



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL
LIDERAZGO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR SERVICIO, RUBRO
TELECOMUNICACIONES EN EL DISTRITO DE
CHIMBOTE, EN EL AÑO 2017

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

AUTOR:

Br. QUINTERO VALENTE, JOSE AMERICO

ORCID ID orcid.org/0000-0002-9881-3901

ASESOR:

DR. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID ID orcid.org/0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Br. Quintero Valente, Jose Americo

ORCID ID orcid.org/0000-0002-9881-3901

Autor

Dr. Centuri3n Medina, Reinerio Zacar3as

ORCID ID orcid.org/0000-0003-2392-3978

Asesor

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID orcid.org/0000-0002-5746-9374

Presidenta

Mgtr. Limo V3squez Miguel 3ngel

ORCID ID orcid.org/0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID ID orcid.org/0000-0002-5471-4559

Miembro

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Yuly Yolanda, Morillo Campos

Presidenta

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre Julio Cesar

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios creador por darme la vida, vocación y espíritu de aprendizaje a lo largo de mi carrera académica.

Agradezco a mis padres por traerme al mundo, educarme y guiarme por el camino correcto motivándome a llevar a cabo estudios superiores.

Gracias a mis docentes por su enseñanza y exigencia para el mejoramiento continuo de mis estudios superiores.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios, porque sin el dicha experiencia no fuese realidad.

A mis padres y familiares por apoyarme en el desarrollo constante de mi madurez y entendimiento de vida, eso conlleva a que me supere cada vez más y dar lo mejor de mí.

A su vez, dedico mi trabajo a mi hija por ser mi máxima motivación para desarrollarme profesionalmente.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, Sector Servicio, rubro Telecomunicaciones de los distribuidores autorizados de Claro en la ciudad de Chimbote en el año 2017. Se ha desarrollado mediante la aplicación de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, haciendo uso de la técnica de la encuesta, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a una población muestral de nueve (9) representantes, a través de la observación, se identificaron problemas en las organizaciones, obteniéndose los siguientes resultados respecto a los representantes. El 55% de los representantes tiene entre 31 y 50 años de edad; respecto a las MyPES. El 55.55% de las micro y pequeñas empresas tiene de 0 a 3 años en el rubro; respecto a la gestión de calidad. El 55.55% de los representantes conoce que es gestión de calidad. El 100% de los representantes indica que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio; respecto al Liderazgo. El 55.55% de los representantes desconoce el significado exacto del concepto de liderazgo. El 100% de los representantes está de acuerdo en que el buen Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente mediante el enfoque profundo, comprendido y aplicativo de dicha gestión. Se concluye que las MyPEs son relativamente nuevas, dirigidas por emprendedores jóvenes que desconocen el significado exacto del concepto de liderazgo.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Gestión de Calidad, Liderazgo, Microempresa, Pequeña empresa.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective. To determine the main characteristics of Quality Management under the Leadership approach and the proposal for improvement in micro and small businesses, Service Sector, Telecommunications Sector of Claro's managed distributors in the city of Chimbote in 2017. It has been developed through the application of quantitative type research, descriptive level, non-experimental, cross-sectional design, using the survey technique, a questionnaire of 21 questions was applied to a sample population of nine (9) representatives, through observation, problems were identified in the organizations, obtaining the following results regarding the representatives. 55% of the representatives are between 31 and 50 years old; Regarding the MyPES. 55.55% of micro and small companies have 0 to 3 years in the field; Regarding quality management. 55.55% of the representatives know that it is quality management. 100% of the representatives indicate that quality management improves business performance; Regarding Leadership. 55.55% of the representatives do not know the exact meaning of the concept of leadership. 100% of the representatives agree that good personal leadership allows the company to be efficient through the in-depth, comprehensive and enforceable approach of such management. It is concluded that the MyPE are relatively new, led by young entrepreneurs who do not know the exact meaning of the concept of leadership.

Keywords: Quality, Management, Quality Management, Leadership, Microenterprise, Small company.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	20
2.3 Marco Conceptual	31
III. HIPÓTESIS.....	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de Investigación	33
4.2. Población Muestral	34
4.3. Definición y Operacionalización de las variables	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos	39
V. RESULTADOS.....	40
5.1 Resultados	40
5.2 Análisis de resultados.....	45
VI. CONCLUSIONES	53
5.1 Propuesta de mejora	55
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos	67

INDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018. 41

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018. 42

Tabla 3.

Características de la variable gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018. 43

Tabla 4.

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018. 44

INDICE DE FIGURAS

Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Figura 1 Edad de los representantes	70
Figura 2 Género de los Representantes	70
Figura 3 Grado de Instrucción de los Representantes	71
Figura 4 Cargo que desempeña	71
Figura 5 Tiempo en el cargo	72

Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.

Figura 6 Tiempo en el rubro	72
Figura 7 Número de trabajadores	73
Figura 8 Los trabajadores son	73
Figura 9 Objetivo de creación	74

Respecto a la variable Gestión de Calidad

Figura 10 Conoce el termino gestión de calidad	74
Figura 11 Que técnicas de gestión conoce	75
Figura 12 Dificultad en la implementación de gestión de calidad	75
Figura 13 Que técnicas de medición de personal conoce	76
Figura 14 La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	76
Figura 15 La gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos	77

Respecto a la variable Liderazgo

Figura 16 Conoce el significado exacto de Liderazgo	77
Figura 17 Competencias propias de un líder	78
Figura 18 Se considera un buen Líder	78
Figura 19 Promueve el trabajo en equipo	79
Figura 20 El liderazgo es primordial en las organizaciones	79
Figura 21 Tipo de líderes ideales en su empresa	80
Figura 22 El buen Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	80

I. INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto, la tendencia económica mundial en la actualidad se concentra en su mayoría en las micro y pequeñas empresas, juega un papel económico importante para el desarrollo del país, representando más del 90% de las empresas en el Perú, esto se debe a una mera necesidad de subsistencia y autoempleo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de vida y contrarrestar el aumento de la tasa de desempleo actualmente; como por ejemplo, en la investigación realizada en Julio de 2015 por el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) a través del diario Perú21 (2015) se expresó que “Personas sin trabajo aumentaron en 18.3% y alcanzaron las 321,700. La población económicamente activa (PEA) cayó en 0.2% y está integrada por 4.9 millones de peruanos.”. Por lo general, se crea un negocio bajo el autofinanciamiento, ya que en el sector micro financiero cobra las tasas de interés más altas del sistema, produciendo a su vez, un alto índice de morosidad, esto se debe a la falta de información necesaria para la toma de decisiones en la adquisición de recursos financieros.

Estudiando las MyPEs (Micro y Pequeñas Empresas) en una escala competitiva de liderazgo, se encuentra en un nivel bajo, el problema radica en la carencia de herramientas administrativas de gestión de calidad; la mayoría de los dueños de negocio de dichas empresas, toman decisiones de forma empírica, bajo un radio de asesoramiento limitado y en la mayoría de los casos desconocen el impacto de una correcta planificación, estandarización de procesos y aplicación de habilidades blandas, causando un giro de 360° a la realidad situacional de la organización, a su vez, optimizaría el desarrollo humano y

empresarial, trayendo consigo resultados exitosos; por lo tanto, convirtiéndose en una MyPE más competitiva.

Podemos observar como el presidente de México emplea el Liderazgo de forma eficaz, en el artículo de Crónica (2017) que “Gracias al liderazgo del Presidente Enrique Peña Nieto, contamos con el Programa Nacional de Infraestructura (PNI), que establece la política pública más importante en la historia del país, con una inversión de 1.44 billones de pesos, que a la fecha tiene un avance del 81 por ciento e incluye inversiones público-privadas en grandes proyectos”. En contraste con dicha información notamos como en nuestro país sucede lo contrario, desde el ingreso de nuestro líder presidente Pedro Pablo Kuczynski no podemos notar avances de desarrollo en el país.

El diario Negocios (2017) en su artículo BSI. El 70% de empresas no están preparadas para el futuro menciona lo siguiente:

Según British Standards Institution (BSI) la compañía estándares de negocio se dijo que: “A nivel mundial solo el 29 por ciento de las empresas tienen en cuenta la resiliencia organizacional, enfoque que ayuda a las compañías a prepararse ante las problemáticas que podrían poner en riesgo su futuro”; esto se debe a la falta de gestión empresarial bajo el enfoque de un buen liderazgo y compromiso que le permita disminuir el riesgo al decaimiento y mantener un buen clima laboral.

De acuerdo al diario Gestión (2015) “el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocios a nivel mundial, considera que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías”. Esto se refiere exactamente a la

dirección del estudio, ya que es el líder quien emana y comparte el compromiso, porque él se compromete consigo mismo para dirigir a un equipo de trabajo y a su vez contagiar el mismo ímpetu con el cual lo caracteriza.

En Chimbote se observa que debido a la decadencia de liderazgo en los distribuidores de Claro, se expone en riesgo la fidelización de los clientes, se visualiza sin líderes guías la fuerza de venta; como ex trabajador en dicha área, puedo dar fe de ello, contábamos con una guía supervisora, pero la empresa no capacitaba al personal, sólo se esperaban las capacitaciones de la central de Claro, que impartía temas relacionados a las promociones, cambios de planes, equipos, etc., descuido de las habilidades blandas en el equipo de trabajo por carencia de gestión de calidad, el problema yace en el carecimiento del empleo correcto de dicha función.

Realizar estudios del comportamiento de los dueños, administradores o supervisores, permite comprender la capacidad en la que se encuentran de planificar, organizar, dirigir y controlar un equipo de trabajo, por lo tanto, la investigación proporciona información valiosa para la toma de decisiones y así establecer las bases de planeación estratégica bajo un enfoque de liderazgo, a través de la investigación, profundizaré con antecedentes y teoría que muestran las herramientas para crear un plan de mejora, para ello, se planteó la problemática a investigar. ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las micro y pequeñas, sector servicio, rubro telecomunicaciones, distribuidores autorizados de claro en la ciudad de Chimbote, en el año 2017?, para dar respuesta al mismo, se formuló el objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo

el enfoque del Liderazgo y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro telecomunicaciones de los distribuidores autorizados de Claro, en la ciudad de Chimbote, en el año 2017. Así mismo, para llegar al objetivo general, se trazaron los objetivos específicos, diagnosticar las principales características de los representantes de las MyPEs en estudio, determinar las principales características de las MyPEs distribuidores autorizados de Claro, interpretar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las MyPEs del sector servicio, rubro telecomunicaciones de los distribuidores autorizados de Claro y elaborar una propuesta de mejora.

La investigación cumple la línea de investigación reglamentaria en el cual se aplica la metodología no experimental, transversal y descriptiva.

Nuestro propósito es, determinar las principales características de los representantes de las MyPEs, la gestión de calidad y el liderazgo, analizando el comportamiento de líderes microempresarios de los distribuidores autorizados de claro, la aplicación de conocimientos administrativos en sus empresas y el conocimiento del liderazgo, para de esta manera, comprender la importancia de los instrumentos de gestión de calidad para el desarrollo sostenido en las empresas, produciendo impacto en la conciencia de los emprendedores de negocio, promoviendo el proceso de la toma de decisiones para lograr el liderazgo empresarial, causando una mejor calidad de vida para los clientes, así mismo, suscita el meta análisis, conclusiones críticas para estudios relacionados.

Los principales resultados del Liderazgo. El 55.55% de los representantes conoce que es gestión de calidad, el 55.55% de los representantes conoce el empowerment como técnica de gestión administrativa, el 55.55% de los representantes indica que los trabajadores tienen un aprendizaje lento al momento de asimilar una actividad de gestión para el desarrollo organizacional, el 55.55% de los representantes utiliza la evaluación como método de medición de personal, el 100% de los representantes indica que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, el 100% de los representantes enfatiza que la gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos.

Concluyendo que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017 conoce que es gestión de calidad y el empowerment como técnica de gestión administrativa, la mayoría relativa de los representantes indica que los trabajadores tienen un aprendizaje lento, utilizan la evaluación como método de medición de personal, la totalidad de los representantes indica que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio y a su vez ayuda al logro de los objetivos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Acuña (2010) de acuerdo a su tesis *El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en telefónica del Perú* se planteó la problemática, ¿Cómo contribuye el liderazgo gerencial a mejorar los resultados de la gestión integrada de los clientes preferentes y sus servicios en Telefónica del Perú?, considerando importante los problemas secundarios, ¿Qué características de liderazgo en los gerentes, influyen en la mejora de los resultados de la gestión integrada de los clientes preferentes y sus servicios en Telefónica del Perú?, ¿Cuál es el estilo de liderazgo gerencial que obtiene mejores resultados, en el compromiso organizacional de Telefónica del Perú, para la atención de los clientes preferentes?, ¿Qué estilo de liderazgo gerencial tiene mayor influencia, en el nivel de satisfacción de los clientes preferentes de Telefónica del Perú?. Así mismo, planteando el objetivo principal, Determinar cómo contribuye el liderazgo gerencial a mejorar los resultados de la gestión integrada de los clientes preferentes y sus servicios en Telefónica del Perú, a su vez, los siguientes objetivos específicos: a. Identificar las características de liderazgo de los gerentes que contribuyen a la mejora de los resultados de la gestión integrada de los clientes preferentes y sus servicios en Telefónica del Perú. b. Determinar cómo influye el estilo de liderazgo gerencial en el compromiso organizacional de Telefónica del Perú para la atención de los clientes preferentes. c. Identificar el estilo de liderazgo gerencial que tiene mayor influencia en el nivel de satisfacción de los clientes preferentes de Telefónica del Perú. Bajo la siguiente metodología: El diseño de la investigación es no experimental y transversal, pues sólo se

recogió información en un momento único, sin manipulación de las variables independientes. La población objeto de estudio está conformada por los clientes preferentes (empresas TOP de los diferentes sectores económicos del país que aportan mayor valor a Telefónica del Perú); asimismo, por los gerentes y trabajadores de Telefónica Empresas y la unidad de negocios GICS (Gestión Integrada de Clientes y Servicios) de Telefónica del Perú. Para la determinación del tamaño de la muestra, se utilizó el método no probabilístico (utilizado muy frecuentemente, cuando no se conoce la posibilidad de cada uno de los elementos de una población, para ser seleccionado en una muestra) y de tipo intencional (el tamaño representativo de la muestra es decidido por el propio investigador en base a una proporción de los elementos que cumplen con determinadas condiciones en una población). La recolección de datos cuantitativos y cualitativos, se realizó mediante encuestas a los principales actores del proceso, mediante encuestas diseñando los siguientes instrumentos: Instrumento N° 1 Percepción de los trabajadores. Instrumento N° 2 Auto-percepción de los Gerentes. Instrumento N° 3 Grado de satisfacción de los clientes preferentes. Obteniendo los siguientes resultados: Se puede observar que la mayoría de los jefes son hombres, mientras que en los trabajadores no hay diferencia significativa de género. La mayoría de los jefes se encuentra con una antigüedad de más de 10 años; este resultado refleja que la empresa privilegia la experiencia. La gran mayoría de los Jefes está en el rango de 35 a 65 años, estando la mitad en menos de 50 años; los trabajadores, por el contrario, en un 98% no pasan de los 50 años, 41% de ellos profesionales y técnicos que la empresa incorpora con el objetivo de formarlos para mantener su liderazgo con personal preparado y con experiencia. Se observa que los jefes son profesionales y con maestrías o doctorados; están en el rango superior de educación,

sólo uno tiene una carrera técnica. Los trabajadores son en su mayoría profesionales más que técnicos. Se debe observar que casi la mitad de los trabajadores considera que sus habilidades no son suficientes sino solamente adecuadas. Los trabajadores indicaron que los grupos de trabajo son armónicos. El 100% de los jefes prefiere un sistema de auto control no a la supervisión externa, coincidiendo con la opinión del 98% de los trabajadores. Es innegable que la mayoría (86%) es un líder orientado a resultados, Satisfacción de los clientes: Poco satisfecho 8-27% Medianamente satisfecho 13-43% Satisfecho 8-27% Altamente satisfecho 1-3%. Por lo tanto, se puede concluir que el estilo de liderazgo de los jefes influye en la satisfacción de los clientes. Así mismo llego a las siguientes conclusiones: La población de trabajadores es joven, con estudios de pregrado con título de licenciado o de ingeniero (61%). El 41% de los jefes, la mayoría de los cuales son hombres, tiene estudios de post-grado. El 86% de los jefes encuestados resultó ser un líder orientado a resultados, es decir, alguien que destaca la importancia del desempeño y confía en sus colaboradores para alcanzar las metas y objetivos trazados. El Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) los Medianamente satisfechos el valor es de 73%.

Espinoza (2014) en tu tesis titulada *Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014* se planteó el siguiente 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. Mediante la siguiente metodología: La investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento,

en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. En cuanto al tipo de investigación descriptiva y de nivel cuantitativo, porque se buscó describir las dimensiones de la realidad. Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico. Obtuvo los siguientes resultados: El 85,71% de los gerentes manifiestan tener de 21 a 30 años de edad, el 57,14% son de sexo femenino, un 42,86% de nivel superior no universitario, el 57,14% manifiesta que a veces sienten que otros tienen fe en ellos, 57,14% manifiesta que los trabajadores están bastante orgullosos de estar asociado con él, el 57,14% manifiesta un nivel moderado de influencia idealizada, el 42,86% manifiesta que solo a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, el 57,14% manifiesta que solo 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% manifiesta un nivel moderado de motivación e inspiración, el 42,86% manifiestan que a veces el gerente habilita a sus trabajadores a pensar de nuevas maneras en los viejos problemas, el 42,86% manifiesta que el gerente proporciona de vez en cuando formas creativas de ver las cosas, el 42,86% manifiesta que el gerente motiva bastante a sus trabajadores a replantear ideas antes consideradas, el 57,14% manifiesta un nivel moderado de estímulo intelectual, el 28,57% manifiesta que el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse a sí mismos, el 42,86% manifiesta que a veces

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, concluyendo con lo siguiente: 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 integra que asegurara que el sistema de gestión de la empresa se establezca. Se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de gerentes son mujeres con estudios superiores no universitarios. Las empresas son formales. 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.

Gómez (2018) en su tesis denominada *Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015*. Halló la siguiente problemática: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015? Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito

de Chimbote, año 2015; para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar. Las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, así mismo, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 y Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Procedió con la siguiente metodología: Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y la variable en estudio. Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pueden medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación. Hallando los siguientes resultados: La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Son dueños de las empresas, son adultos teniendo más de 51 años, son de género masculino, y cuentan con estudios superiores no universitarios. La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen más de 7 años en el rubro, cuentan con 1 a 5 trabajadores, se crearon con la finalidad de generar ganancias, tienen a personas no familiares laborando en la empresa. La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco

urbano de distrito de Chimbote, año 2015. No conocen el término gestión de calidad, pero si lo aplican, las técnicas utilizadas con el liderazgo democrático y lluvia de ideas, miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. Por otra parte los Micro empresarios delegan funciones, promueven el aprendizaje, incentivan a sus colaboradores mediante el reconocimiento de logros y han mejora con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

Herrera (2018) en su tesis titulada *Caracterización de liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018*. Encontró la siguiente problemática: ¿Cuáles son las características del liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018?, para dar respuesta a dicha interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018. Planteó la siguiente metodología: Descriptiva de nivel cuantitativo, diseño no experimental porque se recolecto la información en un momento determinado para describir su variable en estudio. Para la recolección de datos utilizó a la técnica de la encuesta y recurrió como instrumento a un cuestionario dirigido a los trabajadores de los distribuidores. Presentando a su vez los siguientes resultados: En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 51% (20) manifiestan que sí, que el propietario dirige e influye en los comportamientos de los componentes de la empresa y el 49% (19) manifiestan que no, que el propietario no dirige ni influye en los comportamientos de los componentes de la empresa. En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total

de la población 100% (39); el 100% (39) manifiestan que sí, que el propietario ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 3% (1) manifiesta que sí, que el propietario toma decisiones consultando con los subordinados y el 97% (38) manifiesta que no, que el propietario no toma decisiones consultando con los subordinados. En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable liderazgo al total de la población 100% (39); el 3% (1) manifiesta que sí, que el propietario tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos y el 97% (38) manifiesta que no, que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores dando compensas y castigos. En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable capacitación al total de la población 100% (39); el 3% (1) manifiesta que sí, que los trabajadores de alto desempeño tiene claras sus funciones, responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas y el 97% (38) manifiesta que no, que los trabajadores de alto desempeño no tienen claras sus funciones, responsabilidades y no se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas.

More (2017) en su tesis titulada *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*, presenta la siguiente problemática: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles del distrito de Sullana año 2017? Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de

Sullana año 2017. para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) determinar las características del liderazgo en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (b) describir la importancia del liderazgo en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (c) identificar las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017; (d) determinar los beneficios que se logran con la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017. Se planteó la siguiente metodología: En tal sentido la metodología de la investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir la variable en estudio. Para la recolección de la información recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los gerentes o propietarios de los restaurantes turísticos del distrito de Huaraz. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico. Presentando los siguientes resultados: el 85,71% manifiestan tener de 21 a 30 años de edad, un 42,86% de nivel superior no universitario. El 57,14% manifiesta que a veces sienten que otros tienen fe en ellos, el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas, mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. Concluyendo de la siguiente manera:

La importancia del liderazgo es primordial en las MYPE elaboración y venta de chifles porque se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional.

Palomino (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y liderazgo de las Mype rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018*, identificando la siguiente problemática: ¿Cuáles serán las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018? Para dar respuesta a dicha problemática se planteó el siguiente objetivo general: Establecer las características de la capacitación y liderazgo de las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018; además se contemplan los siguientes objetivos específicos: (a) determinar los recursos necesarios para la capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Av. Loreto de Piura, año 2018 (b) identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018 (c) determinar los elementos para un liderazgo eficaz en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018 (d) identificar las habilidades de relaciones interpersonales presentes en las MYPE rubro comercialización de productos informáticos de la Avenida Loreto de Piura, año 2018. Consideró la siguiente metodología: El diseño de la investigación fue no experimental, porque no se efectuó manipulación intencional alguna de las variables,

investigación transversal ya que el recojo de datos se realizó en un solo momento, el tipo de investigación fue descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y el nivel de la investigación, presentó un enfoque cuantitativo ya que la información se representará de forma numérica y en porcentajes, usando técnicas e instrumentos de la estadística. Hallando así los siguientes resultados: En la tabla 4, titulada “Capacitación como incentivo” se aprecia que el 65,6% de los trabajadores consideran que la capacitación es un incentivo por parte de la MYPE. En la tabla 15, titulada “Comunicación de metas” se determinó que el 100% de los trabajadores manifestó que el jefe o dueño de la MYPE le comunica las metas a corto, mediano y largo plazo que deben alcanzar. En la tabla 16, denominada “Preocupación por desarrollo del personal” referida a la preocupación por el desarrollo del personal, se aprecia que el 96,9% de los trabajadores manifiesta que los superiores o jefes sí se preocupan por su desarrollo personal. En la tabla 18, referida a “Fomentar el trabajo en equipo”, se aprecia que la totalidad de trabajadores (100%) manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo.

Salinas (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017*. Se planteó la siguiente problemática: Para dar respuesta al problema indicado, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017. Para poder conseguir

el objetivo general formuló los siguientes objetivos específicos: 3 1. Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017. 2. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017. 3. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarney, año 2017. Su metodología fue: No experimental: Porque estudió la variable bajo el enfoque del liderazgo conforme a la realidad sin modificaciones algunas, transversal porque el estudio se realizó donde se desarrollaron las actividades desde 01 de enero y hasta el 31 de diciembre del 2017. Se utilizaron los programas Word y Excel para la elaboración de las tablas y figuras para su respectivo procesamiento de datos a información obtenida. Hallando los siguientes resultados: La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen una edad promedio de 31 a 50 años de edad, liderado en la dirección de la empresa por mujeres, con grado de instrucción secundaria completa, desempeñando el cargo como administradoras, con la mayoría relativa que desempeñan el cargo más de 7 años. La mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 años a más, la mayoría de sus negocios laboran personas no familiares, fueron creados con el objetivo de generar ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familias. La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de 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, conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal; la gran mayoría de los representantes afirma que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. La mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y 45 la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Torre (2016) en su tesis titulada, *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015* Planteando la siguiente problemática ¿Cuáles son las principales características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hoteles de dos estrellas en el distrito de Huaraz, 2015? Para dar solución a dicha problemática se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características del Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. De la misma manera para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos

específicos: 1. Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles de dos estrellas en el distrito de Huaraz. 2. Identificar las características del liderazgo carismático de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles de dos estrellas en el distrito de Huaraz. Se planteó la siguiente metodología: La investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informantes o fuentes los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como Word, Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico. Obteniendo los siguientes resultados: se observó que el 40% manifestaban tener de 20 a 30 años de edad. El 54% son varones, y un 46% mujeres. El 56% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitaria completa. Del total de los empleados encuestados se observa que el 32% manifiesta que nunca el gerente anima al personal para trabajar en colaboración, Llegando así a las siguientes conclusiones: Se observan que los colaboradores no se encuentran motivados por los gerentes debido a que estos no comunican la visión, no promueven confianza y el respeto en el trabajo, no toman el riesgo de forma personal. Finalmente se observa que los colaboradores no están dispuestos a sacrificarse por el bien de la empresa, estos resultados nos comprueban la existencia de un deficiente liderazgo carismático.

2.2 Bases Teóricas de la investigación

MyPE's

Definición

Unidades comercializadora de productos y/o servicios, constituida legalmente, con la finalidad de generar rentabilidad en un tiempo determinado, de acuerdo al artículo 2 de la ley 28015, “la micro y pequeña empresa 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 objetivo desarrollar actividades de extracción. Transformación producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios”. En muchos casos no están constituidas legalmente.

Características

De acuerdo a la ley 30056, las microempresas tienen ventas anuales de máximo 150 UIT. Abarca desde un (1) trabajador, inclusive diez (10).

Las pequeñas empresas tienen ventas anuales superiores a 150 UIT y de máximo 1700 unidades tributarias. Abarca desde un (1) trabajador hasta máximo cien (100)

Importancia.

En el rubro de las telecomunicaciones López (2009) nos comenta la importancia de las micro y pequeñas empresas (MyPES) “Una de las necesidades que tienen las empresas del sector de las telecomunicaciones, es llevar a cabo la gestión empresarial con orientación estratégica, apoyándose en un modelo de calidad que les permita obtener

ventaja competitiva” (p.2). Por este motivo las empresas realizan procesos estratégicos de calidad, que les permitan anticiparse a los factores externos e internos y afrontar sus efectos con el fin de alinearse a un ritmo rentable y competitivo.

Gestión de calidad

Definición

Es un proceso continuo por el cual las empresas apelan para transformar la cultura organizacional y de esta manera optimizar el grado de satisfacción del cliente, haciendo el uso adecuado del talento humano, según Uribe (2010) menciona que es “un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente”.(p. 19), podemos decir que es necesario e indispensable dicha herramienta administrativa para conseguir el posicionamiento, motivación en el personal de trabajo, satisfacción de los clientes, rentabilidad y crecimiento organizacional.

El ser humano tiene la capacidad de desarrollar habilidades emocionales mediante diversas motivaciones, así mismo, precede a la práctica sabia de explotar dichos conocimientos, como por ejemplo, planificar, organizar, dirigir y controlar, haciendo uso al máximo de los recursos, según Fhon (2011) agrega que “en la actualidad, la excelencia en el servicio como estilo de gestión se ha convertido en una demanda ineludible en toda organización que a la postre está dirigida y compuesta por personas y son éstas las que toman decisiones que finalmente determinan el futuro de la empresa” (p.V).

Características

-Mejora continua del flujo de capacidades, tareas, procesos y desarrollo de un producto o servicio.

-De acuerdo a Rech (2009) los compradores expresan sus deseos de calidad en tres dimensiones diferentes, uno de ellos es que la calidad es esencialmente la perfección.

-La segunda es que desean precios razonables.

-Servicios que tengan una finalidad de uso específico, determinado por ellos.
(p.75).

-Gestión de errores, decadencias, etc., con la finalidad de ser líderes en el mercado y mantener la información completa de la empresa.

Principios

Las bases esenciales de la gestión de calidad están enmarcadas en los siguientes puntos expresados por la Norma (ISO 9001,2000).

—Organización bajo el enfoque del cliente. En la actualidad existen muchos cambios, los clientes cambian de acuerdo a las tendencias, gustos y preferencias, debido a este fenómeno las empresas deben planificar una organización dirigida a la satisfacción plena del cliente, ajustarse al requerimiento más preciso para de esta manera lograr la fidelización.

—Liderazgo. Establecer las pautas para la unidad de propósito es fundamental, los líderes se encargan de guiar a través del ejemplo, involucrar al personal en cuanto a compromiso y mantener un clima laboral óptimo para el desarrollo de las actividades.

—Sistemas de gestión. Conocer, identificar y gestionar los procesos de manera que exista la mayor posibilidad de productividad y minimización de riesgos o pérdidas, es el enfoque ideal para lograr eficiencia y eficacia hacia los objetivos.

—Mejora continua. A través de los análisis de procesos se pueden identificar puntos en los cuales se pueden mejorar, tanto en el talento humano como en las maquinarias y equipo.

—Toma de decisiones. Una vez se han identificado los errores, posibles errores, debilidades y amenazas se procede a evaluar a través del proceso de toma de decisiones el camino por el cual proceder para contrarrestar dichas observaciones.

Objetivos

Para llevar a cabo operaciones eficientes a corto, mediano o largo plazo, es importante plantearse objetivos, desencadenando una serie de herramientas para lograrlo, con mayor énfasis refiriéndonos al sistema de gestión de calidad, produciendo el desarrollo de la organización, así mismo, Cortés (2017) expone los objetivos básicos de los sistemas de gestión de calidad.

- Definir un marco operativo de todas las actividades de la empresa.
- Alcanzar el compromiso de cada colaborador, definiendo cuál es la composición, funciones y recursos del área.
- Considerarse como proveedor y cliente de otras personas como eslabón que forma la cadena de calidad.
- Prevenir que las cosas salgan bien en el primer intento, en el plazo previsto de acuerdo al requerimiento de los clientes.
- Cada departamento debe tener sus propios sistemas para el control de trabajo, mientras la calidad se fija en la fiabilidad y coordinación entre departamentos.
- Fomentar la participación y compromiso de todos y de esta manera obtener la satisfacción del equipo.
- Los defectos deben ser origen a soluciones.

Liderazgo

Definición

Es el arte de dominarse e implementar hábitos positivos en nuestra personalidad, para poder dirigir con actitud a un grupo de personas hacia una meta en común, aplicando el servicio, la humildad, y todas las cualidades de un líder, como lo define Fhon (2011), “lo definimos como influencia o el proceso de influir en las personas para que desarrollen buena disposición, entusiasmo y compromiso encaminados al logro de los objetivos de la

misión”. (p.V), promoviendo a su vez, el desarrollo y la motivación constante del equipo, aumentando las habilidades blandas, el desempeño y conciencia en los hábitos.

Pucheu (2009) también afirma que “la idea de liderazgo es utilizada generalmente para referirse a la influencia de un sujeto sobre la motivación de otros. De manera más específica y de acuerdo con la teoría de motivación relacionada a actos voluntarios, esto implicaría la capacidad de afectar los valores y creencias y, a través de ellos, las emociones y deseos” (p.9), esto quiere decir que el líder es capaz de generar transformación de perspectivas en los trabajadores a través del positivismo.

Características

El liderazgo organizacional va de la mano con la gerencia, como lo podemos observar en el libro de Contreras (2016) donde se identifican las siguientes características del liderazgo y la relación con la gerencia.

Liderazgo		Gerencia	
Crea cambios y movimiento		Crea orden y consistencia	
Establece dirección	Crea una visión, establece estrategias y aclara el panorama. Motiva e inspira.	Planea y presupuesta.	Establece agendas y calendarios, asigna recursos.
Alinea a las personas	Comunica las metas, promueve compromiso, construye equipos, establece alianzas.	Organización y dotación de personal.	Proporciona la estructura, establece reglas y procedimientos.
Motiva e inspira	Empodera a colegas y subordinados,	Controla y resuelve problemas.	Desarrolla incentivos, genera soluciones creativas

	cubre necesidades insatisfechas.		y toma acciones correctivas.
Es activo en vez de reactivo	Forja ideas en vez de responder a ellas.	Tiende a ser impersonal o pasivo hacia las metas.	Establece metas que surgen de necesidades más que de deseos.
Trabaja desde posiciones de alto riesgo	Suele buscar el riesgo y el peligro, sobre todo cuando la oportunidad y la recompensa parecen prometedoras.	Facilita la interacción entre las personas e ideas.	Coordina, y equilibra continuamente opiniones opuestas.
Se preocupa por el tema de fondo	Concentra su atención en que significan los acontecimientos y las decisiones para los participantes.	Se preocupa por cómo se hacen las cosas.	Centra la atención en los procedimientos.

En función a que el líder produce cambio y movimiento también posee las siguientes características: Es carismático porque atrae con facilidad el dialogo, es organizado ya que mantiene el orden y dispone de tiempo, es creativo porque promueve soluciones y cambios organizacionales con diversas fuentes y herramientas, es honesto debido a la sinceridad que lo define indudablemente, es colaborador porque participa de forma dinámica en las actividades del equipo, tiene confianza en sí mismo, está seguro de lo que hace y como lo hace, es positivo porque el líder piensa, siente y actúa en todo momento de forma auténtica.

Desarrollo del liderazgo

- El fenómeno del liderazgo se genera de acuerdo a círculo social empresarial, área y distribución de grupos, es de suma importancia que exista un cabecilla que conozca a plenitud la ejecución de las tareas a desempeñar y tenga la capacidad de impartir dicho conocimiento, haciéndolas cada vez más sencilla y dinámica para los demás; esto quiere decir que en las micros y pequeñas empresas deberán adaptarse a la naturaleza del giro y mundo de las telecomunicaciones proyectando liderazgo transformacional.
- La disciplina y los hábitos de una persona cada vez se hacen más firmes debido a las ganas de superación y aprendizaje incesante de sus cualidades innatas de sabiduría, haciendo uso y provecho de sus habilidades, valores intrínsecos y energía vital positiva que emana de su ser, lo cual lo califica como líder.
- El Líder se prueba así mismo mediante un plan estratégico, planifica, evalúa el desenvolvimiento de los colaboradores y organiza con ideas nuevas un plan, pide opiniones, lo comparte con el grupo e informa a sus superiores, haciendo uso de las herramientas necesarias que le permita ser más eficaz y eficiente, desarrollando un éxito en productividad y posicionamiento en el mercado.
- Guía al equipo en todo momento, motiva, incentiva, les sirve y está abierto a disposición de ellos, comprendiendo que las emociones de cada uno influyen enormemente al clima laboral, por ende, el líder genera armonía y tranquilidad, permitiendo la concentración de los colaboradores, dando su mano a quien lo

necesite y escuchando los problemas que aquejan a cada colaborador, sabiendo que cada uno de ellos es de la familia empresarial.

- Se mantiene constantemente en búsqueda de nuevos conocimientos, respuestas e ideas que le permitan seguir desarrollándose como individuo, conoce el espíritu de maestría latente en su ser, que lo impulsa a servir con mayores conocimientos, convirtiéndose en un ejemplo en su vida diaria.

Atributos claves para liderar el cambio

Para Galpin (2013) estos son los 6 factores esenciales de un líder:

Menciona que el primer factor es la creatividad y dice que es “el primer elemento clave de los líderes del cambio, incluye estar abierto a la creatividad de otros” (p. 77). Esto significa que gracias al conocimiento adquirido, el líder puede generar nuevas ideas que permitan mejorar el proceso, crear un nuevo incentivo, un nuevo método de motivación y a su vez afrontar nuevos retos con el aporte creativo y positivo del resto del equipo de trabajo.

El segundo factor de Galpin es orientación al equipo. “Demuestra la confianza del mando en la ayuda de los demás para conseguir que los cambios ocurran” (p. 78). Delegar y empoderar a los miembros es una forma de poner a prueba las capacidades de los integrantes y así hacerlos participar de tal manera que puedan ellos en algún momento poner a prueba sus habilidades en alguna actividad específica, de esta manera se fomenta la seguridad, confianza y comunicación entre el líder y su equipo, erradicando el miedo al fracaso o las sanciones.

El tercer factor denominado como un Don Sabio, la capacidad de escuchar: “Es el atributo que comunica a los demás que sus opiniones son valoradas” (p.79), siendo la apertura a canales de comunicación armoniosos, es un elemento fundamental, la constante transmisión de información para las organizaciones fluye con más eficiencia por parte de los colaboradores quienes se encuentran en los hechos reales del desarrollo laboral; dominando el arte de escuchar, el líder puede identificar muchos errores cometidos durante el desarrollo de las organizaciones, ya que se expresan libremente las fallas y están dispuestos y abiertos a recibir capacitaciones para mejorarlo.

El cuarto factor está en metáfora, escrito por Galileo (sf.), expresando lo siguiente: “No podemos enseñarle nada a la gente; sólo podemos ayudarles a que descubran lo que hay en su interior”. Esto significa que existe un camino interior desconocido, aceptándolo e iniciándonos en el sendero, descubrimos la finalidad del servicio, el liderazgo motivacional del espíritu, “Podría ser el atributo más importante para asegurar la efectividad del cambio. (p. 80)”. El líder es el guía, el coach, el instructor, maestro y ejemplo del éxito, gracias a sus hábitos, inspira desarrollo, si el asesoramiento participativo del líder se genera en las organizaciones, ocurrirá un cambio transcendental en la cultura, ideología, actitud y personalidad de los colaboradores al saber que llevan un gran potencial dentro de sí mismo, despertando la vocación al servicio.

El quinto es comprender profundamente la confianza, responsabilidad y disciplina, que le permita al hombre dar un gran paso para la transformación íntima. “En el contexto del cambio significa tomar como algo propio el éxito del esfuerzo del cambio. (p. 80)”. Este gran valor se halla escaso en las organizaciones, debido a la ligereza con la que

ejecutan las actividades, sin centrarse en los objetivos necesarios para satisfacer sus propias necesidades y responsabilidades, les conlleva inevitablemente a que los colaboradores sean menos responsables, para ello el líder debe fomentar la confianza, motivar con sus mejores habilidades adquiridas como lo es la responsabilidad, siendo participativo y a su vez generando la mayor comunicación posible para mantener a su equipo bajo el enfoque de mejorar cada vez más, a través de la disciplina.

El sexto y último factor está relacionado con el valor del esfuerzo y es la apreciación: “Permite a los líderes reconocer y recompensar el esfuerzo de los empleados para alcanzar el éxito en el cambio. (p. 80)”; esto significa que por medio de los incentivos, reconocimientos y motivaciones el empleado sentirá la satisfacción de seguir laborando en dicha organización que le ofrece dichas posibilidades como servidor.

2.3 Marco Conceptual

Eficiencia. Uso adecuado de los medios disponibles para llegar a un objetivo, con el uso mínimo de los recursos en el menor tiempo posible.

Eficacia. Grado de cumplimiento de dicha tarea o actividad por medio de un plan determinado.

Empoderamiento o Empowerment. Acción de delegar funciones debido al aumento participativo de los individuos en un proceso.

Ineludible. Acción que no puede de ninguna manera pasarse por alto, inevitable y/o obligatorio para llevar a cabo cierta actividad, si no, esta última no completa su verdadero objetivo.

ISO 9001

Ley 28015. Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

Ley 30056. Ley que modifica algunas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se planteó hipótesis, de acuerdo a la línea de investigación, dicho por ser una investigación descriptiva, de acuerdo a ello los resultados demostraran dicha investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

Se desarrolló con un Diseño no experimental – transversal – descriptivo.

Se aplicó un diseño porque comprende una programación coherente y lógica de una serie de actividades que permiten dar sentido y contenido a la investigación en la que se sustenta la tesis; el mismo, es no experimental porque se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se da en el contexto de los hechos; se estudió de acuerdo a la realidad presentada en el mercado sin manipular deliberadamente la variable. Fue transversal porque se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado, debido a que la información será tomada en un tiempo y espacio determinado, tuvieron inicio y fin. Cuyo diagrama se expresa de la siguiente manera:

Dónde:



M = representa la muestra

O = representa lo que observamos

Aplicando a su vez el método científico descriptivo, el cual consiste en observar, narrar, representar por medios estadísticos y/o gráficos el comportamiento de un determinado fenómeno, sin influir sobre el mismo de ninguna manera.

4.2. Población Muestral

La población fue definida de acuerdo a la totalidad de las MyPEs en el mercado, compuesta por nueve (9) distribuidores autorizados de Claro en la ciudad de Chimbote en el año 2017.

La muestra de estudio abarcó la totalidad de la población, siendo nueve (9) micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro telecomunicaciones.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Representantes Persona que representa a una organización, promueve y gestiona procesos empresariales	Edad	De 30 a 40 años	Rango
			De 40 a 50 años	
			Mayor de 50 años	
		Género	Femenino	Nominal
			Masculino	
		Grado de instrucción	Primaria	Ordinal
			Secundaria	
Superior Técnico				
Superior Universitario				
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y Pequeñas Empresas	Micro y pequeñas empresas Es la unidad económica	Formalización de la Micro y pequeñas empresas	Formal	Nominal
			Informal	
		Tiempo de dedicación a la actividad empresarial	De 0 a 3	Razón
			De 4 a 6	
			Más de 6	
Cantidad de trabajadores	De 0 a 3	Razón		

	constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial.		De 4 a 7	
			De 7 a 10	
			Más de 10	
		Objetivo de la Micro y pequeñas empresas	Dar empleo a la familia	Nominal
			Dar empleo a la familia y obtener ganancias	
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de la Gestión Calidad bajo el Enfoque del Liderazgo	Gestión de Calidad El conjunto de acciones implementadas para lograr objetivos de calidad en el servicio de atención al cliente, por lo cual es necesario conocer el mercado y que es lo que demanda, para así satisfacer a las necesidades de los clientes a través de los servicios brindados como es la recepción, asesoramiento, información, infraestructura, promociones. Liderazgo	Gestión de calidad	Liderazgo	Nominal
			Participación personal	
			Mejoramiento continuo	
			Fidelidad	
		Alcances	Aplicación	Nominal
			Requisitos	
			Procesos	
		Liderazgo	Atributos	Nominal
			Equipo	
			Características	
			Tipos	
			Principios	
			Funciones	
Factores				

	<p>El liderazgo es el arte de dominarse a sí mismo y dirigir con actitud, valores y hábitos positivos a un grupo de personas hacia una meta continua en común, siendo servicial y humilde en todo momento, produciendo a su vez la motivación necesaria para que cada integrante se desarrolle con más ímpetu, persistiendo en el objetivo, demostrando interés, superándose personalmente, amando lo que hace, aumentado así, su desempeño y habilidades personales innatas pero inexploradas, lo cuales le permitirán ser más conscientes, eficaces y eficientes para</p>	Calidad del Servicio	Necesidades del cliente	Nominal
			Encuestas de servicio	
			Conocimiento del Producto	
			Empatía e Identificación	
			Actitudes Significativas	
			Seguimiento del Cliente	

	alcanzar lo que deseen desde lo más profundo de su ser.			
--	---	--	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como técnica se aplicó una encuesta que permitió observar atentamente el fenómeno, tener comprensión de la realidad empresarial en determinado momento, tomando así mismo información y registrándola para posteriores análisis. Para ello el cuestionario fue el instrumento más idóneo, utilizado con el único fin de obtener información para el estudio científico, el cual constó de una serie de preguntas sobre el problema a investigar dirigida a los representantes de las empresas estudiadas.

4.5. Plan de análisis

A través de la ejecución de la técnica de la encuesta se recopiló información, la cual fue clasificada, analizada e interpretada, por medio de una investigación científica, haciendo uso de los programas Microsoft Word para el análisis de información y el Microsoft Excel para la elaboración de tablas, gráficos.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TECNICA
<p>Central</p> <p>¿Cuáles son las Principales Características de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque del Liderazgo y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote en el año 2017?</p>	<p>General</p> <p>Determinar las Características de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque del Liderazgo y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote en el año 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las Características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote en el año 2017. - Determinar las Características de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote en el año 2017. - Determinar las Características de la Gestión de Calidad 	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Es un sistema de medición de la eficiencia en el trabajo, nivel de integración, de prevención y calidad en los procesos de producción, desarrollo y atención de los trabajadores y/o maquinarias.</p> <p>Liderazgo</p> <p>El liderazgo es el arte de dominarse a sí mismo y dirigir con actitud, valores y hábitos positivos a un grupo de personas hacia una meta continua en común, siendo servicial y humilde en todo momento, produciendo a su vez la motivación necesaria para</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo determinada por 9 microempresas, distribuidores autorizados de Claro en la ciudad de Chimbote.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue una población conformada por 9 microempresas, distribuidoras autorizadas de Claro en la ciudad de Chimbote.</p>	<p>Diseño</p> <p>Sirve para descubrir la realidad y presentación del informe final.</p> <p>Transversal</p> <p>Se centra en analizar el nivel de una o más variables.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>

	<p>bajo el Enfoque del Liderazgo y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Telecomunicaciones en el Distrito de Chimbote en el año 2017.</p> <p>- Elaborar un plan de Mejora bajo el Enfoque de Atención al Cliente en la Micro y Pequeñas Empresas en el Distrito de Chimbote en el año 2017.</p>	<p>que cada integrante se desarrolle con más ímpetu, persistiendo en el objetivo, demostrando interés, superándose personalmente, amando lo que hace, aumentado así, su desempeño y habilidades personales innatas pero inexploradas, lo cuales le permitirán ser más conscientes, eficaces y eficientes para alcanzar lo que deseen desde lo más profundo de su ser.</p>		<p>No experimental</p> <p>Porque no se modificó las variables en estudio en la investigación.</p>	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	--	---

4.7. Principios éticos

La libre participación y derecho a estar informado, porque el investigador participa de manera voluntaria en la búsqueda de información, demostrando la claridad y transparencia del contenido.

Integridad científica, debido al uso adecuado de los procedimientos metodológicos, innovación responsable y respetuosa en la integridad científica.

Justicia, debido al uso del juicio razonable, respetando la verdad y la veracidad de la investigación

Consentimiento informado, debido a la voluntad de participar en la investigación científica, una vez comprendida la información, acerca de los objetivos de estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

Características	N	%
Edad		
18 - 30 años	2	22.22
31 - 50 años	6	66.67
51 a más años	1	11.11
Total	9	100.00
Género		
Masculino	6	66.67
Femenino	3	33.33
Total	9	100.00
Grado de Instrucción		
Primaria		
Secundaria		
Superior no Universitaria	1	11.11
Superior Universitaria	8	88.89
Total	9	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	3	33.34
Administrador	3	33.33
Encargado	3	33.33
Total	9	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	8	88.89
4 a 6 años		
7 a más años	1	11.11
Total	9	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Telecomunicaciones de Claro, Chimbote, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

Datos Generales	N	%
Tiempo en el rubro		
0 a 3 años	5	55.56
4 a 6 años	3	33.33
7 a más años	1	11.11
Total	9	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	3	33.33
6 a 10 trabajadores	5	55.56
11 a más trabajadores	1	11.11
Total	9	100.00
Los trabajadores son		
Familiares		
Personas no familiares	5	55.56
Ambas	4	44.44
Total	9	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	9	100.00
Subsistencia		
Total	9	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Telecomunicaciones de Claro, Chimbote, 2018.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

Características	N	%
Conocimiento. Término gestión de calidad		
Si	5	55.56
No	4	44.44
Total	9	100.00
Conocimiento. Técnicas de gestión		
Benchmarking	2	22.22
Red-corporativa	1	11.11
Empowerment	5	55.56
Las 5 S	1	11.11
Outsourcing		
Otros		
Total	9	100.00
Dificultad en la implementación de gestión de calidad		
Aprendizaje lento	5	55.56
No se adapta a los cambios		22.22
Desconocimiento del puesto	1	11.11
Total	9	100.00
Conocimiento. Técnicas de medición de personal		
La evaluación	5	55.56
Escala de puntuaciones	2	22.22
Evaluación de 360°	1	11.11
otros		
Total	9	100.00
Gestión de calidad. Rendimiento del negocio		
Si	9	100.00
No		
Total	9	100.00
Gestión de calidad. Logro de objetivos		
Si	9	100.00
No		
Total	9	100.00

Continúa...

Características	N	%
Conocimiento. Término de Liderazgo		
Si	4	44.44
No	5	55.56
Total	9	100.0
Competencias propias de un líder		
Comunicación		
Comunicación y poder de convicción	4	44.44
Comunicación y saber escuchar	5	55.56
Ninguna		
Total	9	100.00
Rol de líder		
Si	6	66.67
No	3	33.33
Total	9	100.00
Iniciación del trabajo en equipo		
Si	9	100.00
No	0	100.00
Total		
El liderazgo. Primordial en las organizaciones		
No		
Total	9	100.00
Líderes ideales		
Que construyan un proyecto a futuro	1	11.11
Líderes desarrolladores de personas y equipos	6	66.67
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	2	22.22
Total	9	100.00
Liderazgo. Personal eficiente		
Si	9	100.00
No		
Total	9	100.00

Fuente. Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Telecomunicaciones de Claro, Chimbote, 2018.

Tabla 4

La propuesta de mejora elaborada para las MyPEs, se encuentra ubicada en la página 55.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Referente a las características de los representantes

- Con respecto a la edad de los representantes. El 66.67% de los representantes tiene entre 31 y 50 años de edad lo cual coincide con la investigación de Salinas (2018) donde indica que el 60% de los emprendedores tiene de 31 a 50 años y Acuña (2010) quien manifiesta que la gran mayoría de los Jefes está en el rango de 35 a 65 años, contrasta con Espinoza (2014) quien menciona que el 85.71% de los gerentes manifiestan tener de 21 a 30 años de edad, con Gomez (2018) donde dice que el 81% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 51 años de edad, y con Torre (2016) quien dice que el 40% de los representantes tiene de 20 a 30 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017, están dirigidas por personas mayores, con experiencia, están capacitadas y tienen la posibilidad económica para llevar a cabo un negocio.
- Con respecto al género de los representantes. El 66.67% de los representantes son de género masculino lo cual coincide con Torre (2016) que menciona que el 54% son de sexo masculino, la cual coincide con Gomez (2018) donde halló que el 90.5% son de sexo masculino, y con Acuña (2010) quien dice que el 82% de los jefes son hombres, su vez dicho resultado contrasta con Salinas (2018) donde menciona que el 60% son de sexo femenino, y con Espinoza (2014) donde indica que el 57.14%

de los gerentes son de sexo femenino; esto quiere decir que el rubro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017, está dirigida por una población masculina.

- Con respecto al grado de instrucción. El 88.89% de los representantes tienen el grado de superior universitario, esto coincide con Acuña (2010) donde menciona que el 61% de los representantes tienen grado de instrucción de superior universitario, a su vez, difiere con Torre (2016) quien menciona que un 20% tienen un grado de instrucción superior universitaria, con Salinas (2018) y Gomez (2018) donde ambos autores indican que el 0% de los representantes tiene grado de superior universitario, y con Espinoza (2014) quien menciona que el 42.9% tiene grado de instrucción superior no universitaria; estos resultados se manifiestan diferidos debido al lugar y tiempo donde se realizó dicha investigación, por lo tanto, se observa que las MyPES en estudio están dirigidas por personas profesionales, con títulos superiores universitarios.
- Respecto al cargo que desempeña. El 33.34% de los representantes son dueños, el otro 33.33% administradores y el restante 33.33% son encargados, en la investigación de Salinas (2018) el 60% de los encuestados son dueños, coincide con Gomez (2018) donde el 100% de la muestra son dueños. De esta manera se observa la ausencia de los gerentes en las tiendas, algunos empoderan, mientras que otros solo encargan la supervisión del funcionamiento a través de la confianza.
- Respecto al tiempo en el cargo. El 88.89% tiene de 0 a 3 años en el puesto laboral, lo cual difiere con Gomez (2018) donde indica que el 100% tiene de 7 años a más

en el cargo, así mismo difiere con Salinas (2018) quien indica que el 40% de los encuestados tienen de 7 años a más, y con Acuña (2010) quien manifiesta que el 68% de los representantes tienen más de 10 años en el rubro, dichos resultados se observan por no coincidir con los rubros. Esto quiere decir que la creación de dichos negocios se ha ido dando paulatinamente conforme a la demanda lo requiera.

Tabla 2

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

- Respecto al tiempo en el rubro. El 55.56% de las micro y pequeñas empresas tiene de 0 a 3 años en el rubro, lo cual difiere con Salinas (2018) donde señala que el 40% tiene de 7 años a más, mientras que Gomez (2018) también menciona que el 100% tiene de 7 años a más, en el esto indica que las micro y pequeñas empresas en estudio son relativamente nuevas.
- Respecto al número de trabajadores. El 55.56% tiene de 4 a 10 trabajadores, coincidiendo con Salinas (2018) donde menciona que el 50% tiene de 6 a 10 trabajadores, mientras que contrasta con Gomez (2018) donde indica que el 100% tiene de 1 a 5 trabajadores. En el rubro de telecomunicaciones se requiere de una fuerza de ventas numérica, y para ello se necesita de un buen liderazgo y gestión administrativa para así mantener motivado al equipo.
- Respecto a los trabajadores. El 55.56% de los trabajadores son personas no familiares, coincide con la investigación de Salinas (2018) donde indica que el

70% de los trabajadores no son familiares, a su vez coincide con Gomez (2018) donde señala que el 57.1% de los trabajadores no son familiares, por lo tanto, esto les permite a las micro empresas generar un mayor parámetro de jerarquía y respeto para con los colaboradores y que de esa manera exista el compromiso y lealtad buscado para el logro de los objetivos.

- Respecto al objeto de la creación. El 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancia, coincidiendo así mismo con Gomez (2018) donde menciona que el 100% de las micro empresas fueron creadas para generar ganancia, así mismo coincide con Salinas (2018) donde indica que el 70% de las micro empresas fueron creadas para generar ganancia. Esto demuestra la necesidad económica existente en la actualidad y la capacidad de generar ingresos por cuenta propia.

Tabla 3

Referente a la características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo

- Respecto al término de gestión de calidad. El 55.56% de los representes conoce que es gestión de calidad, esto establece que por lo menos más de la mitad tiene un breve concepto de lo que significa gestión de calidad, lo cual coincide con Salinas (2018) donde menciona que el 60% de los representantes tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, así mismo difiere con Gomez (2018) donde menciona que el 85.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conoce el término de gestión de calidad, dichos resultados se manifiesta porque difieren los rubros.

- Respecto a las técnicas de gestión. El 55.56% de los representantes conoce el empowerment como técnica de gestión administrativa, lo cual se evidencia en relación a la ejecución del puesto que desempeña la mayoría de los encuestados.
- Respecto a la dificultad en la implementación de gestión de calidad. El 55.56% de los representantes indica que los trabajadores tienen un aprendizaje lento al momento de asimilar una actividad de gestión para el desarrollo organizacional. Dicho resultado difiere al de Salinas (2018) donde indica que el 60% de los representantes mencionan que sus colaboradores no se adaptan a los cambios. Esto quiere decir que los trabajadores tienen dificultad para desenvolverse de forma eficaz en el rubro.
- Respecto a las técnicas de medición de personal. El 55.56% de los representantes utiliza la evaluación como método de medición de personal, el cual difiere con Herrera (2018) donde dice que el 100% indica que el propietario supervisa al personal continuamente. Es evidente que la fuerza de ventas está sujeta a una meta y por ende se requiere de la medición de resultados, esto lo podemos corroborar con la investigación de Palomino (2018) donde indica que el 100% de los jefes les definen los objetivos a corto, mediano y largo plazo que deben cumplir para de esa manera tomar decisiones asertivas.
- Respecto a la gestión de calidad. El 100% de los representantes indica que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, así mismo coincide con Salinas (2018) donde indica que el 80% de los representantes consideran que la gestión de calidad contribuye con el rendimiento empresarial, por lo cual se

debería implementar estrategias de gestión para mejorar continuamente la productividad de la empresa y el desarrollo personal de los colaboradores.

- Respecto a la gestión de calidad. El 100% de los representantes enfatiza que la gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos, por consiguiente es indispensable para las empresas, así mismo coincide con Salinas (2018) donde menciona que el 80% de los representantes indican que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas.
- Respecto al significado de liderazgo. El 55.56% de los representantes desconoce el significado exacto del concepto de liderazgo, dichos resultados coinciden con Torre (2016) quien menciona que el 68% de los representantes en algún momento escucharon el término liderazgo carismático, también se asemeja con los resultados de Salinas (2018) donde menciona que el 50% de los representantes tienen cierto conocimiento del significado de liderazgo, dicho resultado demuestra que no tienen mayor perspectiva para orientar, motivar, dirigir y controlar a sus colaboradores, por falencia de comprensión y aplicación de dicho término.
- Respecto a las competencias propias de un líder. El 55.56% de los representantes optó por indicar que la competencia idónea de un líder es la comunicación y saber escuchar, lo cual coincide con Salinas (2018) quien menciona que el 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y saber escuchar; dicha competencia permite expresar las ideas a

los colaboradores haciéndolos participar y a su vez tener mayor perspectiva organizacional.

- Respecto al liderazgo. El 66.67% de los representantes encuestados se considera un buen líder, dicho resultado coincide con Herrera (2018) donde menciona que el 79% considera que el propietario busca que el personal aprenda cada una de las funciones desarrolladas, y con Torre (2016) quien dice que el 50% de los empleados manifiestan que muy a menudo el gerente proporciona inspiración, metas estratégicas y organizativas, esto quiere decir que mantienen una constante comunicación con los colaboradores en diversos ámbitos con la finalidad de mantenerlos motivados. Además, Torre (2016) manifiesta que el 58% de los trabajadores declaran que a menudo el gerente involucra a los trabajadores en las decisiones de lo que se tiene que hacer.
- Respecto al trabajo en equipo. El 100% de los representantes promueve el trabajo en equipo, dicho resultado coincide con Palomino (2018) donde indica que el 100% de los trabajadores manifiesta que los jefes o superiores fomentan el trabajo en equipo, y Gomez (2018) donde menciona que el 100% de los representantes promueven el trabajo en equipo, lo cual difiere con Salinas quien indica que el 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo. Dicho resultado demuestra que los colaboradores interactúan y comparten ideas de trabajos, apoyándose entre ellos con la finalidad de conseguir los objetivos de forma colectiva.
- Respecto al tipo de líderes. El 66.67% de los representantes expresa que el tipo de líder que se requiere en su empresa son líderes desarrolladores de personas y

equipos, lo cual coincide con Palomino (2018) donde menciona que el 96.9% de los trabajadores manifiesta que los superiores se preocupan por su desarrollo personal, así mismo difiere con Salinas (2018) quien menciona que el 60% de los representantes considera que el tipo de líderes que necesitan para su empresa son aquellos que construyan un proyecto a futuro. Evidentemente aquellos líderes cuyas cualidades puedan influir en el despertar de las habilidades humanas del ser como legado de vida, serán capaces de concebir el trabajo en equipo de otro nivel, pudiendo a su vez lograr objetivos empresariales.

- Respecto al buen liderazgo. El 100% de los representantes está de acuerdo en que el buen Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente, el cual coincide con Palomino (2018) donde indica que el 100% de los trabajadores manifiesta que el jefe se involucra en cualquier adversidad o problemática con el motivo de brindar apoyo y solución; y con Salinas (2018) quien menciona que el 80% de los representantes considera que el liderazgo es primordial para las empresas.

VI. CONCLUSIONES

- La mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017 tiene entre 31 y 50 años de edad, la mayoría relativa son de sexo masculino, quienes en su mayoría tienen grado de superior universitario, se dividen de forma equitativa el cargo, siendo este, dueños, administradores y encargados.
- La mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017 tiene de 0 a 3 años en el rubro, tienen de 4 a 10 trabajadores, la mayoría relativa de los trabajadores son personas no familiares y la totalidad de las MyPES fue creada con la finalidad de generar ganancia.
- La mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017 conoce que es gestión de calidad y el empowerment como técnica de gestión administrativa, la mayoría relativa de los representantes indica que los trabajadores tienen un aprendizaje lento, utilizan la evaluación como método de medición de personal, la totalidad de los representantes indica que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio y a su vez ayuda al logro de los objetivos, a su vez, la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro telecomunicaciones en el distrito de Chimbote, en el año 2017 desconoce el significado exacto del concepto de liderazgo e indicaron que la competencia idónea de un líder es la comunicación y saber escuchar, la mayoría relativa de los encuestados se considera un buen líder, en su totalidad promueven el

trabajo en equipo e indican que el tipo de líder que se requiere en su empresa son líderes desarrolladores de personas y equipos y la totalidad de los representantes está de acuerdo en que el buen Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.

- Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados obtenidos en la presente investigación con la finalidad de proponer estrategias para mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en estudio.

PROPUESTA DE MEJORA

Datos generales

Micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro telecomunicaciones, distribuidores autorizados de Claro en el distrito de Chimbote.

Misión

Proponer un de plan de mejora para el desarrollo eficaz de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo, promoviendo las habilidades blandas, rescatando los valores como base cultural y contribuir con la responsabilidad social de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro telecomunicaciones, distribuidores autorizados de Claro en el distrito de Chimbote.

Visión

Ser un ejemplo transformacional en atención, servicio y liderazgo en la sociedad empresarial, de manera que el posicionamiento en el mercado se perciba como un cambio de comportamiento en el talento humano de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro telecomunicaciones, distribuidores autorizados de Claro en el distrito de Chimbote.

Productos y/o servicios

- Equipos celulares
- Cable TV
- Internet
- Diagnostico general

FODA

Análisis interno

- Fortalezas
- Líderes con estudios superiores universitarios
- Tecnología
- Ubicación en el mercado
- Posicionamiento en el mercado
- Conocimiento de la gestión de calidad
- Variedad en planes de servicio
- Publicidad
- Marketing
- Fuerza de ventas

Debilidades

- Desconocimiento de la aplicación de una gestión de calidad
- Desempeño de liderazgo bajo
- Falta de motivación en la fuerza de ventas
- Seguimiento post venta
- Capacitación
- Depreciación de equipos celulares
- Falla en la señal en zonas rurales

Análisis externo.

Oportunidades

- Sistema de financiamiento de equipos
- Amplia red de distribución
- Incremento del uso de telefonía
- Mayor accesibilidad a planes móviles
- Convenios empresariales
- Aportar mayor servicio que la competencia
- Fidelización con menos coste

Amenazas.

- Alto índice de reclamos por servicio
- Portabilidades
- Nuevas empresas móviles en el mercado
- Mayor índice competitivo

Indicadores de una buena gestión

- Compromiso y satisfacción del talento humano
- Nivel competitivo en ventas
- Participación en el mercado
- Satisfacción de los clientes en relación al servicio
- Posicionamiento frente a la competencia
- Rentabilidad de la empresa
- Logro de objetivos

Problemas

- Alto índice de desconocimiento de la gestión de calidad
- Desconocimiento de las técnicas de gestión administrativa
- Falta de liderazgo
- Ausencia del líder en la empresa
- Capacitación y motivación
- Asesoramiento en atención al cliente

Causas

- En la aplicación de la encuesta se le aplicó a 3 administradores y 3 encargados, por lo cual puede existir la probabilidad del desconocimiento de dichos términos administrativos a pesar de desempeñar un cargo relacionado. Esto se debe al desinterés en la mejora continua, en la búsqueda de información y compromiso empresarial.
- A causa del desconocimiento de la gestión de calidad, por ende desconocen que técnicas o herramientas de gestión existen, sin embargo han escuchado hablar de alguna de ellas. La mayoría de las MyPES aplica el empowerment, ya que tiene al mando a encargados y administradores.
- Se pudo notar la falta de cualidades y habilidades intrínsecas que debe poseer un líder para el buen desempeño de su función.
- En la mayoría de las MyPES, los dueños están ausentes y no evalúan el desempeño laboral del gerente o encargado y a su vez, de sus colaboradores, se dejan guiar a través de los resultados (estos pueden que sean productivos), sin importar el proceso del mismo (pero no el ideal), por ende, el desconocimiento de la gestión de calidad y el compromiso de establecer una estrategia de liderazgo.
- Ausencia de capacitación a la fuerza de ventas dentro de las MyPES, conociendo que estas son capacitadas por la empresa global de Telefonía América Móvil (Claro), pero en ocasiones de nuevos lanzamientos, cambios de tarifas y promociones; falta en el compromiso del líder en impartir sus habilidades técnicas para el desarrollo de las ventas por medio de la motivación y empatía.

Soluciones

- Permitir el asesoramiento profesional administrativo con respecto a la gestión de calidad, conceptos, aplicación y seguimiento – Estudiar una carrera en administración – Especializarse en gestión de calidad – Informarse constantemente.
- Aplicar estrategias de selección de personal mediante asistencia administrativa, que permita evaluar el perfil del colaborador.
- Aplicar programas de capacitación que incluyan temas de habilidades blandas, atención al cliente e inteligencia emocional.
- Establecer objetivos en equipo como motivación principal y desprender motivaciones individuales introduciendo incentivos y reconocimientos por logros y desempeño.

Recursos para la implementación de estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Esquema de estrategias
- Formular una estrategia de plan de acción
- Realizar un cronograma de Gantt detallando las actividades del plan de mejora
- Aplicar una gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo
- Asignar un profesional en administración como líder del equipo

- Generar una cultura basada en valores
- Permitir la comunicación participativa
- Evaluar al personal constantemente

Referencias bibliográficas

Acuña, P. (2010). El Liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Contreras, T. F. (2016). Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual. Recuperado del siguiente enlace:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=50454>
97

D'Agostino, A., (21 de noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Gestión. Recuperado del siguiente enlace: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Espinoza, M. (2014). Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector comercial-rubro ventas al por mayor de materiales de construcción y artículos de ferretería en el distrito de Huaraz, 2014. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

Fhon, D. (2011). Contribución del concepto Liderazgo en la creación de Valor en las Organizaciones. (Doctorado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Galpin, T. J. (2013). Liderazgo: desarrollar los atributos clave para liderar el cambio.

Recuperado del siguiente link:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=32284>

79

Gomez, S. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015. (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.

Herrera, H. (2018). Caracterización de liderazgo y capacitación de las mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018. (Tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú.

INEI. (Julio de 2015). INEI: Tasa de desempleo llegó a 6.5% en julio. Recuperado del siguiente enlace web: <https://peru21.pe/economia/inei-tasa-desempleo-llego-6-5-julio-193547>

López, V. J. D. (2009). Integración de modelos estratégicos de calidad para el sector de las telecomunicaciones. Recuperado del siguiente enlace:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=31790>

92

Maguiña, F. (2016). Caracterización del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de calzados en el distrito de Huaraz, 2014. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

More, S. E. M. (2017). Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

Recuperado del siguiente link:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046000>

Norma ISO 9001:2015. ¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad? Recuperado del siguiente link: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Ochoa, C. (29 de noviembre de 2017) BSI: 70% de empresas no están preparadas para el futuro. Negocios. Recuperado del siguiente enlace:

http://www.milenio.com/negocios/empresas-futuro-resiliencia-organizacional-British_Standards_Institution-bsi_0_1075692813.html

Palomino, E. (2018). Caracterización de la capacitación y liderazgo de las mype rubro comercialización de productos informáticos de la avenida Loreto de Piura, año 2018. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

- Rech, P. (2009). La gestión de la calidad en la formación profesional, Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de siguiente enlace:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=31852>
49
- Ruiz, E. (29 de noviembre de/2017). Hay avance de 81% en el Programa Nacional de Infraestructura, afirma Ruiz Esparza. Crónicas. Recuperado del siguiente enlace:
<http://www.cronica.com.mx/notas/2017/1054522.html>
- 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 Huarney, año 2017. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Torre, M. (2016). Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Uribe, M. M. E. (2010). Gerencia del servicio: alternativa para la competitividad. Recuperado del siguiente enlace:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=49093>
00
- Ley 30056, 2013. Recuperado del siguiente enlace web:
<http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309277/3.->

LeyN30056FacilitacionInversionPrivada.pdf/fa1e4309-1fc6-4e7a-85d8-8705caa48fd0

Ley 28015, 2017. Recuperado del siguiente link:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Liderazgo transformacional como relación de ayuda en enfermería: evidencia de dos hospitales. (2009). Recuperado del siguiente enlace:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=32199>

19

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MESES															
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	4 al 10	11 al 17	18 al 24	25 al 01	2 al 8	9 al 15	16 al 22	23 al 29	30 al 5	6 al 12	13 al 19	20 al 26	27 al 3	4 al 10	11 al 17	18 al 24
- Socialización de SPA - Lectura comprensiva del MIMI Cap. I	X															
- Análisis de los requisitos para la obtención del grado - Lectura comprensiva del MIMI Cap. II		X														
- Definición del tema de investigación basada en la línea de la carrera profesional - Lectura comprensiva del MIMI Cap. III			X													
- Determinación del Título del Proyecto de Investigación - Redacción de la Introducción y Planteamiento del Problema				X												
- Elaboración de los Objetivos de Investigación - Redacción de la Justificación de Investigación y elaboración de la Matriz de consistencia				X												
- Redacción de los Antecedentes y Marco Teórico y Conceptual haciendo uso de la norma APA					X											
- Revisión del Marco Teórico y Conceptual por parte del DTI - Redacción de antecedentes						X										
- Redacción de las bases teóricas - Formulación de hipótesis de investigación							X									
- Elaboración de la parte metodológica del Proyecto de Investigación								X								
- Redacción de las referencias Bibliográficas y anexos del proyecto de Investigación									X							
- Presentación del proyecto de Investigación										X						
- Levantamiento de observaciones y presentación del proyecto y revisión del DAR											X					
- Levantamiento de observaciones y presentación del proyecto y revisión del DAR												X				
- Levantamiento de observaciones y presentación del proyecto y revisión del DAR													X			
- Levantamiento de observaciones y presentación del proyecto y revisión del DAR														X		
- Presentación del proyecto para evaluación y revisión del DAR																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categorías	Base	% Numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	294	0.2	58.80
Fotocopias	396	0.1	39.60
Empastado	40	2	80.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	1	22.5	22.50
Lapiceros	3	0.8	2.40
Servicios			0.00
Uso del turnitin	50.00	3	150.00
Sub total			273.10
Gastos de viaje			626.40
Pasajes para recolectar la información	100	1	100.00
Sub total			100.00
Taller de investigación			0.00
Matricula	300.00	1	300.00
Pensión	850.00	2	1700.00
Sub total			2000.00
Total de presupuesto desembolsable			2726.40
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			3378.40

Financiamiento. El presente proyecto de tesis será autofinanciado por el autor.

Anexo 3. Tabla de sondeo

TABLA DE SONDEO				
N°	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	DIRECCION	RUC
1	GOMEZ EXPORTADORES E IMPORTADORES SAC	Gilberto Gómez G.	Av. Pardo 798	20531638311
2	INVERSIOES RITEL SRL	Oscar Antonio Rivera Mendoza	Av. Pargo 568	20569306711
3	ROSITEL SAC	Miguel Ángel Abanto Alva	Jr. Villavicencio 316	20600696492
4	DISERTA EIRL	Luis Eduardo Llaury Ruiz	Jr. Elías Aguirre 311	20530942954
5	OVERALL STRATEGY SAC	Oscar Leonardo Núñez Villanueva	Av. Bolognesi 637	20503630827
6	NICOTEL SAC	Virginia Fajardo Valentín	Av. Bolognesi 267	20602739164
7	INVERSIONES CENTURY EIRL	Ramón Jacinto Garcia Milera Coriolano	Av, Bolognesi 453	20517772632
8	JOA COMUNICACIONES EIRL	Flor de Maria Patricia Caro Salazar	Jr. Elías Aguirre 291	20600210166
9	TELECOMUNICACIONES TELCHIM SAC	Fredy Arturo Guillermo Gomez	Jr. Elías Aguirre 238	20445794725

Anexo 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado tiene como finalidad la recolección de información para el trabajo titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DEL LIDERAZGO Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR SERVICIO - RUBRO TELECOMUNICACIONES EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, EN EL AÑO 2017”, para la obtención del grado de bachiller en Administración. Agradecemos su honestidad y responder de manera veraz.

Marca con una (x) la respuesta que corresponde:

I. DATOS GENERALES

1) ¿En qué rango de edad se encuentra?

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

2) ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

3) Grado de instrucción culminado.

- a) Primaria
- b) Secundaria

- c) Superior no Universitaria
- d) Superior Universitario

4) ¿Cuál es el cargo que usted desempeña en la empresa?

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Encargado

5) ¿Cuánto tiempo tiene en el cargo?

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

6) ¿Tiempo de permanencia en el mercado?

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

7) Número de trabajadores con los que cuenta la empresa

- a) De 1 a 5
- b) De 6 a 10
- c) De 10 a más

8) Los trabajadores son personas

- a) Familiares
- b) No familiares
- c) Ambas

9) ¿Cuál fue el objetivo de la creación de la empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Otros

10) ¿Conoce usted el término de gestión de calidad?

SI ()

NO ()

11) ¿Qué técnicas de gestión conoce?

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

12) ¿Cuáles son las dificultades que presentan los trabajadores al momento de adaptarse a un sistema de gestión de calidad?

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

13) ¿Qué técnicas de medición de personal usted conoce?

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

14) ¿Considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio?

SI ()

NO ()

15) ¿La gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos de la empresa?

SI ()

NO ()

16) ¿Conoce usted el significado exacto del término Liderazgo?

SI ()

NO ()

17) ¿Usted cuáles considera son las competencias propias de un líder?

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

18) ¿Se considera usted un buen líder?

SI () NO ()

19) ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

SI () NO ()

20) ¿Usted considera que el Liderazgo es primordial en las organizaciones?

SI () NO ()

21) ¿Qué tipo de Líderes ideales serian para su empresa?

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

22) ¿Considera usted que el buen Liderazgo al personal permite que la empresa sea eficiente?

SI () NO ()

Anexo 5. Hoja de tabulación

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	F.A	F.R (%)
1	Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años Total	II III-III I 9	2 6 1 9	22.22% 66.67% 11.11% 100.00%
2	Genero	a) Masculino b) Femenino Total	III-III III 9	6 3 9	66.67% 33.33% 100.00%
3	Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria Total	1 III-III 9	1 8 9	11.11% 88.89% 100.00%
4	Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador c) Encargado Total	III III III 9	3 3 3 9	33.34% 33.33% 33.33% 100.00%
5	Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años Total	III-III 1 9	8 1 9	88.89% 11.11% 100.00%
6	Tiempo de permanencia en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años Total	III-III-III III I 9	5 3 1 9	55.56% 33.33% 11.11% 100%
7	Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores Total	III III-III I 9	3 5 1 9	33.33% 55.56% 11.11% 100.00%
8	Las personas que trabajan en su empresa son:	a) Familiares b) Personas no familiares c) Ambas Total	III-III-III III 9	5 4 9	55.56% 44.44% 100.00%
9	Objeto de la creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia Total	III-III-III-III 9	9 9	100.00% 100.00%
10	¿Conoce el término de Gestión de Calidad?	a) Si b) No Total	III-III-III III 9	5 4 9	55.56% 44.44% 100.00%
11	¿Qué técnicas modernas de la	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 S	II I III-III I	2 1 5 1	22.22% 11.11% 55.56% 11.11%

	gestión de calidad conoce:	e) Outsourcing f) Otros Total	9	9	100.00%
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 Total	1 III-1 II 1 9	1 5 2 1 9	11.11% 55.56% 22.22% 11.11% 100.00%
13	¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación 360° e) Otros Total	1 III-1 II 1 9	1 5 2 1 9	11.11% 55.56% 22.22% 11.11% 100.00%
14	¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	a) Si b) No Total	III-III-1 9	9 9	100.00% 100.00%
15	¿Conoce usted el significado exacto de la palabra Liderazgo?	a) Si b) No Total	III III-1 9	4 5 9	44.44% 55.56% 100.00%
16	¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización?	a) Si b) No Total	III-III-1 9	9 9	100.00% 100.00%
17	¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un Líder?	a) Comunicación b) Comunicación y poder de convicción c) Comunicación y el saber escuchar d) Ninguna Total	III III-1 9	4 5 9	44.44% 55.56% 100.00%
18	¿Se considera usted un buen líder dentro de la empresa?	a) Si b) No Total	III-II III 9	6 3 9	66.67% 33.33% 100.00%
19	¿Promueve usted el trabajo en equipo?	a) Si b) No Total	III-III-1 9	9 9	100.00% 100.00%

20	¿Considera usted que el Liderazgo es primordial para las organizaciones?	a) Si	IIII-IIII-I	9	100.00%
		b) No			
		Total	9	9	100.00%
21	¿Qué tipo de líderes considera que necesita su empresa?	a) Que construyan un proyecto de futuro	I	1	11.11%
		b) Líderes desarrolladores de personas y equipos	IIII-II	6	66.67%
		c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo	II	2	22.22%
		Total	9	9	100.00%
22	¿Considera usted que un buen Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?	a) Si	IIII-IIII-I	9	100.00%
		b) No			
		Total	9	9	100.00%

Anexo 6. Gráficos

2. Respecto a las características de los representante de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

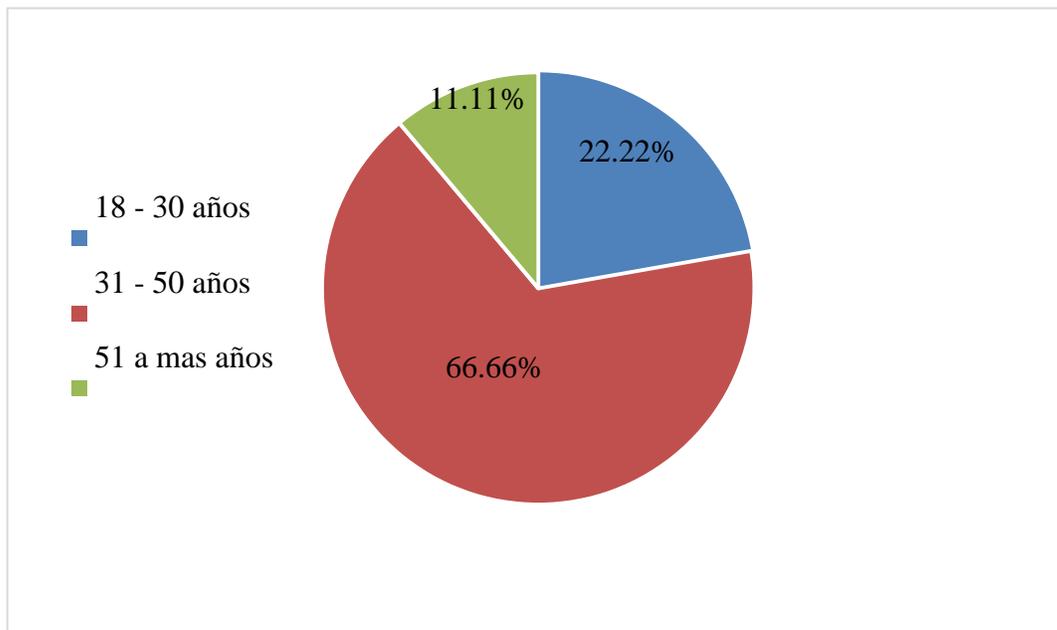


Figura 1. Edad
Fuente. Tabla 1

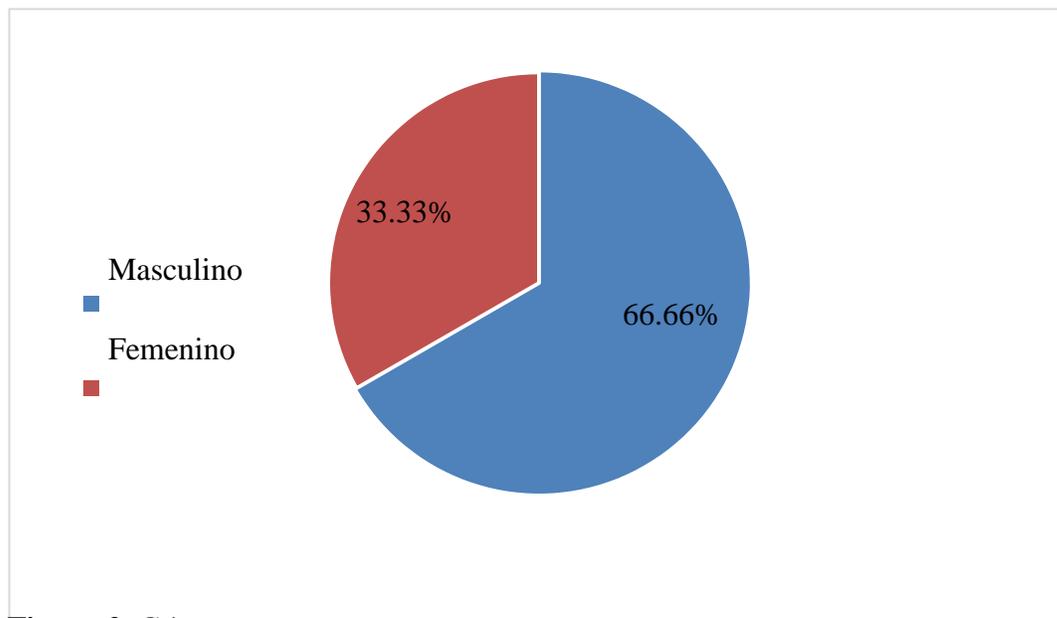


Figura 2. Género
Fuente. Tabla 1

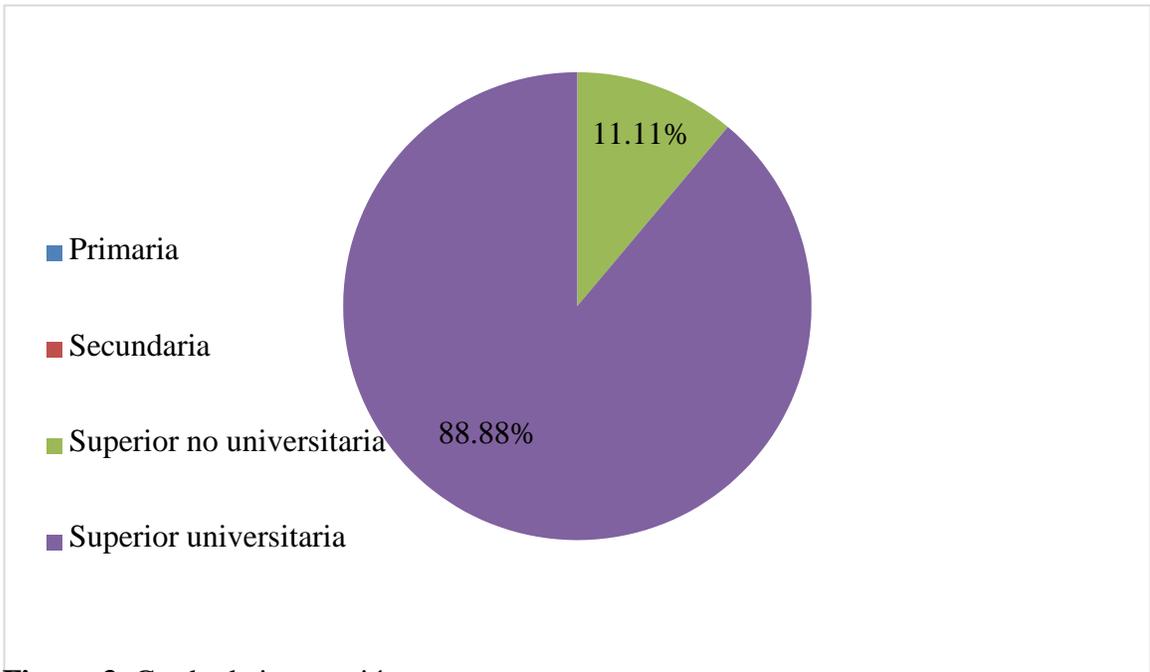


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1

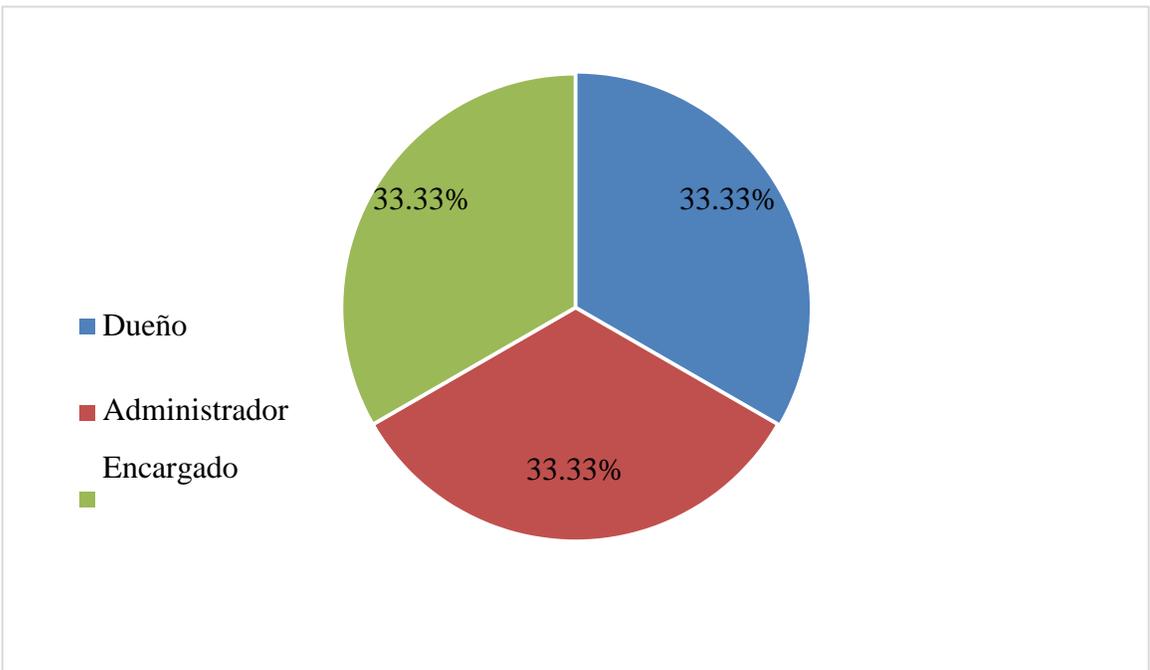


Tabla 4. Cargo que desempeña
Fuente. Tabla 1

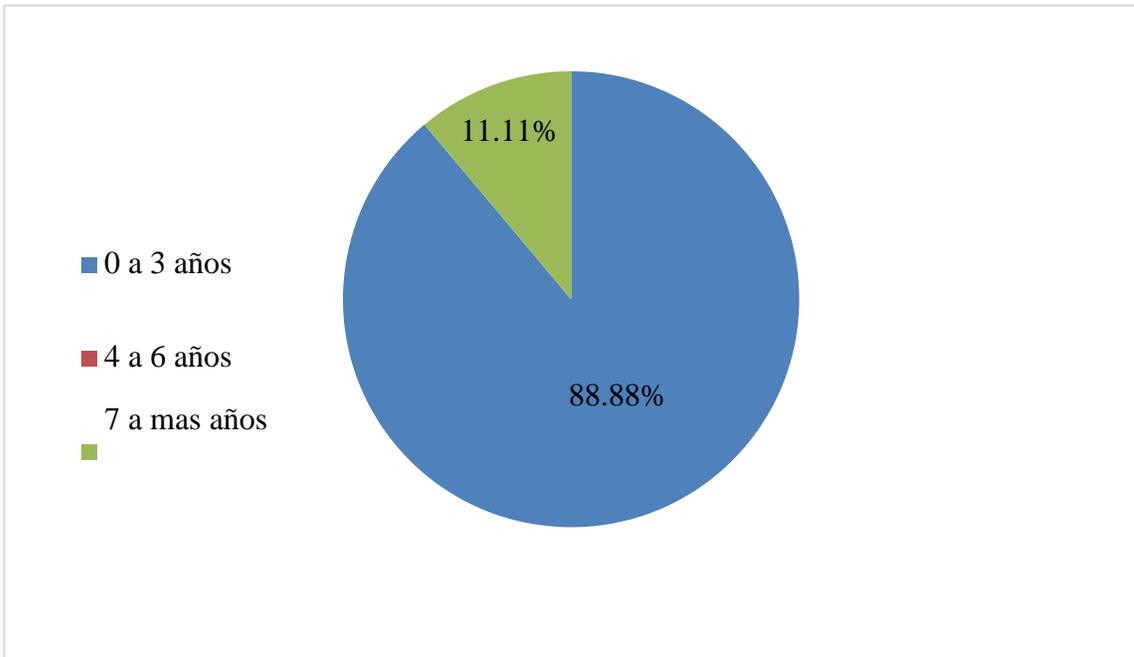


Figura 5. Tiempo en el cargo
Fuente. Tabla 1

3. Respecto a las Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

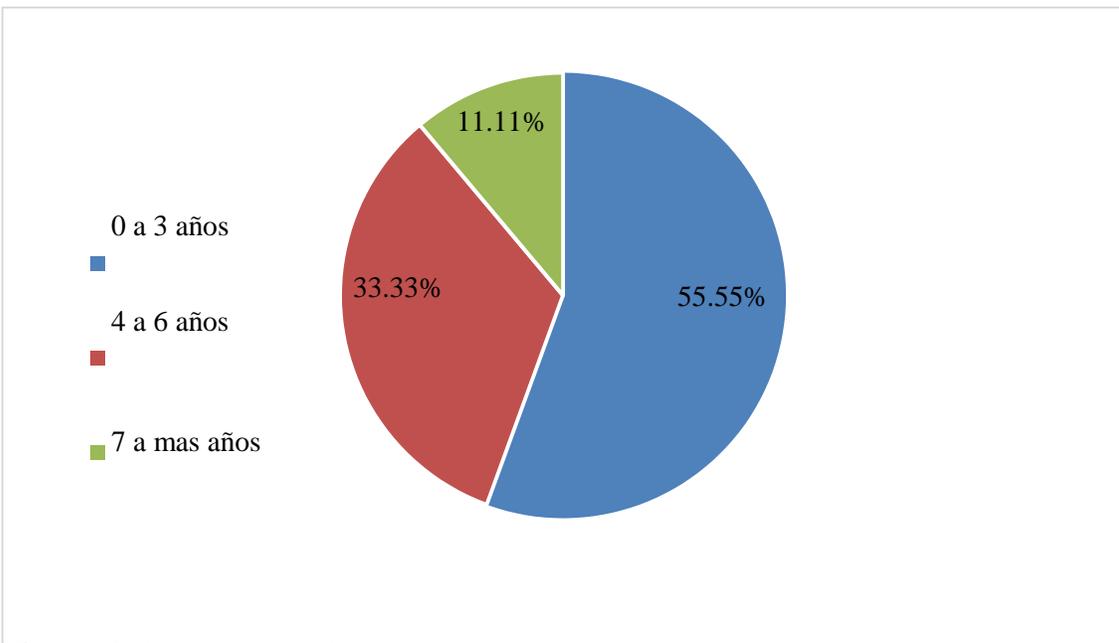


Figura 6. Tiempo en el rubro
Fuente. Tabla 2

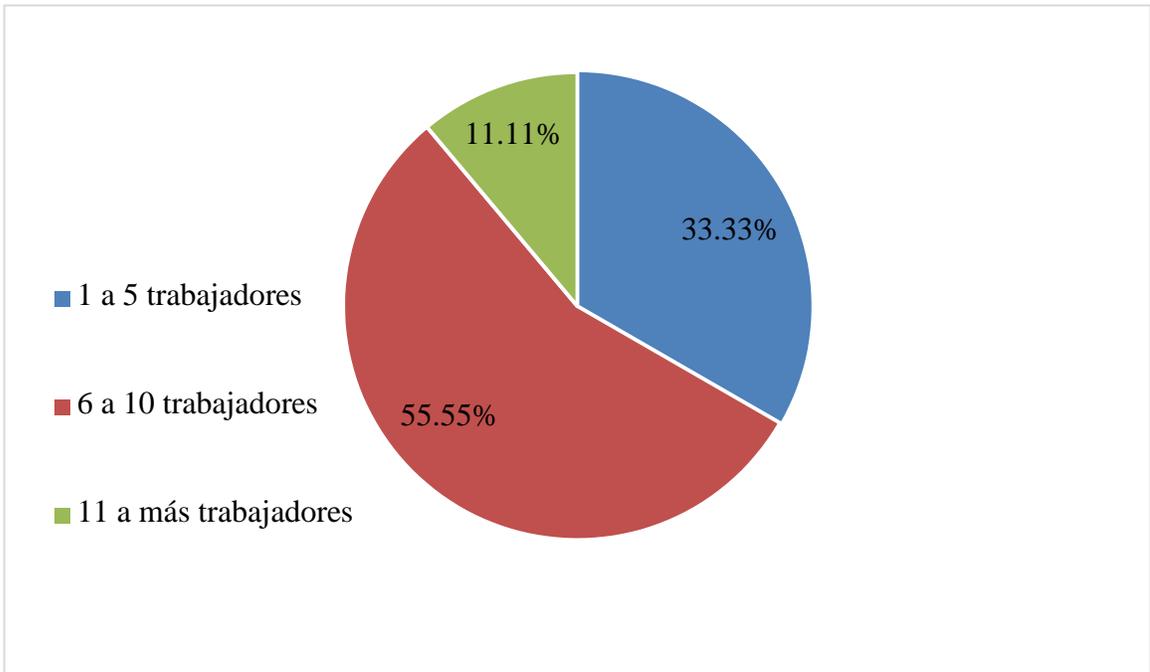


Figura 7. Número de trabajadores
Fuente. Tabla 2

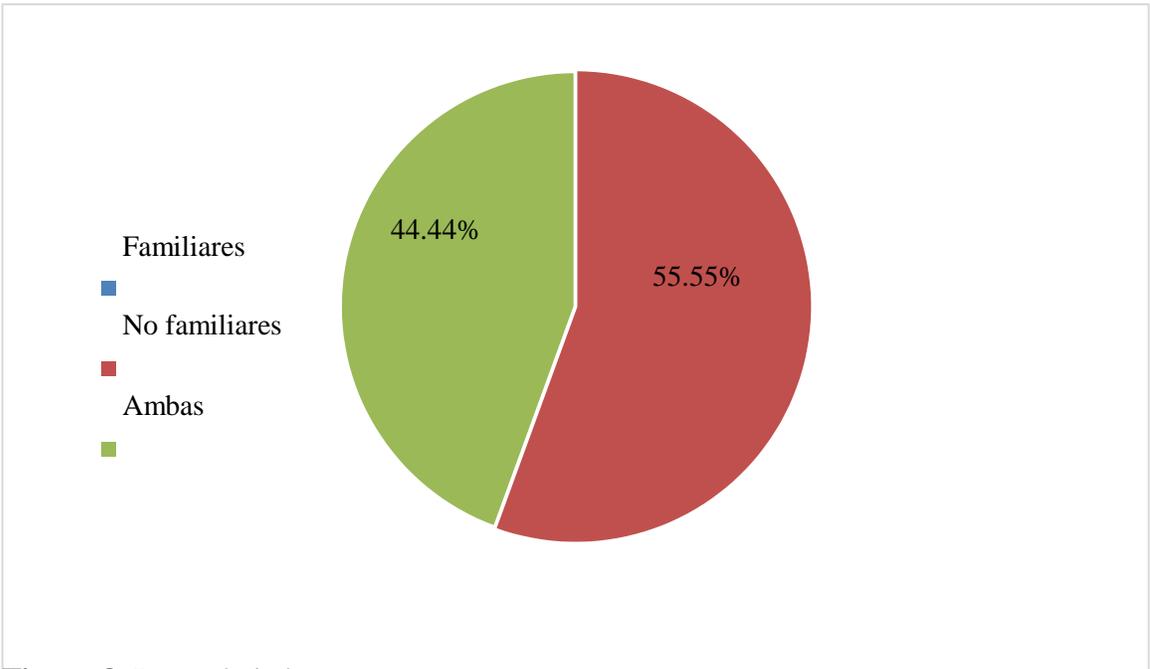


Figura 8. Los trabajadores son
Fuente. Tabla 2

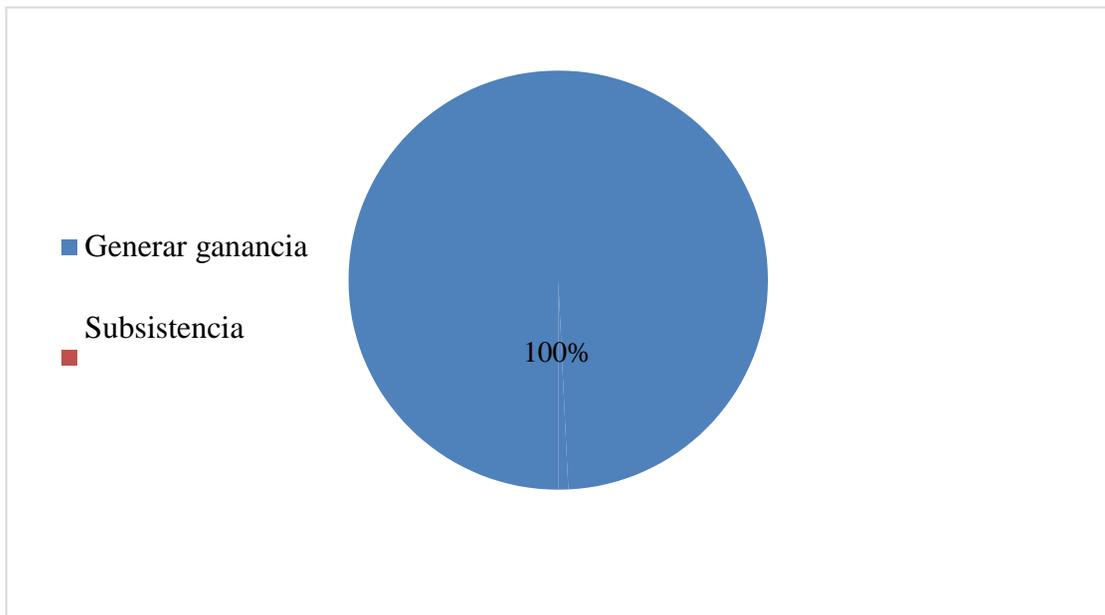


Figura 9. Objeto de la creación
Fuente. Tabla 2

4. Respecto a las Características de la variable gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

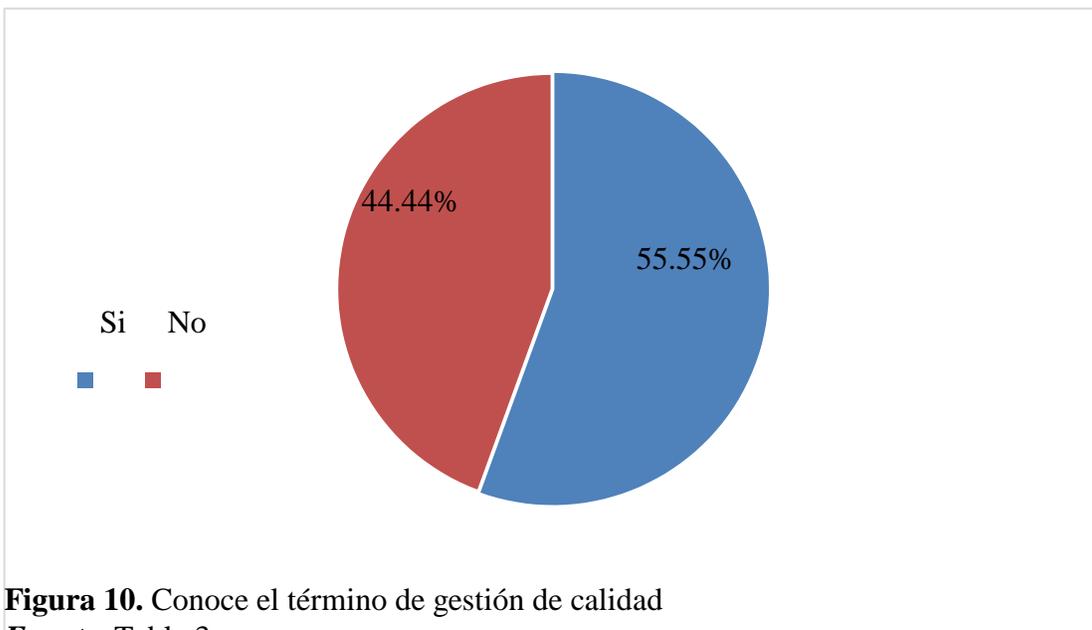


Figura 10. Conoce el término de gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

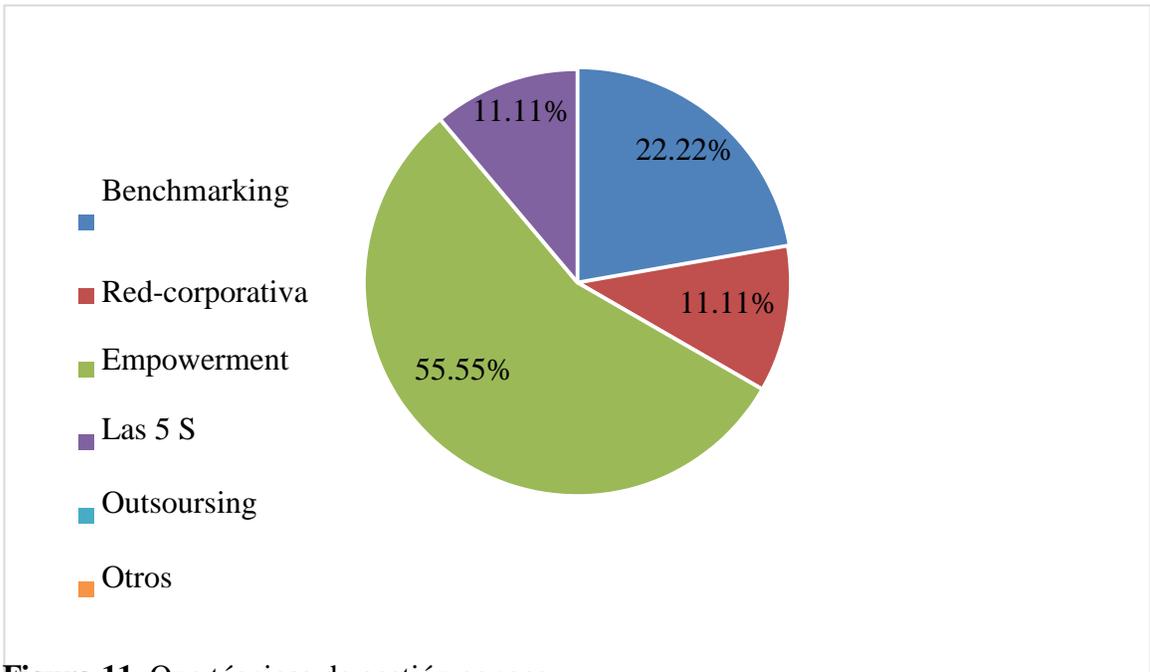


Figura 11. Que técnicas de gestión conoce
Fuente. Tabla 3

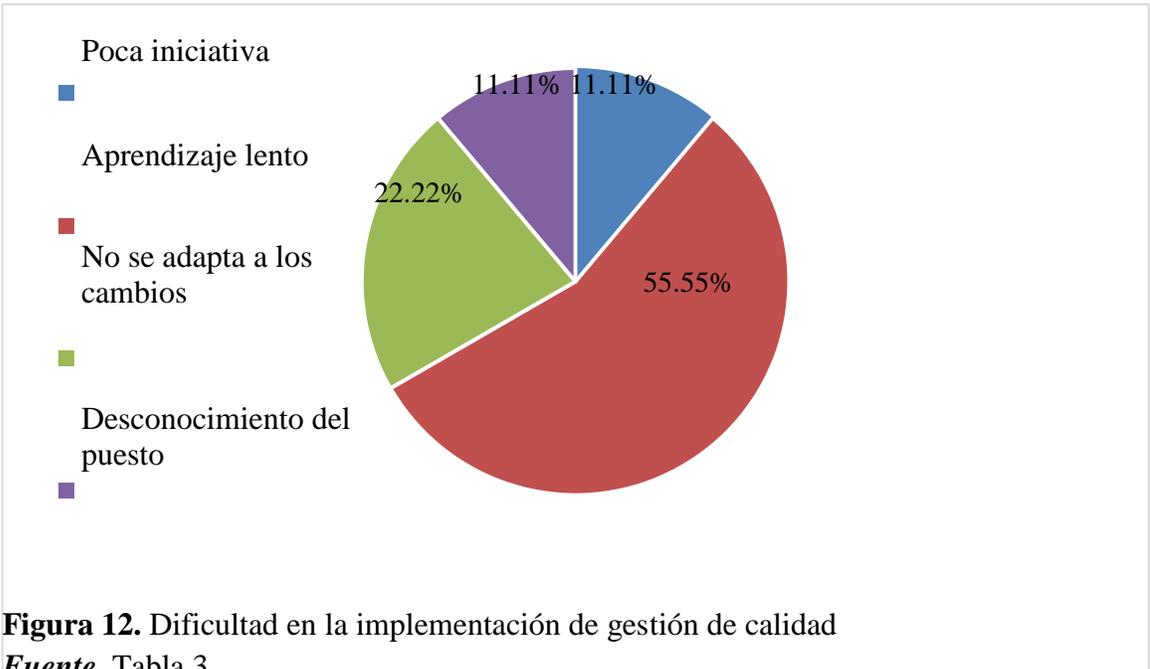


Figura 12. Dificultad en la implementación de gestión de calidad
Fuente. Tabla 3

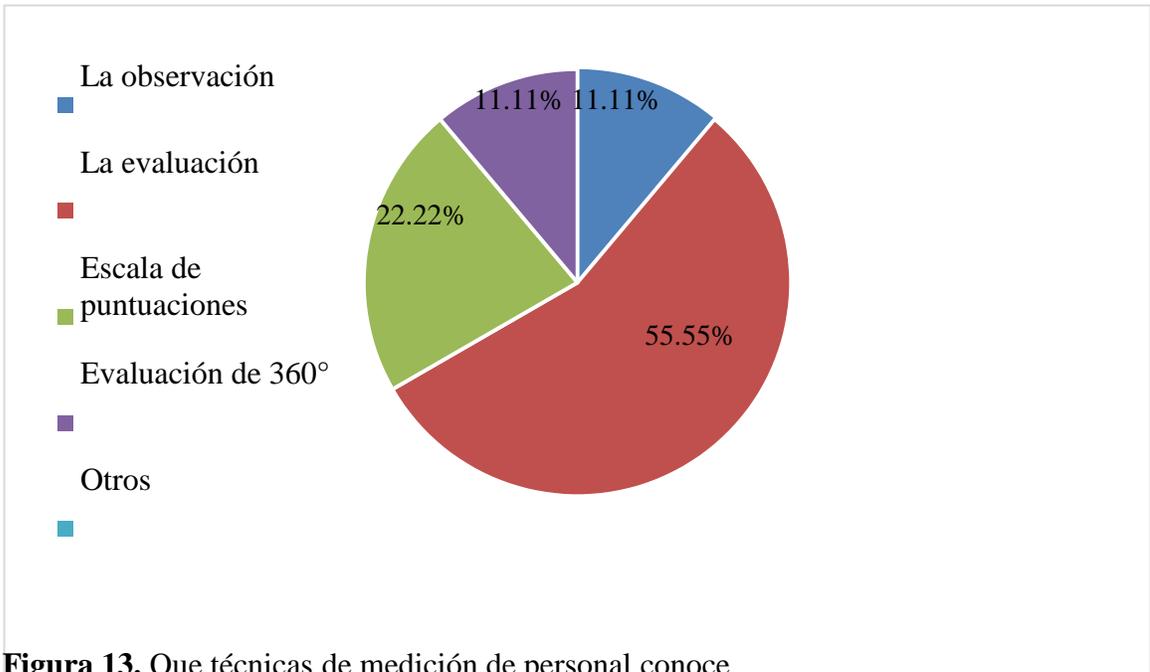


Figura 13. Que técnicas de medición de personal conoce
Fuente. Tabla 3

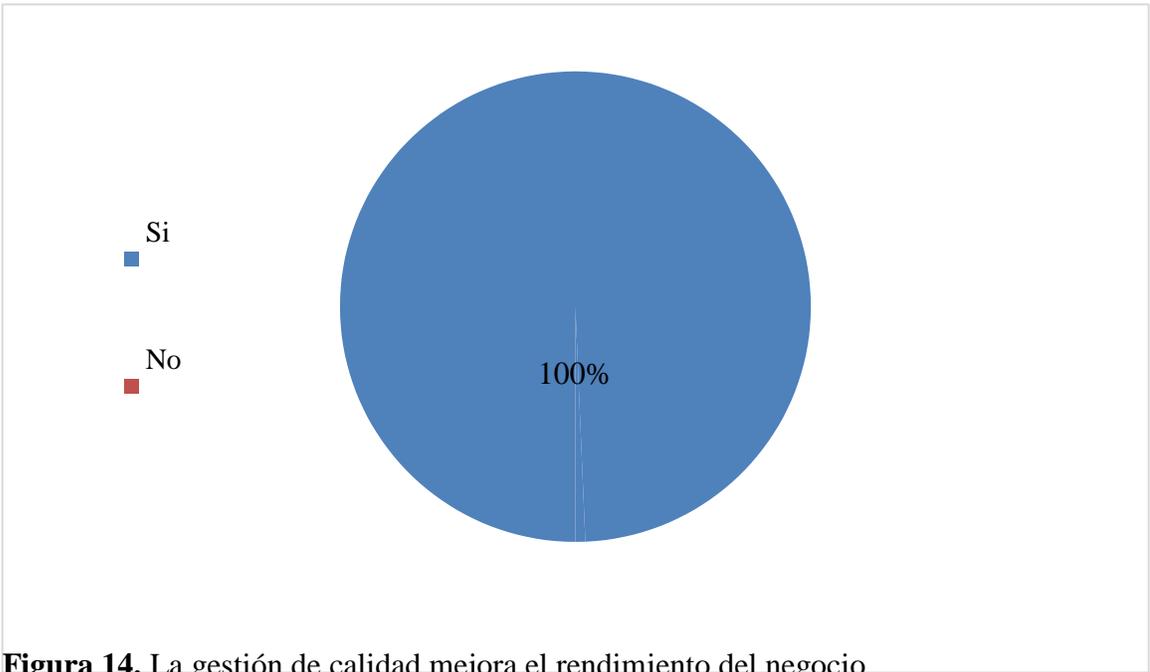


Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio
Fuente. Tabla 3

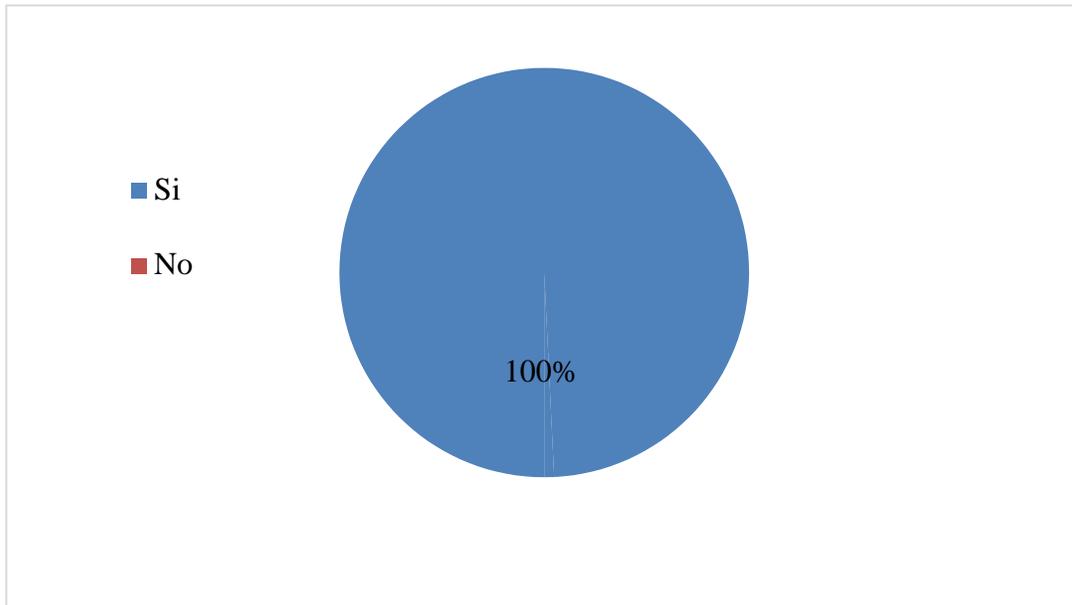


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a lograr los objetivos
Fuente. Tabla 3

5. Respecto a las Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas, sector servicio rubro telecomunicaciones en el distrito Chimbote en el año 2018.

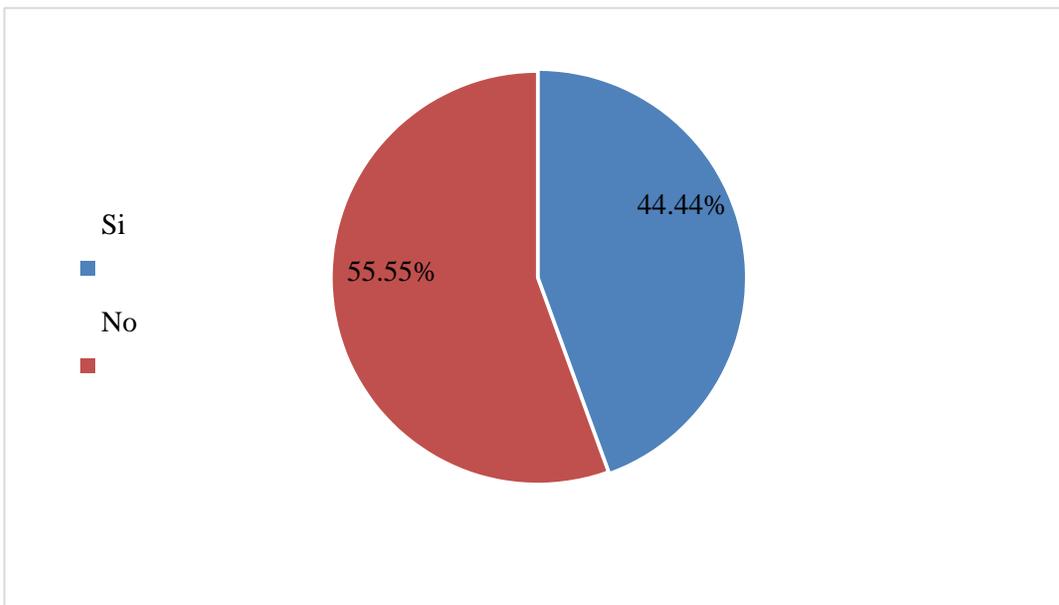


Figura 16. Conoce el significado exacto de Liderazgo
Fuente. Tabla 4

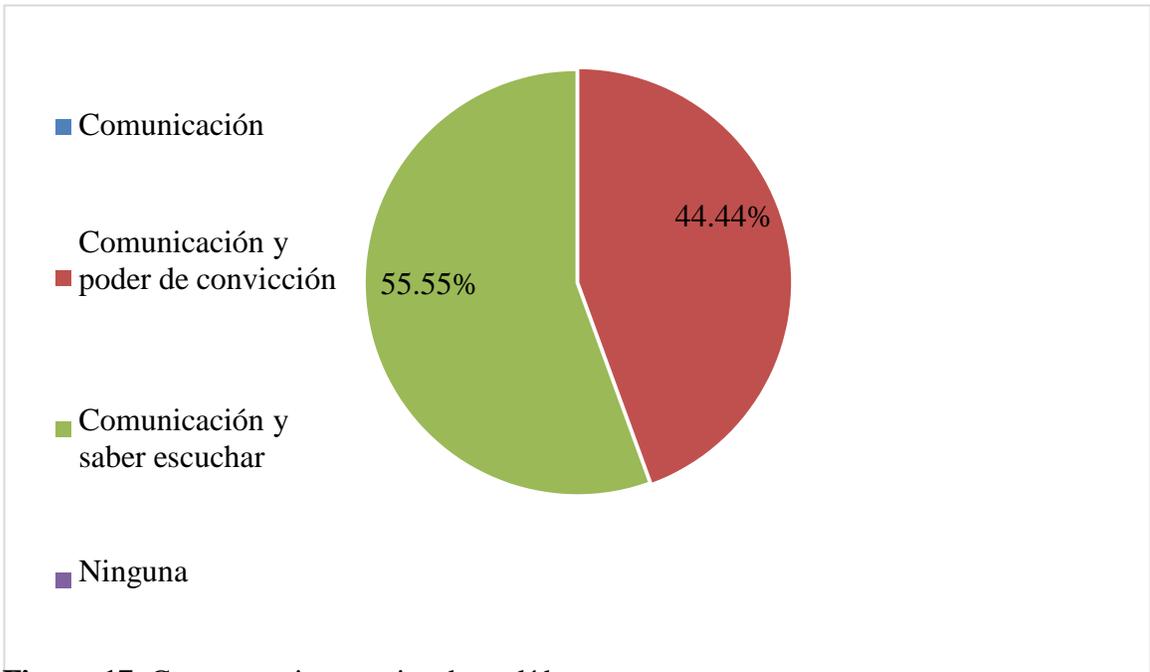


Figura 17. Competencias propias de un líder

Fuente. Tabla 4

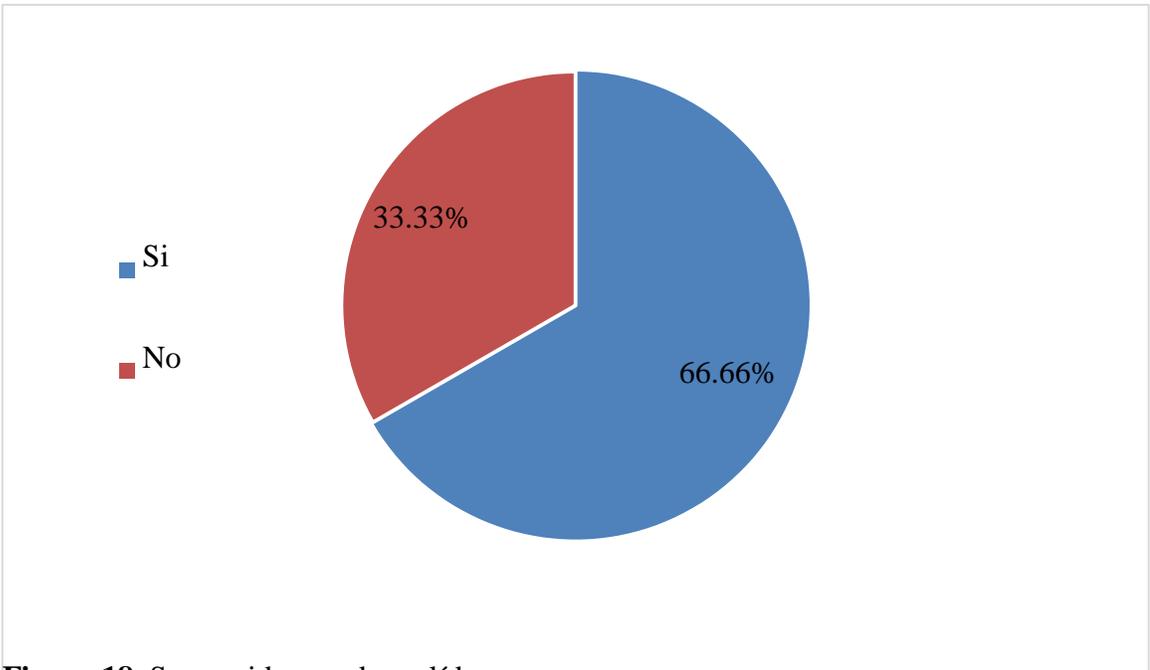


Figura 18. Se considera un buen líder

Fuente. Tabla 4

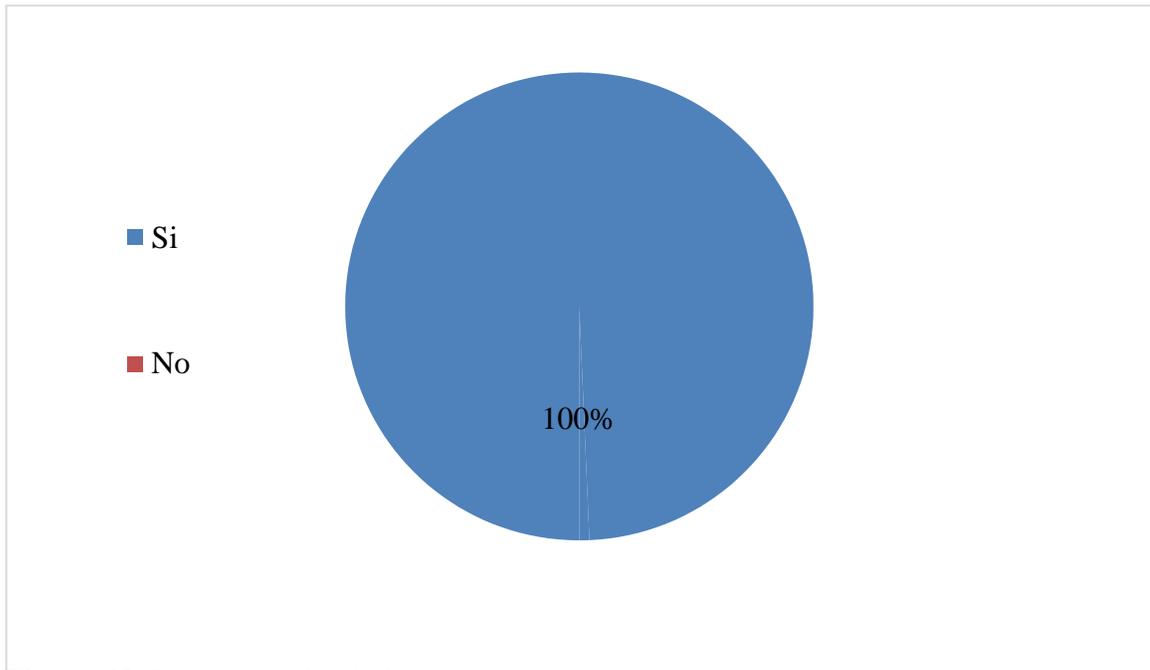


Figura 19. Promueve el trabajo en equipo
Fuente. Tabla 4

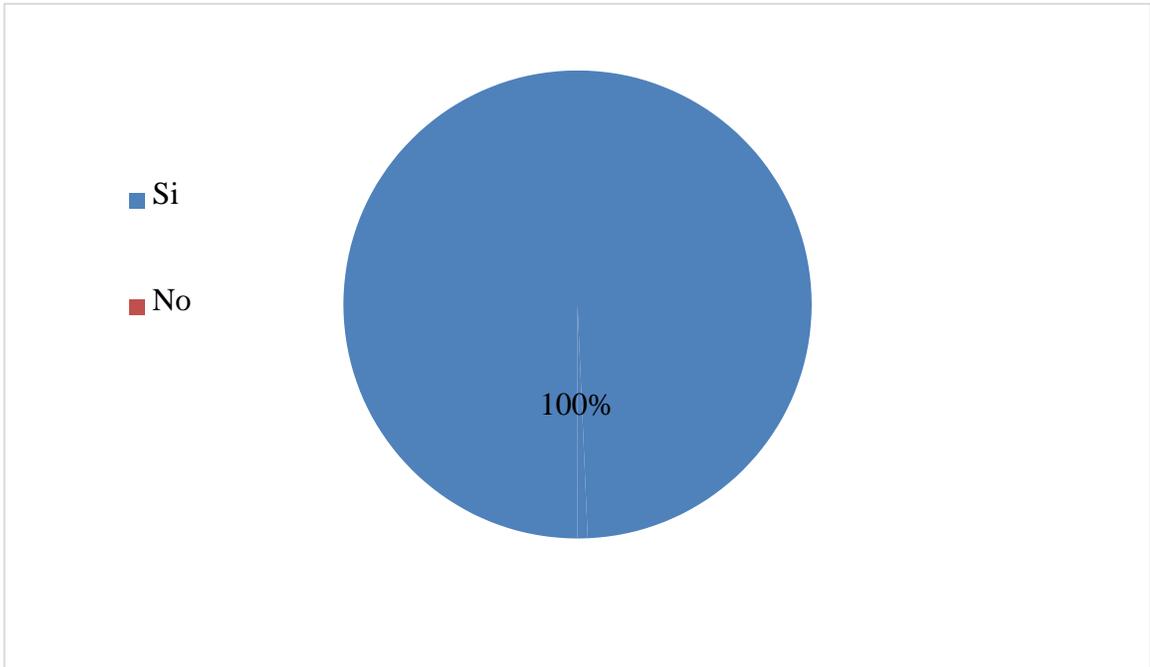


Figura 20. El liderazgo es primordial en las organizaciones
Fuente. Tabla 4

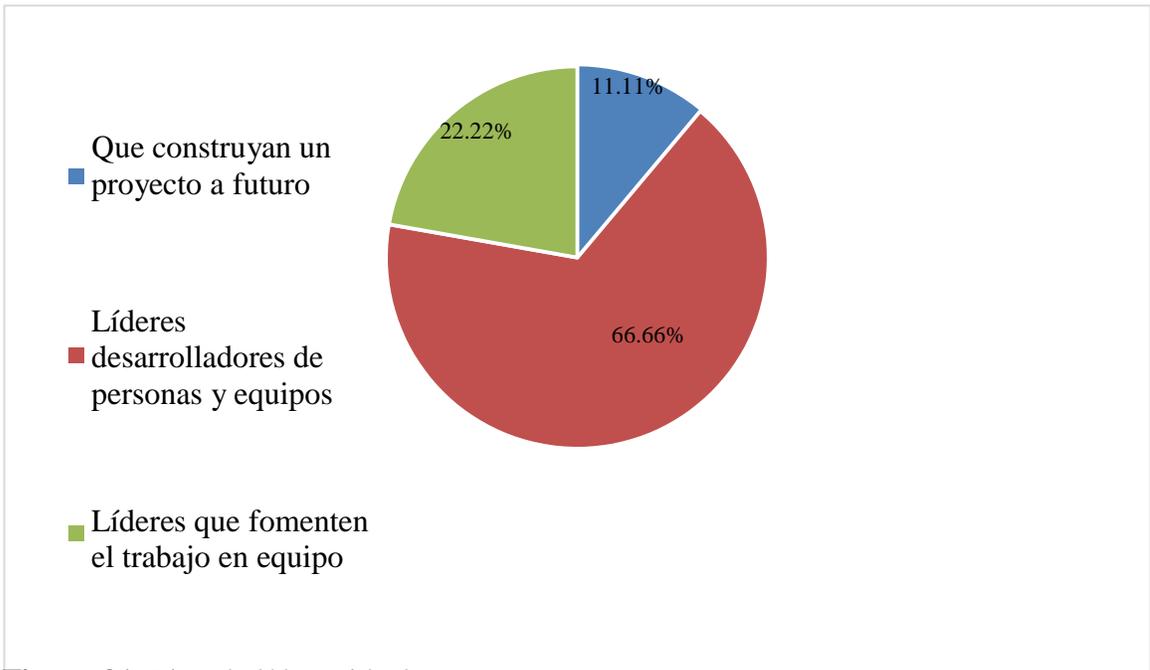


Figura 21. Tipo de líderes ideales en su empresa
Fuente. Tabla 4

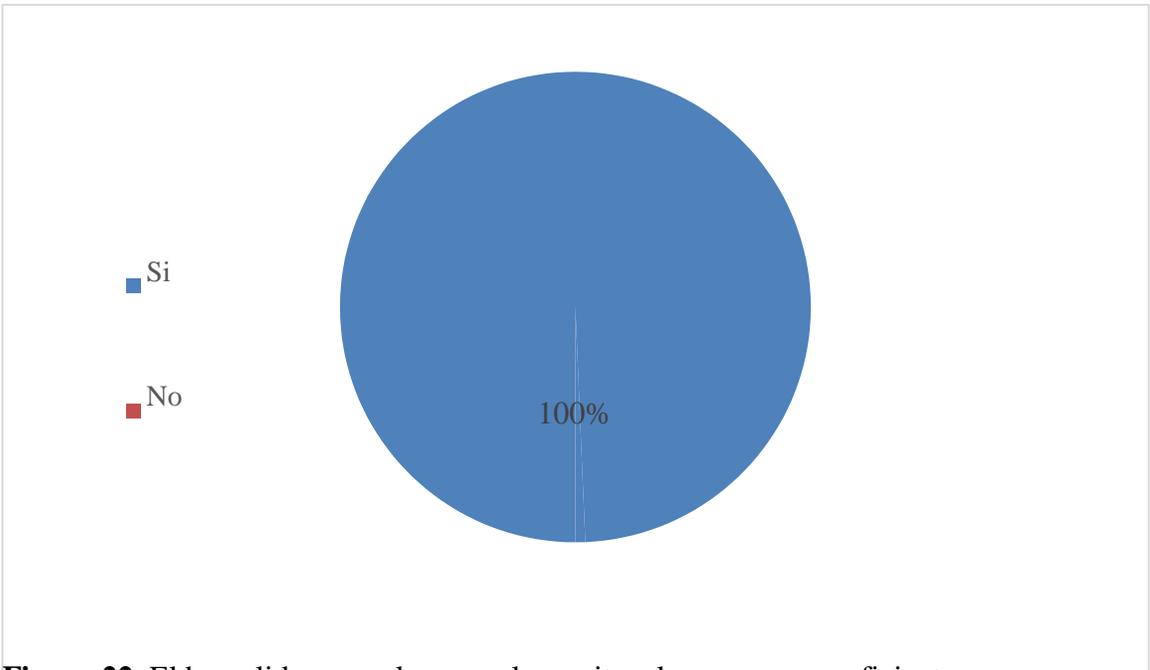


Figura 22. El buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente
Fuente. Tabla 4