



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL LIDERAZGO AL PERSONAL  
Y PLAN DE MEJORA DE LA MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO EVENTOS  
SOCIALES DE CENTRO POBLADO SAN JACINTO,  
DISTRITO DE NEPEÑA, 2016.

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

**AUTOR**

BENITES PAREDES, SASHENKA THALIA SHARON

ORCID: 0000-0002-1539-3244

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE –PERU**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

Benites Paredes, Sashenka Thalia Sharon

ORCID: 0000-0002-1539-3244

### **Investigador principal**

**Estudiante de la Escuela Profesional de Administración**

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Orcid. 0000-0002-6399-5928

**Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de  
Administración**

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

## **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Solano Castillo, Marlon Juniors

ORCID: 0000-0001-5584-0523

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0003-8970-5629

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidenta**

Solano Castillo, Marlon Juniors

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio César

**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme guiado y cuidado dándome las fuerzas para poder llegar a este momento tan importante, por darme apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina que nos guío y acompañó durante este proceso de investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Demóstenes y María por su gran apoyo y amor que siempre me demuestran y ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos y valores que me inculcaron.

A mis docentes por sus constantes deseos y exigencias en mi vida académica, gracias a ellos que han contribuido significativamente en el desarrollo profesional y personal.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad de 31 a 50 años. El 73.33% son de género masculino. El 46.67% tienen un grado de instrucción secundaria. El 60.00% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen de siete años a más permanencia en el mercado. El 86.67% fueron creadas para generar ganancia. El 100.00% utiliza como técnica para medir el rendimiento del personal. El 73.33% manifestaron que tienen un poco de conocimiento del significado Liderazgo de personal. El 100.00% manifestaron que sea promueven el trabajo en equipo. El 53.33% manifestaron que los líderes que necesita la empresa es un líder que construya un futuro. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas, aplican gestión de calidad en el liderazgo, debido a que los representantes son líderes que fomentan el trabajo en equipo, además de que promueve el aprendizaje, por ello han logrado que los procesos internos sean más eficientes.

Palabras clave: Calidad, empresas, gestión, liderazgo, personal

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management in the leadership of the personnel of the micro and small companies, of the services sector, social events item of San Jacinto town center, Nepeña district, 2016. The investigation was of non - experimental design - transversal for the collection of information, a sample of 15 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 23 questions was applied, obtaining the following results. The 40.00% of the representatives of the micro and small companies under study have an age of 31 to 50 years. 73.33% are male. 46.67% have a secondary level of education. 60.00% of the micro and small companies under study have from seven years to more permanence in the market. 86.67% were created to generate profit. The 100.00% used as a technique to measure the performance of the staff. 73.33% said they have a little knowledge of the meaning of Personnel Leadership. 100.00% said that they promote teamwork. 53.33% said that the leaders needed by the company is a leader that builds a future. Conclusion: most of the micro and small companies apply quality management in leadership, because the representatives are leaders that promote teamwork, in addition to promoting learning, so they have achieved that the internal processes are more efficient.

Keyword: Quality, business, management, leadership, staff

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract .....	vi
6. Contenido .....	viii
7. Índice de Tablas y figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	7
III. Hipótesis .....	29
IV. Metodología .....	30
4.1 Diseño de la investigación .....	30
4.2 Población y muestra .....	30
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	31
4.4 Técnicas e instrumentos .....	36
4.5 Plan de análisis .....	36
4.6 Matriz de consistencia .....	37
4.7 Principios éticos.....	39
V Resultados .....	40
5.1 Resultados.....	40
5.2 Análisis de resultados .....	46
VI. Conclusiones .....	63
Aspectos complementarios.....	64
Referencias bibliográficas .....	65
Anexos.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	
<i>Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. ....</i>	40
Tabla 2	
<i>Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.....</i>	41
Tabla 3	
<i>Características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016 .....</i>	42
Tabla 4	
<i>Elaborar y proponer un plan de mejora de Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.....</i>	45

## Índice de figuras

Figura 1. Edad .....	82
Figura 2. Genero.....	82
Figura 3. Grado de instrucción .....	83
Figura 4. Cargo.....	83
Figura 5. Tiempo en el Cargo .....	84
Figura 6. Años en el rubro .....	84
Figura 7. Número de trabajadores en la empresa.....	85
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa .....	85
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	86
Figura 10. Termino gestión de calidad .....	86
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica .....	87
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad .....	87
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	88
Figura 14. Gestión de calidad mejora el rendimiento. ....	88
Figura 15. Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas .....	89
Figura 16. Termino Liderazgo .....	89
Figura 17. Competencias propias de un líder .....	90
Figura 18. Se considera un buen líder .....	90
Figura 19. Promueve el trabajo en equipo.....	91
Figura 20. Si los colaboradores cometen un error los ayuda a resolver manera correcta.....	91
Figura 21. Considera usted que el liderazgo es .....	92
Figura 22. Tipo de líderes que necesita su empresa.....	92
Figura 23. Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente .....	93

## I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la gestión de calidad es importante tener en cuenta los requisitos de la empresa u organizar la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la presentación de los servicios se puede señalar claramente lo que ofrece el producto. A pesar de la importancia que tienen estas micro y pequeñas empresas muchos de ellos tienen problemas que limitan su permanencia en el mercado empresarial una de ellas es la falta de una gestión de calidad con el uso del liderazgo porque los dueños de esos negocios, en su mayoría son comerciantes que decidieron poner en marcha una idea de negocio desconociendo herramientas de gestión de calidad para poder dirigir, pero este problema no solamente es a nivel nacional sino también internacional.

En el caso de España el 59 % de las micro y pequeñas empresas aseguran tener problemas de comunicación interna por falta de gestión de calidad en el liderazgo democrático, podemos decir que la comunicación interna es aquella que, en lugar de dirigirse al cliente final, se dirige a los trabajadores de la empresa, es por ello que una comunicación interna efectiva puede ser sinónimo de empleados motivados y animados y de un entorno empresarial donde todos los miembros luchan por alcanzar el éxito. (Santoyo, 2016)

Del mismo modo en México el problema que aqueja a las micro y pequeñas empresas es que no se cuentan con buenas líderes, en este sentido los dueños o gerentes dejan a la deriva la gestión de planificación que por falta de liderazgo y se convierten en proyectos malogrados, del mismo modo están los emprendedores que se distancian de su equipo de trabajo a base de gritos, arbitrariedades y exigencias absurdas que se desconectan de la realidad y se encaminan al precipicio sin escuchar las advertencias. (Durán, 2014)

Podemos ver que el mundo, la labor que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican, sin

embargo en Bolivia tienen un déficit en cuanto a su desempeño y perspectiva, dado que las mypes por lo general no cumplen las exigencias para cogerse a una buena gestión de calidad entre otros aspectos considerados como intrínsecos, que ayudan comprender mejor el perfil de los mype en Bolivia figura el manejo de estas unidades bajo una lógica de “negocios familiar”, los líderes carecen de la formación y de la capacitación suficiente como para introducir técnicas y herramientas de gestión profesional en las empresas, por lo que la gestión de calidad se lleva a cabo de manera empírica e intuitiva, del mismo modo la obsolescencia y bajo perfil tecnológico de máquinas y equipos son factores comunes en las empresas de escala. (Collao, 2011)

Por otra parte, en Brasil las micro y pequeñas presentan poca o nula capacidad de creatividad en la producción, del mismo modo se observa una baja gestión de calidad en sus productos, produciendo reducción de trabajo, desigualdad social, por lo tanto esto se puede revertir creando políticas de desarrollo productivo fortaleciendo a las mypes a través del surgimiento de políticas de gestión de calidad, del mismo modo los líderes deben contar con una mente creativa e innovadora para ser sostenible en el sector empresarial. (Pesao, 2011)

De manera similar en Colombia las micro y pequeñas empresas presentaban deficiencias en cuanto a la gestión de calidad, en este sentido se observó un déficit en cuanto a la infraestructura básica, la materia prima en la producción ocasionando productos de mala calidad, esto se buscó fortalecer al desarrollo la infraestructura y tecnología para la elaboración de sus productos haciéndola más competitivas en el mercado local y regional. Además, cabe decir que existe la necesidad de mejorar la capacidad de los líderes para que cuenten con mejores recursos humanos, del mismo modo se mejoren los sistemas de monitoreo, seguimiento y evaluación de impacto fomentando la cultura del emprendimiento, de la innovación y el desarrollo tecnológico. (Zuleta, 2011).

Por otra parte, en el Perú existen varios problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas en las que resaltan los problemas de gestión de calidad como

son los siguientes: la ausencia de políticas de gestión de calidad; la poca o nula capacidad del personal por falta de líderes motivadores; del mismo modo se observa la mala planificación de las actividades; la ineficacia del sistema de control y la falta de un procedimiento debidamente detallado en manuales de gestión de calidad. (Enríquez, 2013)

Al mismo tiempo el Presidente del (ILADE) de considera que la mayoría de las mypes en nuestro país alcanzan el éxito, porque los líderes no desarrollaron una visión estratégica de la gestión de calidad del negocio, y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto “la razón principal del fracaso de cualquier emprendimiento en la falta de visión estratégica del negocio. Al iniciar un negocio casi siempre nos enfocamos en un solo aspecto uno puede ser productivo, administrativo o comercial. Esta mirada con anteojeras impide ver todos los demás aspectos que están presente en el funcionamiento de una gestión de calidad de una empresa competitiva” (Lastra, 2013).

En el centro poblado San Jacinto existen micro y pequeñas empresas dedicadas a rubro de eventos sociales, en donde se observa que el problema del liderazgo se da cuando el estatus puede más que la misión y el líder se distancia de sus seguidores, enrocado en su trono, creando un abismo difícil de flanquear entre seguidores y seguido. En ese momento, perdida la humildad, el proyecto empieza a decaer, los seguidores a desilusionarse y los resultados a ser negativos. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta investigación ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016?. Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: determinar las principales características de Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

A su vez para dar cumplimiento al objetivo General se planteó los siguientes objetivos específicos:

Establecer las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

Describir las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

Elaborar y proponer un plan de mejora de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

El presente estudio se justifica porque va a permitir conocer la gestión de calidad en el liderazgo al personal, por lo tanto, con los hallazgos encontrados se podrá aplicar en las micro y pequeñas empresas para el mejoramiento de sus procesos en la toma de decisiones. Si bien es cierto unas las ventajas del estudio sobre gestión de calidad permitirán reducir los costos sobre los servicios que se otorga, mejorar la imagen externa de la micro y pequeña empresa, aumentar nuestra presencia en el mercado y mejorar la satisfacción de los clientes y público en general. Tal es el caso que los emprendedores hagan uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas adoptando que instruyen de liderazgo, de manera que la labor de los representantes o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigo, sino que más bien se convierta en un orientador que le ayude a la gente hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda

para hacerlo. Al mismo tiempo permitirá determinar durante el proceso de implementación de la gestión de calidad en el liderazgo al personal, que dichas micro empresa se podrán plantear muchos objetivos que mejorarán en aspectos de gran influencia en las operaciones tanto para el empresa, trabajadores y clientes, para ser exitosos en el mercado empresarial. En este sentido el líder de la micro y pequeña empresa influirá positivamente ante el público en general (clientes) a través de las estrategias empresariales y de publicidad en busca de oportunidades de satisfacer al público consumidor, incluyendo el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultado la innovación para satisfacer las exigencias y expectativas de sus clientes y el público en general. Asimismo, en qué proporción todos, pero absolutamente todos los procesos de la empresa deben estar enfocados a brindar satisfacción al cliente y por ende al público en general. Sin embargo, para nuestra sociedad, en este estudio aportará un mayor conocimiento sobre el tema, lo cual permitirá crear nuevos métodos de trabajo, actualización de la información dentro de la organización y se elevará a la calidad de la misma. Sin duda esta investigación nos permitirá obtener los aspectos técnicos de la gestión de calidad y de liderazgo al personal, que se aplican en la micro y pequeña empresa del sector servicios, pues son los protagonistas de la actual economía del país, región y comunidad y es de tal importancia una adecuada gestión de calidad y liderazgo al personal para el crecimiento y desarrollo de las mismas. Finalmente se justifica porque servirá de base para futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeña empresa del ámbito geográfico de la región y el país.

La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad de 31 a 50 años. El 73.33% son de género masculino. El 46.67% tienen un grado de instrucción secundaria. El 60.00% de las micro y

pequeñas empresas en estudio tienen de siete años a más permanencia en el mercado. El 86.67% fueron creadas para generar ganancia. El 100.00% utiliza como técnica para medir el rendimiento del personal. El 73.33% manifestaron que tienen un poco de conocimiento del significado Liderazgo de personal. El 100.00% manifestaron que sea promueven el trabajo en equipo. El 53.33% manifestaron que los líderes que necesita la empresa es un líder que construya un futuro. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas, aplican gestión de calidad en el liderazgo, debido a que los representantes son líderes que fomentan el trabajo en equipo, además de que promueve el aprendizaje, por ello han logrado que los procesos internos sean más eficientes.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Atravero (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la formalización en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Se desarrolló usando la Metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal- retrospectiva, para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra representativa de 10 micro empresas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación, llegando a los siguientes resultados. El 60% son del género femenino. El 60% de los representantes su edad fluctúa entre los 18 a 30 años. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. el 50% tiene estudios superiores. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de los representantes legales encuestados se encuentran formalizados. el 50% sus trabajadores están en planilla. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. el 50% se presenta como dueño de su empresa. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no realiza capacitaciones orientadas al servicio. El 50% tiene una prioridad ante sus proveedores desde un punto de vista de calidad del producto. el

60% en sus inicios como micro empresa fue informal. el 70% precisa que la ventaja de ser una Mypes formalizada es el acceso al crédito en las entidades financieras. el 80% cree que se puede reducir la informalidad de las Mypes mediante la formalización. Conclusiones: La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios del sector servicios rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Antúnez (2016) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. La investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental – descriptivo –

transversal. Para el recojo de información se escogió una muestra dirigida de 22 Mypes de una población de 26, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad. El 63,6% son de género masculino. El 45,5% tienen un grado de instrucción superior. El 63,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 59,1% de las micro y pequeñas empresas son informales. El 68,2% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. El 59,1% si están aplicando una gestión de calidad. El 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio. El 36,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes el buen trato. El 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares. El 54,5% no capacita a sus colaboradores en atención al cliente. El 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son informales, con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de los micro empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente, la mayoría de las Mype tienen como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad,

contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como la innovación del producto.

Goicochea (2015) en su tesis *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicios –rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue tipo cuantitativa - nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 MYPE en el rubro de restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 80,0% de los representantes legales de las MYPES tienen una edad de 31 a 50 años, el 70,0% de los representantes legales de la Mypes son casados, el 100,0% de los representantes legales de la Mypes son peruanos. el 40,0% de los representantes legales de la Mypes tienen el grado de instrucción de secundaria, el 80,0% de los representantes legales de las MYPES encuestados son Dueños. el 30,0% de las MYPES tienen una

antigüedad más de 7 años, el 60,0 % de las MYPES tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores, el 60,0% de las MYPES sus trabajadores cuentan con una estabilidad laboral permanente, el 90,0% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad el 80,0 % de las MYPE si tienen Misión y Visión, el 60,0% de las MYPE si tienen su organigrama y su manual de funciones el 70,0% de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad en el restaurante, el 80,0% de las MYPE si realiza capacitaciones para sus trabajadores, el 60,0% de las MYPE manifestó que solo algunos de sus trabajadores están preparados para las funciones que cumplen cada uno, el 90,0% de las MYPES su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos, el 100,0% de los representantes legales de las MYPE si controla la preparación de los alimentos en el restaurante, el 60,0% de los representantes legales de las MYPE si evalúa el proceso de atención al cliente, el 90,0% de los representantes legales de las MYPE realizan sus actividades de compra de forma planificada, el 100,0% de las MYPE si cuentan con un área de almacenamiento adecuado para la materia prima, el 40,0% de las MYPE si realizan algún evento, plato especial o promoción en fechas especiales, el 80,0% de las MYPE realizan su publicidad por medio de paneles el 90,0% de los representantes legales de las MYPE califica como buena el clima laboral en el restaurante el 50,0% de los representantes legales de las MYPE manifestaron que el aspecto que tendría que mejorar su restaurante es en la infraestructura del local. Conclusión: En cuanto a la gestión de calidad se llega a la conclusión que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

Hernández (2014) en su tesis *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad, el marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014. Objetivos específicos: Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. Determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014. El tipo de investigación fue descriptiva y para llevar a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 Mypes. En estas Mypes se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas cerradas, llegando a si a los siguientes resultados. El 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33% de los de los gerentes y/o administradores tienen solo secundaria completa. El 66.67% de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora de los servicios. El 53.33% piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33 % (no tienen conocimiento sobre la norma ISO 9001. El 60% indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001. El 66.67% aplican la innovación tecnológica. El 60% opta por la estrategia liderazgo general en costos. El 73.33% su riesgo principal es el local donde se ubica el restaurante. El 73.33% tiene como amenaza externa al crecimiento acelerado en el número de restaurantes en el distrito. el 75% indican que el precio es accesible. El 62.5% de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5% de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue

normal. El 75% de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25% de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50% de los clientes encuestados indican que la evolución es buena. Conclusiones: La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos y cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El de las MYPES es una amenaza muy fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

Flores (2016) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José balta del distrito de Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los empresarios y las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Identificar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Marketing de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Identificar las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Establecer la influencia de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del Marketing en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Jirón José Balta del Distrito de Chimbote, 2016. Para

realizar la investigación se utilizó el método inductivo- deductivo, de tipo correlacional, de nivel aplicativo, de diseño no experimental/ transversal, se utilizó una población muestral de 4 micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 30 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados. El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 48 a 62 años. El 50% son de género femenino. El 75% tienen grado de instrucción superior técnico. El 100% de los encuestados aseguran que la Mype tiene de 5 a 10 años de funcionamiento. El 75% tienen de 0 a 3 trabajadores y el 25% de 4 a 7 trabajadores. El 100% de los encuestados no cuenta con un plan de marketing. El 75% casi siempre se traza una visión para la empresa. El 75% casi siempre se traza objetivos de corto y mediano plazo. El 75% a veces si a veces no analiza el mercado permanentemente. El 50% casi siempre utiliza estrategias de ventas. El 75% utiliza las ofertas como estrategias. El 75% asegura que sus colaboradores a veces si a veces no están comprometidos con las estrategias que se implementa. El 75% asegura que nunca capacita y motiva a sus colaboradores. El 100% de los encuestados no cuenta con una base de datos de los clientes. El 50% asegura que a veces si a veces no se comunica con el cliente. El 50% casi siempre se preocupan por diferenciarse de la competencia. El 75% asegura que los servicios siempre cumplen con los estándares de calidad. El 100% de encuestados asegura que si tiene una marca. El 75% se diferencia de la competencia por el producto. El 75% no ha implementado los servicios de delivery. El 100% de encuestados definen el precio agregando un margen de ganancias después de sacar el costo. El 50% utiliza los medios físicos como gigantografías. El 50% asegura que a veces si a veces no disminuyen sus ventas cuando ingresan nuevas empresas del rubro al mercado. El 75% indica que unos pocos de los clientes de la competencia han sido sus clientes. El 50% asegura que los proveedores siempre definen los costes de los productos. El 75% asegura que nunca varía el precio por influencia de los compradores. El 50% indica que si conoce a sus principales competidores. El 75% aseguran que uno de los factores más importantes que le permiten desarrollar competitividad es la marca de la empresa. El 75%

aseguran que la gestión de Calidad bajo el enfoque del marketing está en un nivel regular. El 75% aseguran que la Competitividad está en un nivel regular. Conclusión: Realizar un plan de marketing para poder identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de las empresas además de establecer una misión, visión y objetivos para poder direccionar a la empresa al éxito porque si no se hace esto las empresas estarían a la deriva sin saber quehacer si aparece la competencia que en la mayoría de ocasiones suele entrar con un marketing totalmente agresivo que buscara desplazar a las empresas ya existentes. Utilizar marketing para poder analizar al mercado e identificar nuevas oportunidades e incursionar en otros lugares haciendo que se creen sucursales para que las microempresas se conviertan en gran empresa puesto que se incrementaran el capital para poder seguir invirtiendo. Cuando las nuevas empresas aparezcan deben utilizar estrategias de diferenciación competitivas las cuales pueden ser bajar el precio a los productos, brindar una buena atención, los ambientes del lugar deben ser confortantes, realizar combos especiales de venta para que los clientes se sentían motivados a seguir acudiendo a estos establecimientos y ni siquiera piensen en irse a la competencia.

Baca (2014) en su tesis *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Objetivos específicos: Describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicios rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro

restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 8 Micro y Pequeñas Empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados. El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75 % aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Conclusiones: La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados ofertado productos de mejor calidad. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término. Se concluyó que la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias, para poder apoyar a sus familias, la mayoría tiene una permanencia en el rubro de 7 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, personal suficiente, ya que no cuentan con mayores recursos para reclutar más personal. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas son jóvenes, ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, que les ha facilitado de alguna manera tener mayor conocimiento, creatividad y visión por el emprendimiento, finalmente son dueños propios.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Micro y pequeñas empresas**

La mypes en el Perú como en el mundo son complejos, todos los sectores y actividades económicas tienen diversos grados de informalidad. Se combinan factores productivos para luego poder generar bienes y servicios para solventar las necesidades de una sociedad. Estas mypes por lo General no cuentan con personal capacitado y por lo cual muchos de ellos no surgen más y mayormente, así como aparecen, aún con mayor facilidad en el mercado, en este sentido es necesario conocer que son las MYPES, según la ley 28015 (2003) lo define como la “unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, quien tiene como objetivo desarrollar actividades o prestación de servicios “ (p. 4).

Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley, con excepción a régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

### **Características de la Ley MYPE 30056**

Esta Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de junio del 2013, se han producido importantes modificaciones en el régimen laboral de la micro y pequeña empresa, pero quizá la más relevante es que no se categorizan a las MYPE por el número de trabajadores sino por el nivel de ventas, así lo refiere la Ley 30056 (2013):

Micro empresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT

Peña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 hubo UIT.

Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (art. 5)

Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando sólo el volumen de ventas como criterio de categorización, se ha creado un nuevo nivel de empresas.

## **Gestión**

La gestión empresarial es algo que todo tipo de organizaciones lleva a cabo, de mejor o peor manera. Se trata de un fenómeno universal que se da en contextos empresariales, políticos, culturales, sociales... Y cuyo objetivo es el cumplimiento de un propósito específico, por ello es relevante conocer su definición, al respecto Robbins y Coulter (2010).

Sostiene que la gestión involucra aquella coordinación como supervisión de las actividades que realizan los trabajadores en una empresa, para que se presente de forma eficiente y eficaz logrando así una buena gestión como los objetivos trazados para un mejor desarrollo de la organización. (p. 23)

La buena gestión empresarial utiliza los recursos humanos y físicos de manera productiva. La gestión debe optimizar el uso de recursos escasos y seleccionar su mejor uso, y para ello, valerse de expertos, profesionales que aporten sus habilidades y conocimiento en una utilización correcta y libre de desperdicios de estos recursos.

## **Procesos de gestión**

Del mismo modo Robbins y Coulter (2010) mencionan los procesos de gestión:

Planificación Indica que la planeación comprende y precisa los objetivos de la empresa como también establecer estrategias óptimas para lograr los objetivos y poder así desarrollar planes para incorporar y coordinar una adecuada función de trabajo.

**Organización** La organización implica que los gerentes o las personas de gerencia establezcan trabajos para que se logre los objetivos y los planes de la empresa, en adición a que se permita que las actividades se han eficientes y eficaces.

**Dirección** La dirección es una función importante ya que lograra que los gerentes supervisen y coordinen su trabajo, así como alcanzar las metas de la empresa, como también se involucren los colaboradores en la organización.

**Control** Menciona que el control es un proceso que permite llevar un adecuado monitoreo, análisis y modificación del desempeño laboral de todos los trabajadores, esto se dará a través de los gerentes, ya que permitirá estructurar la organización y cumplir las metas establecidas. (p. 25)

Considero que la última epata es la más importante dado que permite dar a conocer sobre como los directores o gerentes de una organización deben inspeccionar, examinar, verificar y supervisar a todos aquellos trabajadores que estén brindando los servicios en su ambiente de trabajo, ya que con ello se lograra llevar un buen manejo de las propuestas planteadas como corregir aquellas que afectan al proceso administrativo, y estructurar medidas para lograr un buen desempeño organizacional.

### **Norma ISO 9001 de calidad**

La familia de normas ISO 9001 se basa en siete principios básicos de gestión de la calidad. Anteriormente, eran ocho, pero con la nueva revisión del 2015, los principios han quedado en siete, al respecto Pérez (2015)

**Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas

**Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual

el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

Compromiso de las personas El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

Enfoque a procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso

Mejora. La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente

Toma de decisiones basadas en la evidencia “Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información

Gestión de las relaciones. La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. (p. 9)

Hay que mencionar que en la norma anterior, estos principios de gestión de la calidad no aparecían pero, en la versión actual, todos estos principios están descritos en la Norma ISO 9001:2015 y en cada uno de ellos aparece una declaración, una base razonada, es decir, una explicación de porqué ese principio es importante para la organización, los beneficios asociados a su aplicación y las acciones posibles a desarrollar para aplicar cada principio concreto y mejorar el desempeño de la organización

### **Importancia de los principios de gestión de calidad**

En definitiva, dentro de los siete principios de gestión de la calidad hay que considerar uno como el más importante el cual está relacionado con los demás, y, este es, el enfoque al cliente. Sin éste, ninguna organización existiría ya que el cliente es el que siempre tiene la razón y los productos o servicios se realizan pensando en él, al respecto Pérez (2015) establece que

Otro de los principios que también es considerado de los más importantes, es el del compromiso de las personas, ya que, al igual que el anterior, se trata de clientes internos de la empresa y que, sin ellos, tampoco existiría la organización. (p. 19)

Con un buen compromiso de las personas y haciéndoles partícipes de los objetivos de ésta, se verá reflejado en el mantenimiento de la gestión de la calidad. Con el compromiso de las personas, la organización puede llevar a cabo más fácilmente la instauración de la mejora continua, lo cual reafirma el mantenimiento de la gestión de la calidad mencionado anteriormente.

### **Liderazgo empresarial**

El liderazgo es un elemento esencial en estos días. Los líderes nacen o se construyen a lo largo de su vida, al respecto Bonifaz (2012)

El liderazgo es la capacidad de influir en las demás personas para el logro de los objetivos; por lo general se describen tres estilos de liderazgo: autócrata (que impone su autoridad), demócrata (que toma en cuenta la opinión de los subordinados) y el de rienda suelta (que deja actuar con libertad a sus seguidores). (p. 4)

Para López (2013) el liderazgo es “el hecho de influir en otras personas y de que éstas te sigan, es ya una acción de liderazgo y viene a ser como el ejercicio de la autoridad, para que la gente, ya sea en grupo grande o pequeño, se oriente para conseguir una meta en común”. (p. 4)

Los líderes son un ejemplo para los trabajadores, practican y ejercen su profesión de manera responsable, pueden dirigir por competencias y evaluar el desempeño del personal de manera eficiente y ejercer sus funciones en línea, así como de manera personal. Los líderes administran su tiempo para las actividades profesionales y las personales.

### **Capacidades deseables en un líder**

El líder, como responsable que tiene la capacidad de coordinar, organizar y sobretodo, motivar un equipo de gente para que sigan su visión y consigan sus objetivos y metas, ha de reunir tres capacidades para poder crear, consolidar e incrementar su posición, al respecto López (2013) explica que estas tres capacidades son:

Una capacidad técnica: que supone un conocimiento alto del trabajo, con o sin especialización, y que se manifiesta por una capacidad analítica, una facilidad de manejo de instrumentos y técnicas, y una habilidad a la hora de compaginar de forma coherente materias primas, maquinarias, etc.; ideas y circunstancias que se traducen en la obtención de resultados tangibles.

Una capacidad humana, que hace referencia básicamente al trabajo con personas, y que le permite manejarse con desenvoltura ante las actitudes, opiniones y suposiciones de otras personas o grupos, así como intuir y mostrar sensibilidad hacia sus sentimientos, lo cual le permite influir en su conducta

capacidad intelectual, en el sentido de saber contemplar la empresa como un todo y en la captación de todos los elementos relevantes que pueden influir en ella. La capacidad intelectual se convierte en la corona que hace que las personas que desarrollen ampliamente las capacidades anteriores tengan. (p. 5)

Estas tres capacidades están muy relacionadas entre sí, de forma que resulta difícil determinar dónde acaba una y dónde empieza otra ya que están unidas de manera sistemática.

## **Ventajas de un buen líder**

El liderazgo comienza cuando surge una visión. Cuando un grupo se encuentra bajo la dirección de una persona que no posee visión, aparecerá como resultado la confusión y el desorden, por ende, ser un buen líder trae una serie de ventajas al respecto Romero (2016)

**Modelo a imitar:** La gente lo vea como “Héroe”, seguirá sus pasos, sus consejos y lo tomarán como ejemplo a la hora de tomar decisiones importantes en sus vidas.

**Despierta seguridad en sí mismo:** Sus seguidores permitirán que usted como líder tenga seguridad en sus actos, palabras, y consejos brindados. Por lo tanto, permitirán que sea una persona fuerte y segura de sí misma.

**Otras personas lo siguen:** Las personas lo buscarán por aportar conocimiento, experiencia y por generar crecimiento personal. Así que debe ser muy cuidadoso con sus actos debido a que es modelo a seguir.

**Éxito personal:** Si el éxito personal es alcanzado por usted, por sus buenas actitudes, por su perseverancia y sacrificio, las personas lo verán como un modelo a seguir, como ejemplo de superación y a usted le contribuirá en seguir creciendo para alcanzar otros logros.

**Obtiene respeto:** Las personas siguen y aplican los consejos con respeto de las personas exitosas y líderes. Le escuchan de forma atenta viéndolo como un buen ejemplo.

**Obtiene un mayor estatus social:** Su gestión, sus logros, palabras y ejemplo dado a su equipo le permitirán obtener reconocimiento social y por lo tanto más personas querrán interactuar con usted. (párr. 5)

Cabe decir que Las personas siguen a un dirigente entusiasta. La energía produce el entusiasmo. Un dirigente sin energías es como un pianista sin manos,

porque le falta el instrumento que necesita para realizar su propósito. La energía es tanto el esfuerzo vigoroso del poder como la capacidad de actuar o ser activo

### **Estilos de Liderazgo**

Es importante que el líder descubra su estilo, lo conozca, lo depure y comprenda ya que afectará a los miembros del grupo o seguidores. Y será su estilo de liderazgo el estímulo que mueva a cada uno ante diferentes circunstancias, al respecto Bonifaz (2012) explica que “ejercer un estilo de liderazgo en la vida empresarial no garantiza que la elección sea la mejor: se puede llegar a ejercer otro tipo, de acuerdo a las circunstancias o los problemas a los que se vayan afrontando los administradores, dueños o directivos de negocios” (p. 13)

Existen teorías en las que la explicación incluye, de manera implícita, la clasificación de líderes. Estos enfoques se estudiarán más adelante la tercera unidad de este libro. Para ésta se retomará la tipología más simple que existe, la cual es coherente con el uso de la autoridad de los líderes.

### **El estilo democrático**

El líder actúa como moderador. Saca ideas y sugerencias del grupo donde las discusiones y consultas son elementos indispensables, al respecto Ayuso (2013) manifiesta que:

La técnica del liderazgo democrático se concentra mucho más en los miembros que los otros dos estilos. Así, cada miembro individual participa en el proceso de acción y decisión. En muchas ocasiones, este tipo de liderazgo favorece la creatividad y la satisfacción propia de cada miembro. Este liderazgo nos permite consultar la opinión de todos, el debate, la discusión y, por supuesto, la votación. (p. 19)

Al respecto López (2013) menciona que este líder “determina todas las normas. Las fases de actividad aisladas, así como las técnicas a utilizar se

determinan por el líder a corto plazo: los procedimientos ulteriores no se aclaran en absoluto” (p. 8)

Generalmente, el líder inspira confianza y seguridad, pero a menudo es criticado por lo que consideran su “falta de carácter” y lentitud para la toma de decisiones. En ocasiones, las circunstancias y las personas lo llevan a tomar decisiones que lo alejan de sus objetivos.

### **El Estilo coercitivo**

Aquel que puede llegar a lograr grandes resultados en un momento de crisis dentro de una empresa, de acuerdo con Ayuso (2013) explica que:

Es un estilo poco exitoso si prevalece. Al señalar siempre al culpable, le convierten en un líder que rompe la comunicación con sus mandos directos y con el resto de la organización. Lo que provoca salidas continuas de personal y falta de lealtad. (p. 18)

Se puede decir que de todos los estilos de liderazgo éste es el menos efectivo dentro de la institución. Consecuentemente, es el típico líder que mata las nuevas ideas, rompe la flexibilidad y hace que el sentido de responsabilidad se evapore.

### **El estilo autoritario**

Los líderes autocráticos, por lo general, imponen sus ideas, su visión del mundo y su percepción de la realidad, aunque el resto de los miembros no la entiendan o la compartan, en este sentido Ayuso (2013) explica que

A este líder le interesa el resultado, y es quien mejor toma decisiones bajo presión y asume responsabilidades ante las dudas de los demás. Busca la obediencia de sus seguidores. Él toma las decisiones. Él determina las normas y la política a seguir. Este proceso de toma de decisiones es adecuado en situaciones que requieren rapidez. Es altamente eficaz cuando se trata de dirigir personas dependientes o aquellas otras que prefieren no tener

participación alguna y eludir toda la responsabilidad en la toma de decisiones.  
(p. 18)

En síntesis, el autócrata es el que toma las decisiones e impone su autoridad constantemente a todos sus empleados; el demócrata; toma en cuenta la opinión de sus colaboradores, incluso para decidirse a hacer algo nuevo y, por último, el liberal o líder de rienda suelta deja actuar a los subordinados como mejor les convenga a ellos, porque les tiene una confianza absoluta y sabe que sin ese factor humano, la empresa no funcionaría exitosamente

### **Comunicación y Liderazgo**

La mayor parte del tiempo, todos los gerentes se están comunicando; cuando un líder busca influir en sus colaboradores, se vale de la comunicación, de esta manera se crea una relación positiva. Tanto el envío como la recepción de mensajes, se consideran parte de la comunicación de liderazgo. Algunas definiciones de liderazgo están fundamentadas en la comunicación, al respecto Bonifaz (2012)

Existen líderes que poniendo en práctica la ética y la integridad, logran comunicarse de manera abierta y honesta. La personalidad de cada líder está relacionada con el tipo de comunicación que utiliza y ésta varía de acuerdo con los estilos particulares; por ejemplo: el líder autocrático usa la comunicación en el sentido descendente; el democrático en dos sentidos, el liberal se basa en la información para motivar a su gente. (p. 26)

En resumen, la comunicación empresarial va mucho más allá y debe ser una inversión para toda empresa independientemente de su tamaño. Cuando digo inversión, no me refiero a pagar mucho, sino a destinar un porcentaje (grande o pequeño) de los beneficios de la empresa.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

### **Gestión**

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio

### **Calidad**

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

### **Calidad total**

La calidad total se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente. De esta manera, el enfoque al cliente se dirige también al cliente interno por lo cual la organización debe perseguir la satisfacción del cliente de sus productos y servicios y también la satisfacción de los empleados. De igual modo, la mejora continua no se dirige únicamente a la mejora de los procesos productivos sino a la mejora de todos los procesos de la organización.

## **Gestión de calidad**

Conjunto de normas que guían a las organizaciones que se vinculan entre sí, que asegura la calidad y el centro de los procesos para obtener una calidad más consistente y que confíen en el cambio orientado hacia el cliente.

## **Norma ISO 9001**

La norma ISO 9001 es la que establece los requisitos que una empresa debe cumplir para tener un correcto sistema de gestión de la calidad instaurado en su sistema productivo. La certificación en la norma ISO, pone el foco en el cliente. El cliente y su satisfacción están en el centro del negocio. La determinación e implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma 9001, depende de cuestiones como los objetivos que la propia empresa tenga, los productos o servicios derivados de su producción o los requisitos establecidos por el propio cliente.

## **Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no se plantea una hipótesis debido a que es de tipo descriptivo el cual tiene un objetivo claro del detallar las características más relevantes de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño

*No experimental – transversal- descriptivo*

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2017)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.

### **4.2. Población y muestra.**

#### **a) Población**

La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. La cual se obtuvo mediante un sondeo. (Ver Anexo 3)

#### **b) Muestra**

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. (Ver Anexo 3)

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

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

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

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en el liderazgo al personal	Esta herramienta es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, del mismo modo la organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante.	Termino gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Empowerment</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Las 5 S</li> <li>- Liderazgo empresarial</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		Técnicas para medir el rendimiento del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- La escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	
		Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	
		Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si, ayuda a alcanzar los objetivos y metas</li> <li>- No, ayuda a alcanzar los objetivos y metas</li> <li>- A veces ayuda a alcanzar los objetivos y metas</li> </ul>	

Continua...

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en el liderazgo al personal	Esta herramienta es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, del mismo modo la organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante.	Termino Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Tengo un cierto conocimiento</li> </ul>	Nominal
		Competencias propias de un líder.	Comunicación, Comunicación y el poder de convicción Comunicación y el saber escuchar. Ninguna.	
		Se considera un buen líder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	
		Promueve el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Pocas veces</li> </ul>	
		Si los colaboradores cometen un error los ayuda a resolverlo de manera correcta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Pocas veces</li> </ul>	
		El liderazgo es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es importante para el direccionamiento de las organizaciones</li> <li>- No es tan importante para el direccionamiento de las organizaciones</li> <li>- A veces es importante para el direccionamiento de las organizaciones</li> </ul>	

Continua...

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad en el liderazgo al personal	Esta herramienta es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, del mismo modo la organización puede tener una planeación adecuada, control etc. y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado, incluso dicha organización puede carecer de planeación y control, pero, teniendo un buen líder puede salir adelante.	Tipo de líderes que necesita su empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que construyan un proyecto de futuro.</li> <li>- Líderes desarrolladores de personas y equipos.</li> <li>- Líderes que fomenten el trabajo en equipo.</li> </ul>	Nominal
		Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si permite ser eficiente</li> <li>- No es necesario para ser eficiente</li> <li>- A veces es necesario para ser eficiente.</li> </ul>	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó para recolectar información es la encuesta, y para registrar la información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado por 23 preguntas relacionadas a los aspectos generales de las micro y pequeñas empresas (4), al empresario (5), y a la variable en estudio: Gestión de calidad en el liderazgo al personal (14)

#### **4.5. Plan de análisis.**

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

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

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema Problema	Objetivos		Variable	Metodología			
	General	Específicos		Población y muestra	Método	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.?	Determinar las principales características de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.	<p>. Establecer las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.</p> <p>. Establecer las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.</p> <p>. Establecer las principales características de Gestión de calidad en</p>	La atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	Población La población estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. Muestra La muestra estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del	Se empleó el diseño no experimental-transversal-descriptivo.	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel.

		<p>el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016.</p> <p>. Elaborar y proponer un plan de mejora de la Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016</p>		<p>sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016. Es decir, se utilizó el 100% de la población</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

#### **4.7 Principios éticos**

Para la investigación titulada: Gestión de calidad en el liderazgo al personal de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro eventos sociales de centro poblado san Jacinto, distrito de Nepeña, 2016; se aplicaron los siguientes principios éticos:

El respeto de la protección a las personas, puesto que solo se hizo público la información obtenida voluntariamente de la situación que se encuentran las micro y pequeñas empresas, mas no la información personal de los representantes debido a que no hubo una autorización por parte de ellos para ser publico sus datos personales, razón por lo cual se mantuvo el respetó a su privacidad dentro de la investigación.

Beneficencia y no mal eficiencia, porque la información obtenida fue de uso para fines académicos, respetando el bienestar en todo momento de las personas voluntarias que participaron en la investigación.

Justicia, porque el trabajo de investigación se realizó bajo el cumplimiento de las normas y reglamentos de la universidad, y haciendo uso de las buenas practicas académicas teniendo en cuenta el trato equitativo con las personas que participaron el proceso de la investigación.

Integridad científica: Se consideró este principio ético, ya que se toma como referencia a los diferentes autores para las bases de esta investigación sin manipular sus afirmaciones.

Consentimiento informado y expreso: La información publicada se hizo con el consentimiento de las personas involucradas en la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características generales del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

<b>Datos Generales:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad de representate</b>		
18 – 30	4	26.67
31 – 50	6	40.00
51 a más	5	33.33
Total	15	100.00
<b>Género de representate</b>		
Masculino	11	73.33
Femenino	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	7	46.67
Superior no universitaria	4	26.67
Superior universitaria	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Cargo</b>		
Dueño	15	100.00
Administrador	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo (años)</b>		
0 a 3	0	0.00
4 a 6	6	40.00
7 a más	9	60.00
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016*

<b>De la Empresa:</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Años de la MYPE en el rubro</b>		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	6	40.00
7 a más años	9	60.00
Total	15	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	11	73.33
6 a 10 trabajadores	2	13.33
11 a más a trabajadores	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Personas que trabajan en empresa</b>		
Familiares	3	20.00
Personas no Familiares	12	80.00
Total	15	100.00
<b>Objetivo de creación de la empresa</b>		
Generar Ganancia	13	86.67
Subsistencia	2	13.33
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016*

<b>Gestión de calidad en el liderazgo al personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Termino Gestión de Calidad</b>		
Si	3	20.00
No	0	0.00
Tengo un cierto conocimiento	12	80.00
Total	15	100.00
<b>Técnicas modernas que utiliza</b>		
Benchmarking	0	0.00
Liderazgo al personal	15	100.00
Empowerment	0	0.00
5 S	0	0.00
Outsorsing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Dificultades en la implementación de gestión de calidad</b>		
Poca Iniciativa	10	66.67
Aprendizaje Lento	3	20.00
No se adapta a los cambios	2	13.33
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
Observación	15	100.00
Evaluación	0	0.00
Escala de puntuación	0	0.00
Evaluación 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio</b>		
Si	12	80.00
No	0	0.00
A veces	3	20.00
Total	15	100.00

**Continua...**

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

<b>Gestión de calidad en el liderazgo al personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas</b>		
Sí, ayuda a alcanzar los objetivos y metas	12	80
No, ayuda a alcanzar los objetivos y metas	0	0
A veces, ayuda a alcanzar los objetivos y metas	3	20
Total	15	100
<b>Termino Liderazgo</b>		
Sí	4	26.67
No	0	0
Tengo un cierto conocimiento	11	73.33
Total	15	100
<b>Competencias propias de un líder</b>		
Comunicación	6	40.00
Comunicación y el poder de convicción	0	0.00
Comunicación y el saber escuchar	9	60.00
Ninguna	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Se considera un buen líder</b>		
Sí	3	20.00
No	0	0.00
A veces	12	80.00
Total	15	100.00
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>		
Sí	15	100.00
No	0	0.00
Pocas Veces	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Si los colaboradores cometen un error los ayuda a resolverlo de manera correcta</b>		
Sí	14	93.33
No	0	0.00
Muy pocas veces	1	6.67
Total	15	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

**Concluye**

<b>Gestión de calidad en el liderazgo al personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>El liderazgo es:</b>		
Es importante para el direccionamiento de las organizaciones	13	86.67
No es importante para el direccionamiento de las organizaciones	0	0.00
A veces es importante para el direccionamiento de las organizaciones	2	13.33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Tipo de líderes que necesita su empresa</b>		
Que construya un proyecto a futuro	8	53.33
Líderes desarrolladores de personas y equipos	5	33.33
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	2	13.33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
<b>Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente</b>		
Si permite ser eficiente	12	80.00
No es necesario para ser eficiente	1	6.67
A veces es necesario para ser eficiente	2	13.33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

Tabla 4

*Elaboración del plan de mejora de Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución - Aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
El 80.00% tienen cierto conocimiento del termino gestión de calidad	Solo cuentan con estudios secundarios	Llevar estudios superiores	Administrador/dueño
El 66.67% del personal tienen poca iniciativa	Desmotivación laboral Consideran que el trabajo es rutinario	Crear un plan de incentivos para mejorar la motivación del personal. Realizar dinámicas de grupo para que el personal salga de la rutina.	Administrador/dueño
El 100.00% aplican la técnica de la observación	Desconocimiento de otras técnicas para medir el rendimiento del personal	Aplicar la retroalimentación, a través de encuestas de satisfacción y con ello plantear estrategias para mejorar la calidad de servicio.	Administrador/dueño
El 80.00% manifiestan que a veces se consideran buenos líderes.	Consideran que solo es necesario ser autoritarios para que el personal ejerza correctamente sus funciones.	Llevar cursos o talleres de liderazgo empresarial que brindan las universidades de la localidad. Aplicar el liderazgo democrático	Administrador/dueño

## 5.2 Análisis de Resultado

Tabla 1

### *Características generales del representante de las micro y pequeñas empresas.*

El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad de 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden levemente con los resultados con Hernández (2014), el cual muestra que, el 40% tienen entre 30 y 40 años de edad, del mismo modo con Goicochea (2015) el cual muestra que el 80,0% tienen una edad de 31 a 50 años, así mismo con Antúnez (2016) quien menciona que el 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad. Pero se contrastan con Baca (2014) el cual establece que el 50% tienen edad entre 18 a 30 años, de la misma manera con Atravero (2015) el cual muestra que, el 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, así también con Flores (2016) el cual nos muestra que, el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene de 48 a 62 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña están siendo gestionadas por personas adultas, considerando a partir de la base 3, tiene lo respalda la experiencia en el rubro, son personas capaces de dar soluciones a cualquier situación inesperada que se les presente, a diferencia de las personas con menos edad que poseen poca experiencia.

El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género masculino (tabla 1), estos resultados coinciden con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 50% son de género masculino, así mismo con Antúnez (2016) quien menciona que el 63,6% son de género masculino. Pero se contrasta con Hernández (2014) el cual muestra que, el 66.67% son de género femenino, de la misma manera con Flores (2016) el cual nos muestra que, el 50% son de género femenino, así mismo con Atravero, (2015) el cual muestra que, el 60% son del género femenino. Por otra parte, esto contrasta con. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña están siendo dirigidas por persona de género masculino.

El 46.67% de los representantes de la micro y pequeñas empresas el en estudio tienen un grado de instrucción secundaria (tabla 1), estos resultados coinciden con Goicochea (2015) el cual muestra que el 40,0% tienen el grado de instrucción de secundaria, del mismo modo con Hernández (2014) quien establece que el 53.33% tienen secundaria completa. Por otra parte, esto contrasta con Flores (2016) el cual nos muestra que, el 75% tienen grado de instrucción superior técnico, así mismo con Antúnez (2016) quien menciona que el 45,5% tienen un grado de instrucción superior. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña están siendo gestionadas por personas con secundaria completa.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son dueños (tabla 1). Estos resultados coinciden con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 75% son los dueños, del mismo modo con Goicochea (2015) el cual muestra que el 80,0% son dueños. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña están siendo dirigidas por dueños, pues refieren ser ellos quienes administren sus propios negocios, para que adquieran más experiencia en diferentes eventos y tomar mejor las decisiones.

El 60.00% que los representantes de las micro y pequeñas empresas con estudios manifiestan que llevan desempeñan del cargo de siete años a más (tabla1). Estos resultados contrastan con encontrado por estos resultados contrastan con Atravero, (2015) el cual muestra que, el 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector-servicios-rubro eventos sociales. el centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña que están siendo dirigidas de siete años a más por los dueños, lo que garantiza la experiencia adquirida en el transcurso de los años.

## Tabla 2

### *Características de las micro y pequeñas empresas.*

El 60.00% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen de siete años a más permanencia en el mercado (tabla2). Estos resultados coinciden con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro, del mismo modo con Goicochea (2015) el cual muestra que el 30,0% de las MYPES tienen una antigüedad más de 7 años. Por otra parte, esto contrasta con Atravero (2015) el cual muestra que, el 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad años, así mismo con Antúnez (2016) quien menciona que el 68,2% tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de NEPEÑA, tienen de siete años a más en el mercado, debido a la gran demanda que tienen estos tipos de negocios de que sus servicios son requeridos diariamente lo que hace que el negocio permanezca vigente dentro del exigente mercado.

El 73.33% de las micro y pequeñas empresas en estudio cuentan con uno a 5 trabajadores (Tabla 2). Este resultado coincide con Goicochea (2015) el cual muestra que el 60,0 % de las MYPES tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores, así mismo con Atravero (2015) el cual muestra que, el 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, así mismo con Antúnez (2016) quien menciona que el 63,6% tienen de 1 a 5 trabajadores. Pero contrasta con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro eventos sociales el centro poblado San Jacinto distrito de NEPEÑA cuentan con uno a 5 trabajadores.

El 80.00% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas en estudio con personas no familiares y al otro 20 son familiares. Esto demuestra que actualmente la mayoría de la micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito NEPEÑA, cuentan con trabajadores no familiares.

El 86.67% de las micro y pequeñas empresas en estudio fueron creadas para generar ganancia (tabla 2). Estos resultados coinciden con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 100% tiene como objetivo maximizar ganancias. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de NEPEÑA, fueron creadas para generar ganancias incrementar sus ingresos familiares que garanticen un mejor futuro.

### Tabla 3

#### *Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas.*

El 80.00% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que tienen un poco de conocimiento del término gestión de calidad y el otro 18.75% que sí conoce el término de gestión de calidad (tabla3). Estos resultados contrastan con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión, del mismo modo con Goicochea (2015) quien menciona que el 90,0% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro eventos sociales del centro poblado del distrito de NEPEÑA, manifestaron tener poco conocimiento de gestión de calidad, por falta de capacitación y toma de decisiones.

El 100.00% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio utiliza la técnica moderna de liderazgo al personal (tabla3). Este resultado coincide con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 100% aplican liderazgo en su gestión. Pero contrasta con Antúnez (2016) quien menciona que el 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña, utilizan la técnica moderna de liderazgo al personal que les permita desarrollar el negocio correctamente y están preparados para gestionar adecuadamente y aplicar las técnicas.

El 66.67% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas en estudio considera que las dificultar que tienen personal para la implementación de la gestión de calidad en la poca iniciativa, el 20.00% considera que el personal aprendizaje lento y el 13.33% no se adapta los cambios (tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de la micro y pequeñas empresas sector servicios- rubro evento social en el centro poblado San Jacinto, distrito de NEPEÑA, considere que la dificultad que tienen personal para la implementación la gestión de calidad es la poca iniciativa, ya que están acostumbrados a la monotonía y adaptarse a un nuevo cambio les tomaría más tiempo y retrasaría sus actividades diarias.

El 100.00% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio utiliza como técnica para medir el rendimiento del personal. La observación (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad actualmente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, Distrito Nepeña, están aplicando como técnicas para medir el rendimiento del personal la observación, ya que consideran la forma más práctica y sencilla de evaluar el desempeño que cumple cada uno de los trabajadores que laboran en el negocio.

El 80.00% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio consideran que la gestión de calidad si mejora el rendimiento del negocio y un 20,0% cree que solo a veces. (Tabla3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro eventos sociales del Centro Poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, consideran que si mejoran debido a que conocen un poco del tema y tratan de plasmarlo para el bien de sus negocios.

El 80.00% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio consideran que la gestión de calidad si hay luz alcanzar objetivos y metas, este resultado coincide con Baca (2014) el cual nos muestra que, el 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto distrito de Nepeña trata de

aplicar una gestión de calidad en sus negocios con el poco conocimiento que tienen llegando casi todos resultados favorables para la empresa.

El 73.33% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que tienen un poco de conocimiento del significado Liderazgo de personal y el otro 26.67% que sí conoce el significado de liderazgo al personal (tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas de los servicios rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto distrito de Nepeña tienen un poco de conocimiento por falta de instrucción y la poca iniciativa de capacitarse están logrando éxito por al interés que muestran al obtener conocimiento e importancia que ser un líder para el desarrollo de su empresa

El 60.00% de las representantes expresa que las competencias de un buen líder es la comunicación y saber escuchar uy el 40.00% manifiestan que las competencias de un líder de la comunicación (tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del servicio rubro evento social en el centro poblado San Jacinto un, distrito de Nepeña, están tomando conciencia desarrollo que dirige bajo el bajo el criterio de comunicarse y saber escuchar tanto sus clientes como sus colaboradores dando como resultado el incremento tanto locales como a nivel inter distrital en el valle de Nepeña.

El 80.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que a veces son un buen líder y el 20.00% si son buenos líderes. (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro -eventos sociales del centro poblado San Jacinto, distrito de Nepeña, por el poco conocimiento de saber cómo llevar un liderazgo con sus trabajadores, ya que el objetivo de los dueños más que todo es generar ingresos, dejando de lado un trato más amical y de confianza entre dueño y trabajador ya que les la poca participación en ideas para la mejora del servicio que ofrecen.

El 100.00% de los sueños de las micro y pequeñas empresas manifestaron que sea promueven el trabajo en equipo, (tabla 3). Eso demuestra que actualmente la

mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del centro poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, los dueños trabajan en equipo, porque los trabajos se realizan mejor, obteniendo resultados positivos, llegando a los objetivos esperados por los clientes la empresa.

El 93.33% de los representantes las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que su ayuda sus colaboradores a resolver sus errores y otro 6.67 % muy pocas veces (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro eventos sociales del Centro Poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, la gran parte de los dueños ayudan a sus colaboradores a retroalimentar para procurar enmendar los errores y cubrir esos problemas que se suelen presentar, ya que si esto no sucede el colaborador sentirá que trabaja sin sentido y también podría deducir que ni sus aciertos y errores tiene alguna consecuencia, por tal motivo uno como dueño siempre debe hacer la diferencia.

El 86.67% indica que es importante para el direccionamiento de las organizaciones y el otro 13.33% que solo a veces es importante para el direccionamiento de las organizaciones (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro eventos sociales del Centro Poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, consideran que es importante dentro de las empresas ya que sin el liderazgo no se podrían establecer bien los objetivos y contando con ellos se puede controlar mejor los procesos y trabajando siempre conjuntamente con el equipo se lograrán mejor los resultados esperados.

El 53.33% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que los líderes que necesita la empresa es un líder que construya un futuro, el 33.33% líderes desarrolladores de personas y equipos también y el 13.33% necesitan líderes que fomenten el trabajo en equipo (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro eventos sociales del Centro Poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, sus dueños necesitan más líderes que construyan proyectos a futuro ya que no solo su trabajo debe ser cumplir sus labores diarias sino también ser

proactivos y dar nuevas ideas de mejora para el giro del negocio, para aumentar ventas, aumentar clientes y favorece el desarrollo de dichos negocios.

El 80.00% de los dueños de las micro y pequeñas empresas en estudio manifestaron que un buen liderazgo al personal en la empresa si permite ser eficiente, el 13.33% a veces es necesario para ser eficiente un buen liderazgo al personal en la empresa y también 6.67% no es necesario para ser eficiente un buen liderazgo al personal en la empresa. (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los dueños de la micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro eventos sociales del Centro Poblado San Jacinto, Distrito de Nepeña, consideran que el buen liderazgo al personal si permite que la empresa sea más eficiente ya que emplearlas favorecen tanto a la empresa, dueño y trabajadores, pues el rendimiento es mejor profesionalmente ya que los trabajadores teniendo un buen líder quien los sepa llevar de a mejor manera, siguen pasos positivos, que benefician a la empresa, y los trabajadores, hacen mejor su labor, pues se sienten identificados con la empresa.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

Nombre o razón social: Producciones “Jaramillo”

Dirección: Asent. HH. Solivin Mz. A Lte 7 – C.P. San Jacinto

Nombre del representante: Elías Jaramillo Melgarejo

### **2. Misión**

Ofreciendo al consumidor un servicio de calidad, que se desarrolla en un entorno propicio para disfrutar de la mejor comida a un precio excelente, calidad para satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes.

### **3. Visión**

Fortalecerse en el área para expandir el negocio, convertirse en el mejor grupo de eventos sociales del centro poblado San Jacinto, luego expandirse y lograr lo mismo en las áreas gastronómicas más importantes, más reconocida de la región, nos acompañe siempre en la búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes, apuntando a un nivel socioeconómico medio-alto.

### **4. Objetivos**

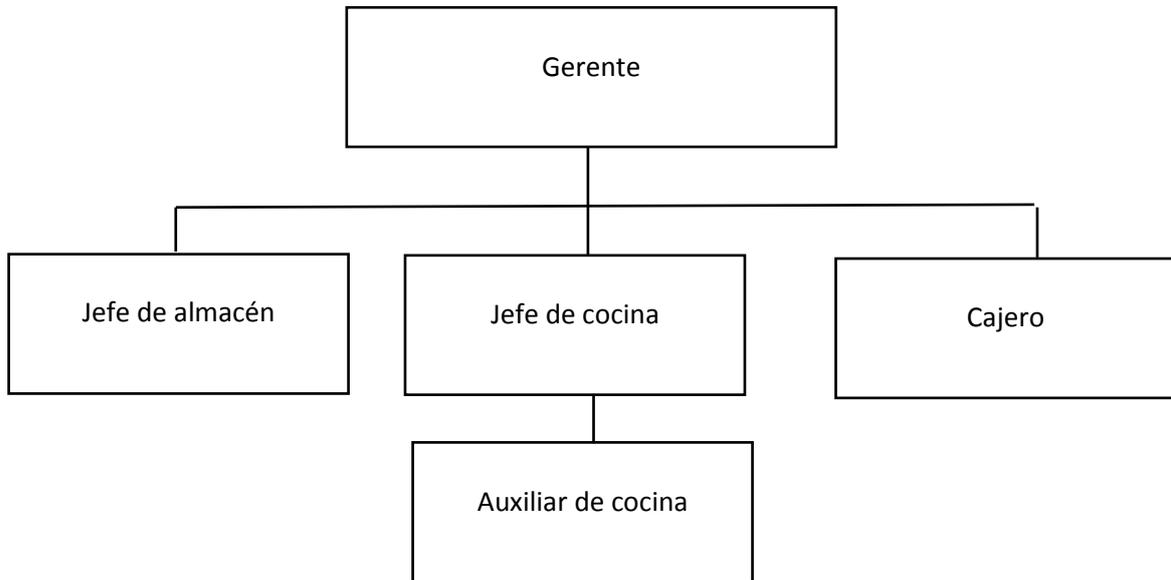
- Ofrecer un buen servicio y calidad en la presentación de los platos y que se caracteriza por la excelencia y marcan la diferencia en la competencia.
- Incrementar las ventas en un período de 2 años.
- Ser reconocido como el mejor restaurante de mariscos, tanto en el medio ambiente como en el servicio y la calidad de la comida.

### **5. Productos o servicios**

Shows artísticos, grupos musicales.

Venta de platos típicos de la localidad como son, el pepián de gallina, cuy, cabrito entre otros.

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1 Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente</b>
<b>Perfil</b>	Carrera profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas.  Cursos o especializaciones en gestión de restaurantes y bares
<b>Funciones</b>	Ejecución de todas las otras funciones, pensando siempre no solo en el cumplimiento de objetivos de los inversionistas sino también en las necesidades y preferencias del cliente

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de Almacén</b>
<b>Perfil</b>	Técnico en administración de empresas, ingeniería de alimentos o como mínimo cursos de control y manejo de inventarios, alimentos.
<b>Funciones</b>	Controlar los ingresos y salidas de productos en almacén Seguimiento estricto de especificaciones y condiciones de calidad  Vigilancia de los niveles de stock para almacén  Revisión de requisiciones  Compra de cantidades autorizadas por el administrador

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de cocina</b>
<b>Perfil</b>	Carrera técnica – profesional de cocina  Cursos de actualización y especialización
<b>Funciones</b>	Supervisión de condiciones de alimentos que recibe la cocina  Adecuada rotación de inventarios  Inspección de porciones, limpieza y decoración de platos  Aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad  Vigilancia de aseo y desinfección de la cocina

<b>Cargo</b>	<b>Auxiliar de cocina</b>
<b>Perfil</b>	Experiencia como ayudante de cocina
<b>Funciones</b>	Colaborar con el orden y aseo Cumplir normas de manipulación de alimentos y estándares Elaboración de entradas calientes, sopas, salsas y componentes principales de picadas, brochetas, platos de lomo; de mar y de pollo Alistamiento de ingredientes, utensilios y demás elementos requeridos para el desempeño de sus labores  Mise en place de carnes  Descongelación y congelación de carnes

<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	Contabilidad general.  Técnicas para el manejo de máquina registradora, sumadora y calculadora.  Conocimientos en Programas de computación aplicables en caja
<b>Funciones</b>	Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. Registra directamente operando una computadora o caja los movimientos de entrada y salida de dinero. Realiza arqueos de caja. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja

## 7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p><b>O1: Alta demanda de los productos</b></p> <p><b>O2: El local comercial se encuentra en una zona muy concurrida</b></p> <p><b>O3: Precios competitivos en el mercado</b></p>	<p><b>A1: Ingreso de nuevos competidores</b></p> <p><b>A2: Inestabilidad política, económica y jurídica del país</b></p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1: Calidad de producto</b></p> <p><b>F2: Diversidad de productos</b></p> <p><b>F3: Garantía proporcionada</b></p> <p><b>F4: Personal calificado</b></p>	<p><b>F – O</b></p> <p>F1, O1: Mejorar continuamente la calidad de los productos para aprovechar la demanda.</p> <p>F4, O1: Capacitar constantemente al personal, debido a que los establecimientos se encuentran en una zona comercial, por lo tanto, se tendrá que mejorar la atención del cliente del personal.</p>	<p><b>F – A</b></p> <p>F3, A1: Mejorar las garantías, para lograr derrotar a la competencia.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1: Falta de motivación de los recursos humanos</b></p> <p><b>D2: Producto o servicio sin características diferenciadoras</b></p> <p><b>D3: Salarios bajos</b></p>	<p><b>D – O</b></p> <p>D2, O1: Mejorar las características de los productos y así buscar la diferenciación, del mismo modo lograr darles a esos nuevos productos un precio competitivo en el mercado.</p>	<p><b>D – A</b></p> <p>D1, A1: Mejorar la motivación del personal, mediante salarios de acuerdo a sus méritos, y así tener un personal más competitivo que la competencia no pueda igualar.</p>

## 8. Indicadores de una buena gestión

Nivel de ventas

Participación de mercado

Satisfacción de los clientes en relación los pedidos

Posicionamiento frente a la competencia

Rentabilidad de la empresa

Nivel de endeudamiento

Cumplimiento del programa de entregas

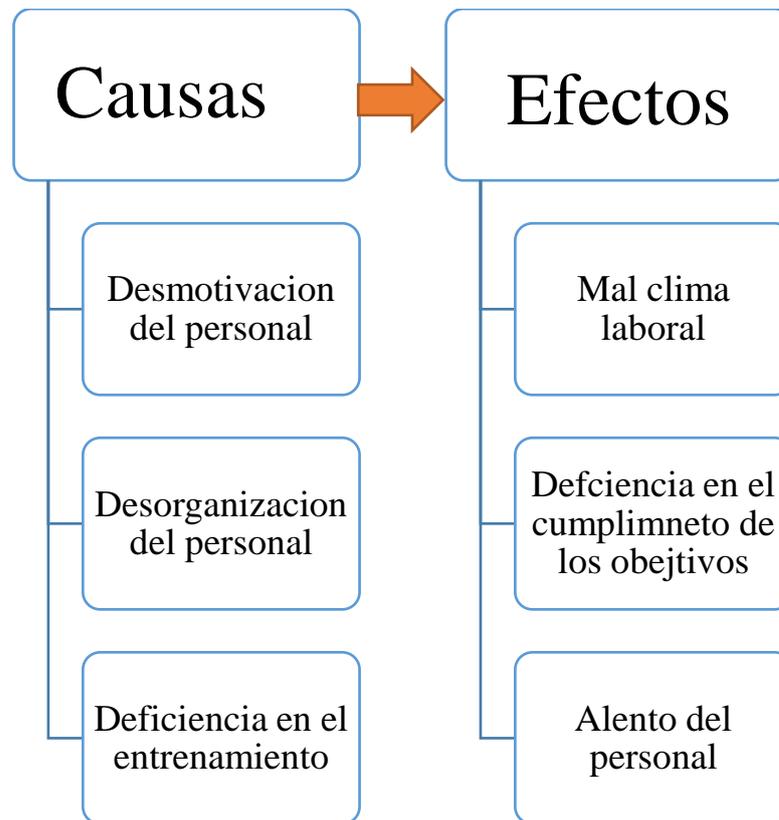
<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Acción de mejora</b>
Nivel de ventas	El nivel de ventas mejoro.	Aplicar una buena atención al cliente para seguir mejorando las ventas.
Participación de mercado	Se desconoce la participación de mercado.	Identificar el nivel de ventas mensual de la organización y de la competencia
Satisfacción de los clientes en relación los pedidos	El cliente se encuentra relativamente satisfecho.	Aplicar encuestas de satisfacción al cliente.
Posicionamiento frente a la competencia	La organización se encuentra posicionada en la mente de los consumidores	Dar reconocimiento a los mejores clientes.
Rentabilidad de la empresa	Se tienen buenas utilidades.	Realizar un flujo de caja económico y financiero para evaluar la rentabilidad de la empresa
Nivel de endeudamiento	La empresa cuentan con recursos financieros	Crear un cronograma de pagos.
Cumplimiento del programa de entregas	El menú y platos a la carta se entregan en 5 min a 15 min.	Implementar un flujo grama de servicios.

## 9. Problemas

Problemas	Acción de mejora
Poca iniciativa del personal.	Hacer participar al personal en la toma de decisiones.
El personal no se encuentra satisfecho.	Implementar un programa de incentivos.
El personal muestra poco aprendizaje.	Implementar programas de capacitación al personal, en temas de liderazgo y motivación laboral.

## 10. Causas del problema

### POCA INICIATIVA DEL PERSONAL



## 11. Establecer soluciones

### 11.1 Establecer acciones

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Hacer participar al personal en la toma de decisiones.	Que el personal sienta un poco de temor para participar en la propuesta de mejora en la empresa	15 días	Mejorar la iniciativa del personal	Identificar los temas a tratar en cada reunión de la empresa
2	Implementar un programa de incentivos	No otorgar reconocimiento de acuerdo a la necesidades de cada trabajador	15 días	Mejorar la satisfacción del personal	Identificar que es lo que requiere o necesita el personal
3	Implementar programas de capacitación al personal, en temas de liderazgo y motivación laboral	Que el personal no capte o no aprenda de cada capacitación	15 días	Mejorar el aprendizaje del personal	Identificar el tipo o técnica de capacitación a implementar

## 11.2 Estrategias que se desean implementar

<b>Área de mejora: Recursos Humanos</b>	
Descripción del problema	El personal muestra poca iniciativa y aprendizaje lento, debido a que no se encuentra satisfecho o no tiene sentido de pertenencia en la empresa
Casusas que provocan el problema	El líder no incentiva o promueve a mejorar el aprendizaje a sus colaboradores
Objetivos a conseguir	Mejorar la iniciativa del personal Mejorar la satisfacción del personal Mejorar el aprendizaje del personal
Acciones de mejora	Hacer participar al personal en la toma de decisiones. Implementar un programa de incentivos Implementar programas de capacitación al personal, en temas de liderazgo y motivación laboral
Beneficios esperados	Lograr que el personal se sienta comprometido con la empresa. Mejorar el prestigio de la organización

## 12. Recursos para la implementación de las estrategias

Humanos

Económicos

Tecnológicos

## 13. Esquematizar las estrategias

Establecer acciones

Estrategias

Humanos

Económicos

Tecnológico

Establecer el tiempo de desarrollo

<b>Establecer acciones</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Humanos</b>	<b>Económicos</b>	<b>Tecnológico</b>	<b>Tiempo</b>
Hacer participar al personal en la toma de decisiones.	Identificar los temas a tratar en cada reunión de la empresa	Administrador	s/. 1500.00	Uso de computadoras Proyector	15 días
Implementar un programa de incentivos	Identificar qué es lo que requiere o necesita el personal	Administrador	s/. 1700.00	Informes	15 días
Implementar programas de capacitación al personal, en temas de liderazgo y motivación laboral	Identificar el tipo o técnica de capacitación a implementar	Administrador	s/. 1800.00	Uso de computadoras Informes Proyector	15 días

## **VI. CONCLUSIONES**

La totalidad de los representantes son dueños y tienen un tiempo de desempeño en el cargo de 7 años a más. La mayoría tienen una edad de 31 a 50 años, son de género masculino, con un grado de instrucción secundaria.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más de permanencia en el mercado y la mayoría de estas micro y pequeñas empresas de 01 a 05 trabajadores, las personas que laboran son personas no familiares, siendo creadas para generar ganancias.

La totalidad conocen la técnica moderna del liderazgo al personal, considerando que la dificultad que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa, usando como técnica para medir el rendimiento del personal la observación, manifestando que la gran mayoría si cree que la gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio, considerando que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene un cierto conocimiento del término gestión de calidad. Por otra parte la totalidad de todos ellos promueven el trabajo en equipo, también la gran mayoría de ellos ayuda a sus trabajadores a resolver errores que puedan suscitarse en el momento, consideran que el liderazgo si es importante para la dirección y guía de una empresa, indican que requieren de líderes que construyan proyectos a futuro, considerando que el liderazgo al personal si permite ser eficiente a la empresa, no estableciendo un plan de acción para convertir sus debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades, tampoco han diseñado una visión y misión para la empresa y desean lograr en su empresa con el planeamiento estratégico es ser reconocidos en el mercado. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un poco de conocimiento del significado liderazgo al personal, creen que la comunicación es una competencia propia de un líder, se consideran la gran mayoría que a veces son buenos líderes.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Realizar talleres de liderazgo con el fin de promover una atmósfera que fomente la cooperación, el compañerismo, la amistad y la lealtad, en este sentido las organizaciones que trabajan estos valores motivan a los empleados y los alinean para que se esfuercen más, cooperen y se apoyen unos a otros.

Crear un plan de incentivos con el fin de incrementar la disposición de los trabajadores para esforzarse en sus tareas porque no quieren defraudar a sus compañeros de equipo, en este sentido existe la gran probabilidad de observar un mayor esfuerzo a partir del efecto social del equipo incluso cuando hay una menor probabilidad de recibir una recompensa.

Realizar dinámicas de grupos con el objetivo practicar nuevas situaciones y poner en juego nuevos roles en un ambiente relajado y divertido, en este sentido gracias esta práctica, los miembros del equipo aprenden nuevas tácticas, nuevas formas de resolver conflictos, de buscar soluciones, de enfrentarse a las situaciones, a la vez que potencian sus capacidades y habilidades.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayuso, B. (2013). *El liderazgo en la empresa*. Recuperado de, <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3653/1/pfgliderazgo%5bbeatrizfrancis%5bcoayuso%5d%5b1%5d.pdf>
- Antúnez, M. (2016). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016*(Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Atravero, B. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Baca, J. (2014). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*". (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Perú
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo empresarial*. Recuperado de, [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Liderazgo\\_empresarial.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Liderazgo_empresarial.pdf)
- Collao, F. (2011). *Políticas e instituciones de apoyo a las micro y pequeñas empresas en Bolivia*. Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/>
- Durán, C. (2014). *Liderazgos fallidos*. Recuperado de, <https://www.forbes.com.mx/liderazgos-fallidos/>
- Enríquez, R. (2013). *Problemas de gestión en las micro y pequeñas empresas en el Peru*": *Porque fracasan las Mypes. Administración moderna*. Recuperado de: <http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>

- Flores, L. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del jirón José balta del distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Goicochea, Ñ. (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*
- Hernández, S. (2014). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Lastra, E. (2013). *Porque Fracasan las Mypes*. Recuperado de, <https://www.administracionmodernaes.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Ley 28015. (2003) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de, [www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/.../LEY_28015.pdf)
- Ley 30056, (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado de, [http://www.proinversion.gob.pe/repositorioaps/0/0/arc/moxi\\_ley\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/repositorioaps/0/0/arc/moxi_ley_30056/ley30056.pdf)
- López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Recuperado de, [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG\\_elopezmartinez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf)
- Pérez, K. (2015). *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. Recuperado de, <file:///C:/Users/Administrador/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

- Pesao, M. (2011). *Políticas de apoyo a micro y pequeñas empresas en Brasil*. Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/>
- Romero, N. (2016). *7 ventajas de ser un buen líder*. Recuperado de, <https://revistarecursoshumanos.com/2016/03/28/7-ventajas-de-ser-un-buen-lider/>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración. (10ma ed.)*. Ciudad de México, México: Pearson
- Santoyo, S. (2016). *El 59 % de las pequeñas y medianas empresas tiene problemas de comunicación interna*. Recuperado de, <https://diariodeemprendedores.com/emprendedores-emprender/comunicacion-interna.html>
- Zuleta, L. (2011). *Políticas e instituciones de apoyo en Colombia*. Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
Nº	ACTIVIDADES	Año 2018				Año 2019				Año 2020									
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV			Taller CoCurricular		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del proyecto	x																	
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x																
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			x															
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x														
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x													
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x												
7	Elaboración del consentimiento informado							x											
8	Recolección de datos								x										
9	Presentación de resultados									x									
10	Análisis e interpretación de los resultados										x								
11	redacción del informe											x							
12	revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación												x						
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación													x					
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x				
15	Redacción de artículo científico															x			
16	Revisión del informe de tesis y articulo científicos																x		
17	Pre banca																	x	
18	Sustentación del informe final																		x

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	70.00	0.2	14.00
Fotocopias	80.00	0.1	8.00
Empastado	0.00	0	0.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2.00	22.5	45.00
Lapiceros	3.00	0.8	2.40
<b>Servicios</b>			0.00
Uso del turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			169.40
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	120.00	1	120.00
<b>Sub total</b>			120.00
<b>Taller de investigación</b>			0.00
Matricula	300.00	1	300.00
Pensión	850.00	2	1700.00
<b>Sub total</b>			2000.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			2289.40
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
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
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			2941.40

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

### Anexo 3. Población

<b>NOMBRE DE REPRESENTANTE</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>
Santiago Acosta Chiguala	Show Infantil “El Show de Santi”	Barrio Nuevo – Padre Jesuitas Mz 40. Lte 08
Jordy Gocht Pérez	Animaciones y Eventos “Gocht”	Calle Paita - N° 10
Milagros Lecca Rodríguez	Show Infantil “El Show de milagros y sus Chiqui Bailarinas”	Barrio Nuevo - N°60
Yessica Saenz Romero	Eventos y Servicios “Saenz”	Barrio Nuevo – Mz 43, Lte 01
Juan Panta Castro	Producciones “Pañamarca”	Solidez Bajo - N° 25
Elías Jaramillo Melgarejo	Producciones “Jaramillo”	Asent. HH. Solivin Mz. A Lte 7 – C.P. San Jacinto
Jorge Rosales Tarazona	Producciones y Eventos “Rosales”	Miguel Grau – N° 30
Carlos Moreno Carrión	Studio “Hermanos Carrión”	Campo Marte SN. Mz. 6 Lte SA
Karina González Paredes	Producciones “O y S”	Prolongación Huacho – N° 04
Dante Morillo Tarazona	Producciones “Subterráneo”	Calle Eterni – N° 20
Abel Vega Echevarría	Show Infantil “El Show de Vidi”	Calle Iquitos – N°36
Nadia Infantes Rodríguez	Show Infantil “Las Nubelinas”	Solidez Bajo – N° 55
Carlos Ugaz Ríos	Servicios y Eventos “Ugaz”	San José Bajo – N° 35
Mario Moreno Vega	Producciones “La Rica Caña”	Solidex Bajo – N° 58
Alain López Tarazona	Producciones “El chico Vacilón”	Solidex Alto – N° 70

#### **Anexo 4. Consentimiento Informado**

Gestión de calidad según el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016

##### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Gestión de calidad según el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

##### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: Los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y propuesta resuelta.

##### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar acerca de la Gestión de calidad según el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.

##### **¿En qué consistirá su participación?**

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la Gestión de calidad según el liderazgo al personal y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016

##### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planeado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

##### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre la gestión de calidad en atención al cliente para su micro empresa.

### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos del participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### **Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Benites Paredes, Sashenka Thalia Sharon. El celular 993 393 411, o al correo: [sashenkabp@gmail.com](mailto:sashenkabp@gmail.com)

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la escuela profesional de administración al teléfono 350190, o al correo: [escuela\\_administración@uladech.edu.pe](mailto:escuela_administración@uladech.edu.pe)

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará.

También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para mejor comprensión.

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

-----	-----		
Nombre Participante	Firma Participante		
-----	-----	-----	-----
Nombre del Investigador	Firma del Investigador	Fecha	Hora

## Anexo 5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad según el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.

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

### I. GENERALIDADES

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

##### 1. Edad

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

##### 2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 3. Grado de instrucción

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

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

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

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

**7. Número de Trabajadores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**1. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL LIDERAZGO AL PERSONAL**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

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

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

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros
- g) Ninguno

**12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?**

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

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

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

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si, ayuda a alcanzar los objetivos y metas
- b) No, ayuda a alcanzar los objetivos y metas
- c) A veces ayuda a alcanzar los objetivos y metas

**16. ¿Conoce usted el Termino liderazgo?**

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

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

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

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

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

**19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?**

- a) Si
- b) No
- c) Pocas veces

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

- a) Si
- b) No
- c) Muy pocas veces

**21. ¿Considera usted que el liderazgo es?**

- a) Es importante para el direccionamiento de las organizaciones
- b) No es tan importante para el direccionamiento de las organizaciones
- c) A veces es importante para el direccionamiento de las organizaciones

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

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

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

- a) Si permite ser eficiente
- b) No es necesario para ser eficiente
- c) A veces es necesario para ser eficiente.

## Anexo 6. Hoja de tabulación

Tabla 1

*Características generales del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Edad</b>	18 – 30	III	4	26.67
	31 – 50	IIIII	6	40.00
	51 a más	IIIII	5	33.33
	Total		15	100.00
<b>Género de representate</b>	Masculino	IIIIIIIIII	11	73.33
	Femenino	III	4	26.67
	Total		15	100.00
<b>Grado de instrucción</b>	Sin Instrucción		0	0.00
	Primaria		0	0.00
	Secundaria	IIIIII	7	46.67
	Superior no universitaria	III	4	26.67
	Superior universitaria	III	4	26.67
	Total		15	100.00
<b>Cargo</b>	Dueño	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	Administrador		0	0.00
	Total		15	100.00
<b>Tiempo en el cargo</b>	0 a 3		0	0.00
	4 a 6	IIIII	6	40.00
	7 a más	IIIIIIII	9	60.00
	Total		15	100.00

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Años en el rubro</b>	0 a 3 años		0	0.00
	4 a 6 años	IIIIII	6	40.00
	7 a más años	IIIIIIII	9	60.00
	Total		15	100.00
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	IIIIIIIIII	11	73.33
	6 a 10 trabajadores	II	2	13.33
	11 a más a trabajadores	II	2	13.33
	Total		15	100.00
<b>Personas que trabajan en la empresa</b>	Familiares	III	3	20.00
	Personas no Familiares	IIIIIIIIII	12	80.00
	Total		15	100.00
<b>Objetivo de la empresa</b>	Generar Ganancia	IIIIIIIIII	13	86.67
	Subsistencia	II	2	13.33
	Total		15	100.00

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta
<b>Termino de Gestión de Calidad</b>	Si	III	3	20.00
	No		0	0.00
	Tengo un cierto conocimiento		12	80.00
	Total		15	100.00
<b>Técnicas modernas que utiliza</b>	Benchmarking		0	0.00
	Liderazgo al personal	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	Empowerment		0	0.00
	5 S		0	0.00
	Outsorsing		0	0.00
	Otros		0	0.00
	Total		15	100.00
<b>Dificultades en la gestión de calidad</b>	Poca Iniciativa	IIIIIIII	10	66.67
	Aprendizaje Lento	III	3	20.00
	No se adapta a los cambios	II	2	13.33
	Desconocimiento del puesto		0	0.00
	Otros		0	0.00
	Total		15	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento</b>	Observación	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	Evaluación		0	0.00
	Escala de puntuación		0	0.00
	Evaluación 360°		0	0.00
	Otros		0	0.00
Total		15	100.00	
<b>Gestión de calidad mejora el rendimiento</b>	Si	IIIIIIIIIIII	12	80.00
	No		0	0.00
	A veces	III	3	20.00
	Total		15	100.00
<b>Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas</b>	Sí, ayuda a alcanzar los objetivos y metas	IIIIIIIIIIII	12	80
	No, ayuda a alcanzar los objetivos y metas		0	0
	A veces, ayuda a alcanzar los objetivos y metas	III	3	20
	Total		15	100

Continua...

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Termino Liderazgo</b>	Sí	III	4	26.67
	No		0	0
	Tengo un cierto conocimiento	IIIIIIII	11	73.33
	Total		15	100
<b>Competencias propias de un líder</b>	Comunicación	IIII	6	40.00
	Comunicación y el poder de convicción		0	0.00
	Comunicación y el saber escuchar	IIIIII	9	60.00
	Ninguna		0	0.00
	Total		15	100.00
<b>Se considera un buen líder</b>	Sí	III	3	20.00
	No		0	0.00
	A veces	IIIIIIII	12	80.00
	Total		15	100.00
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>	Sí		15	100.00
	No		0	0.00
	Pocas Veces		0	0.00
	Total		15	100.00
<b>Si los colaboradores cometen un error los ayuda a resolverlo de manera correcta</b>	Sí	IIIIIIIIII	14	93.33
	No		0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	6.67
	Total		15	100.00
<b>Considera usted que el liderazgo es</b>	Es importante para el direccionamiento de las organizaciones		13	86.67
	No es importante para el direccionamiento de las organizaciones		0	0.00
	A veces es importante para el direccionamiento de las organizaciones		2	13.33
	Total		15	100.00

*Continua...*

Tabla 3

*Gestión de calidad en el liderazgo al personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro eventos sociales, del Centro Poblado San Jacinto Distrito de Nepeña, 2016.*

**Concluye**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia relativa</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>
<b>Tipo de líderes que necesita su empresa</b>	Que construya un proyecto a futuro	IIIIII	8	53.33
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	IIII	5	33.33
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	II	2	13.33
	Total		15	100.00
<b>Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente</b>	Si permite ser eficiente	IIIIIIIIII	12	80.00
	No es necesario para ser eficiente	I	1	6.67
	A veces es necesario para ser eficiente	II	2	13.33
	Total		15	100.00

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Distrito de Nepeña.

## Anexo 7. Figuras

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

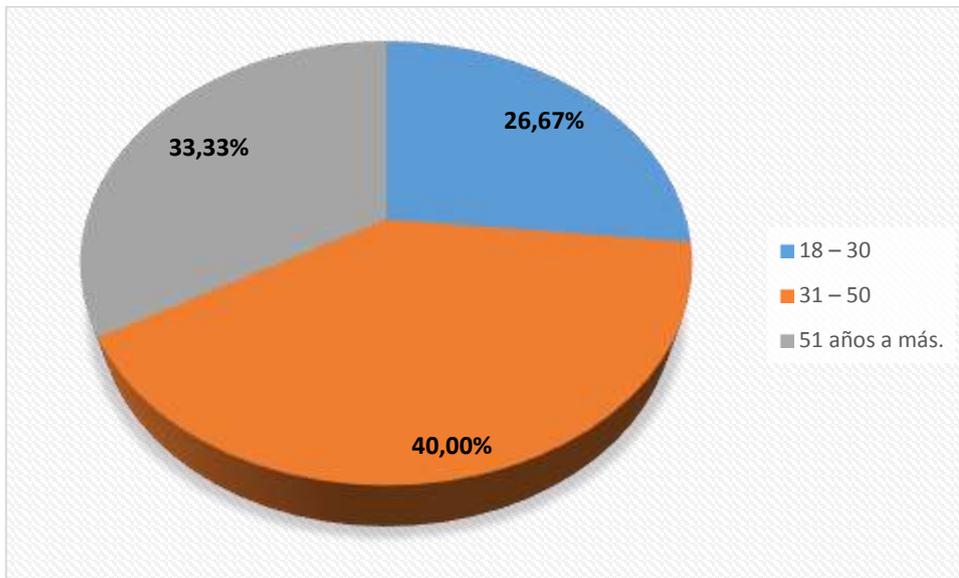


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

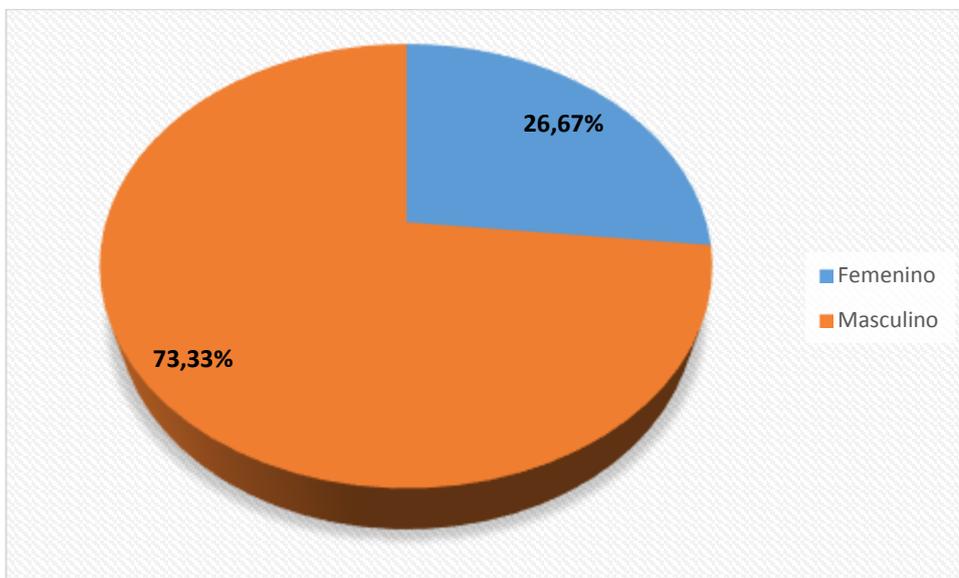


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1

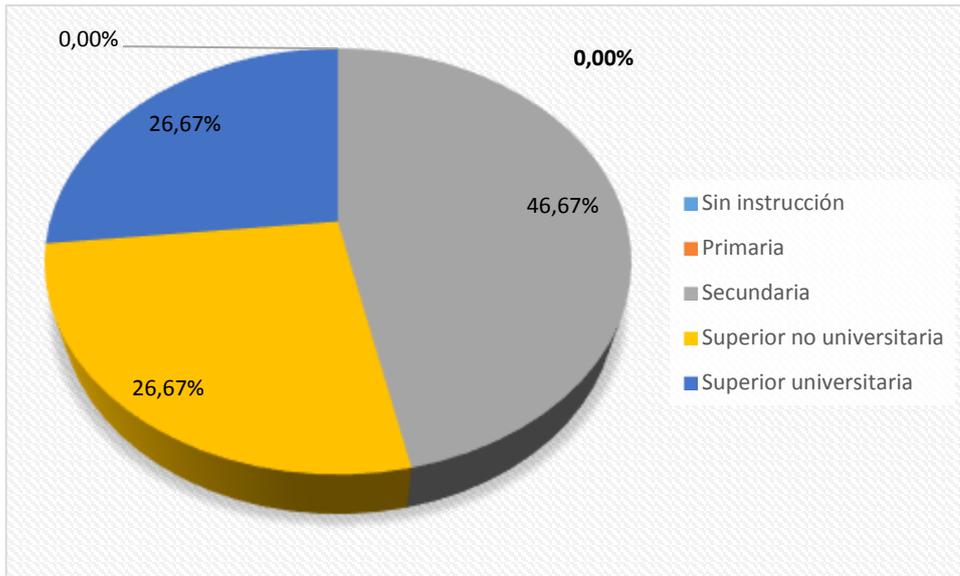


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

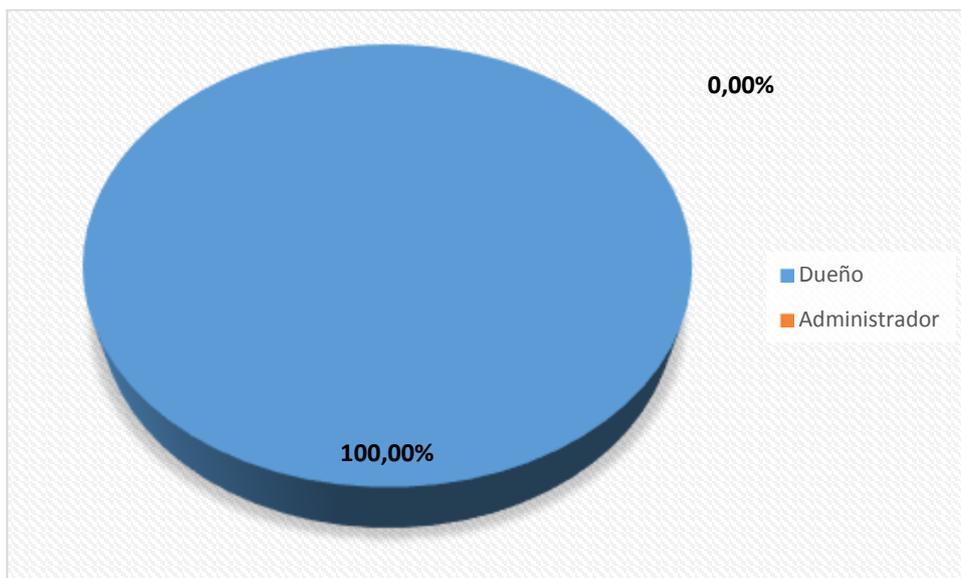


Figura 4. Cargo

Fuente. Tabla 1

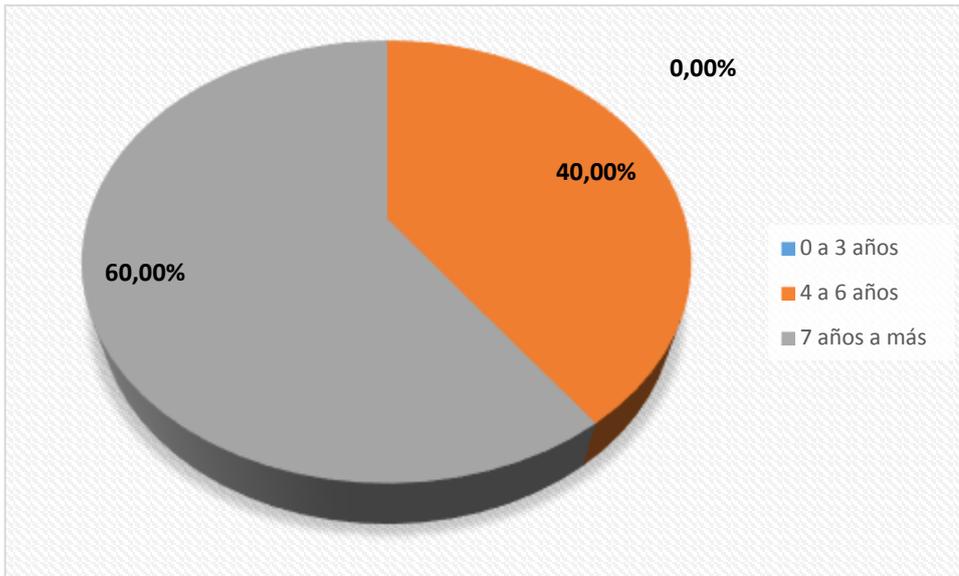


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente. Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

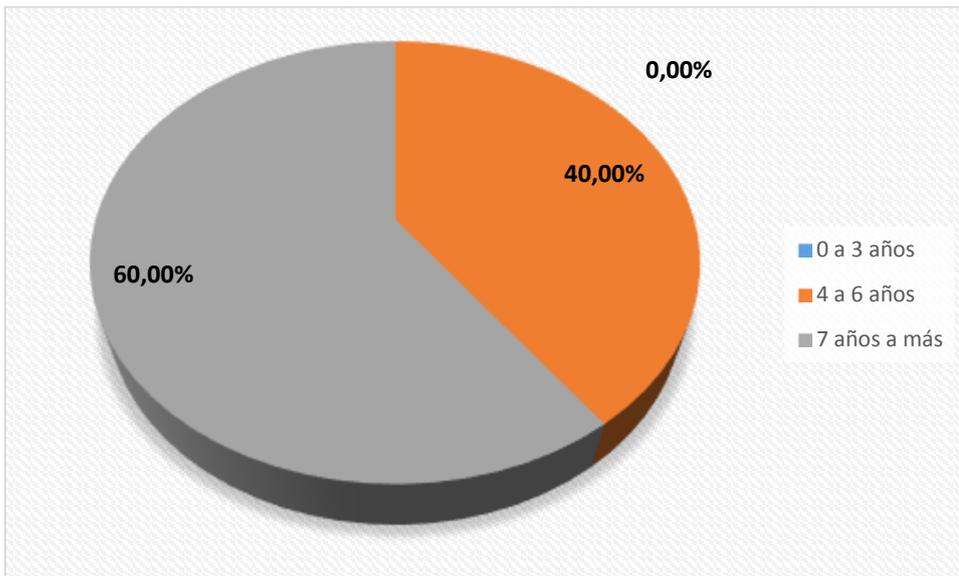


Figura 6. Genero del representante

Fuente. Tabla 2

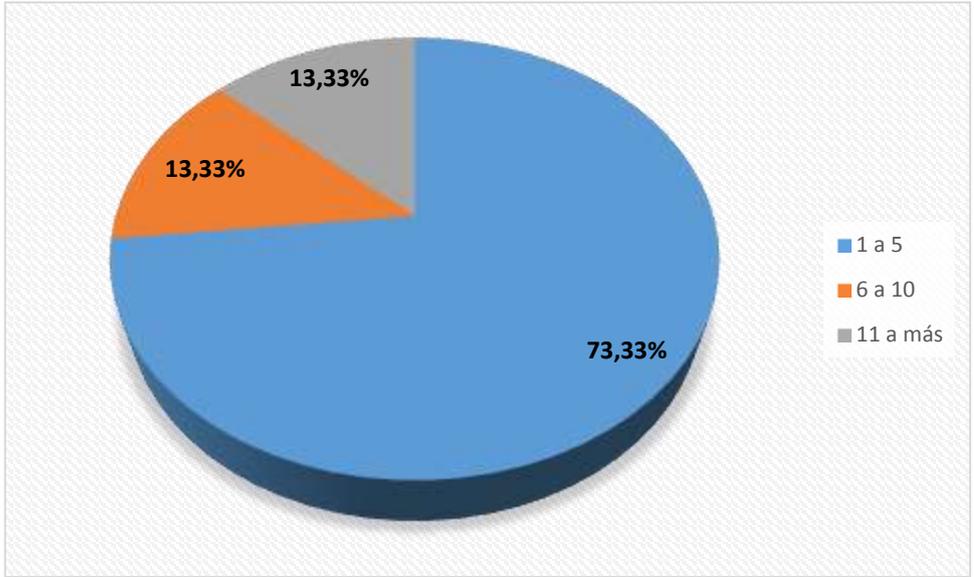


Figura 7. N° de trabajadores

Fuente. Tabla 2

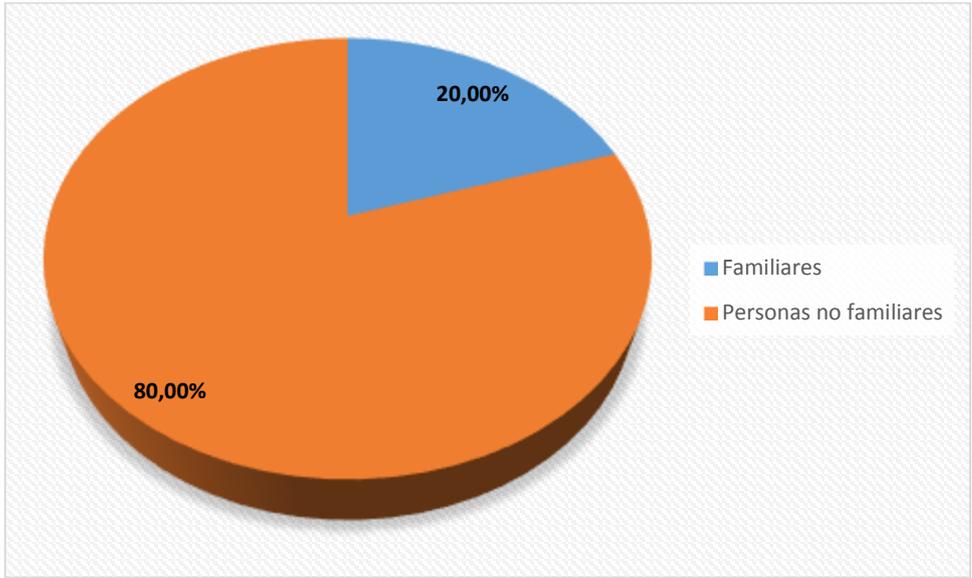


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente. Tabla 2

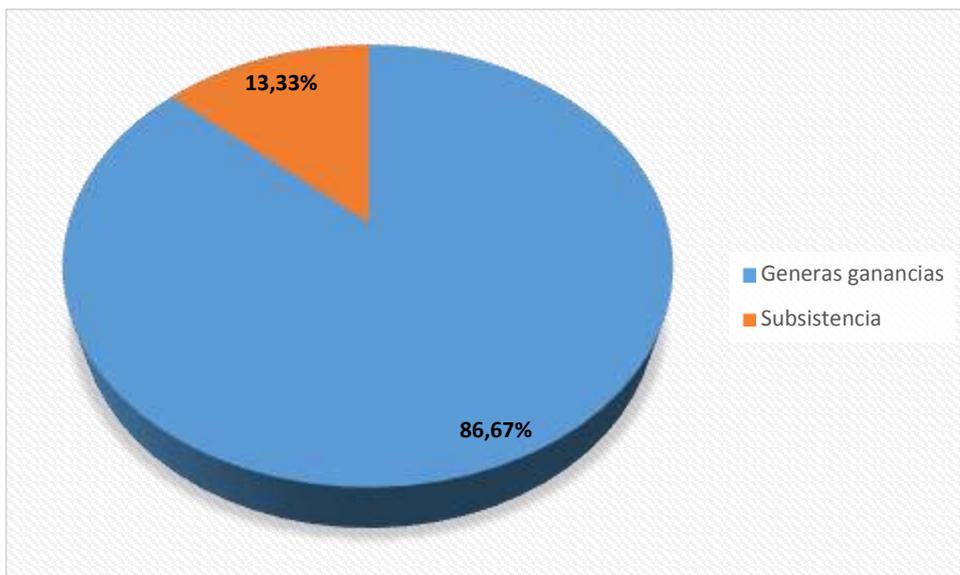


Figura 9. Finalidad de la MYPE

Fuente. Tabla 2

- c) Referente a la Gestión de calidad según el liderazgo al personal en las micros y pequeñas empresas:

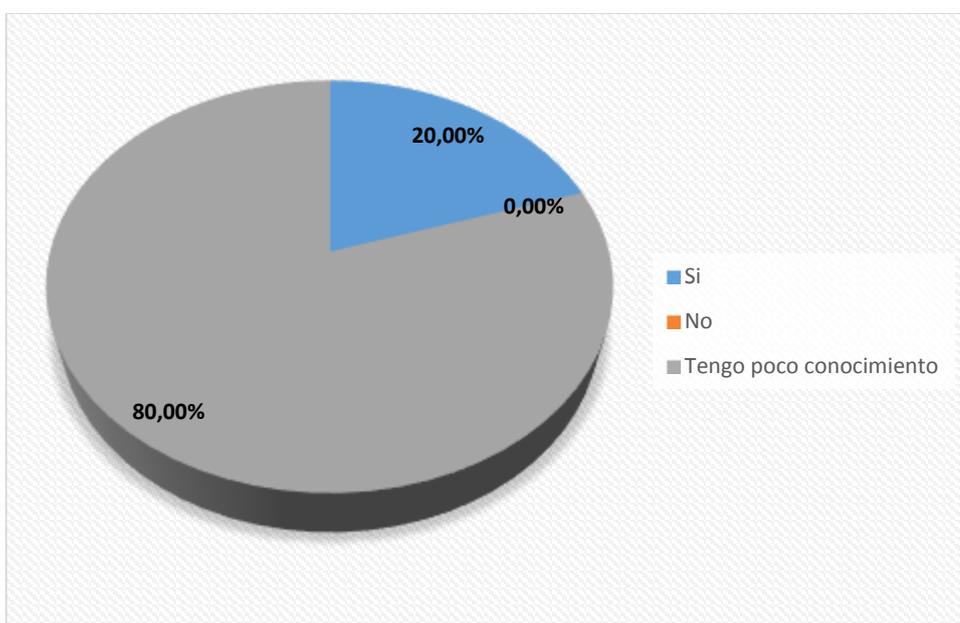


Figura 10. Conocen el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

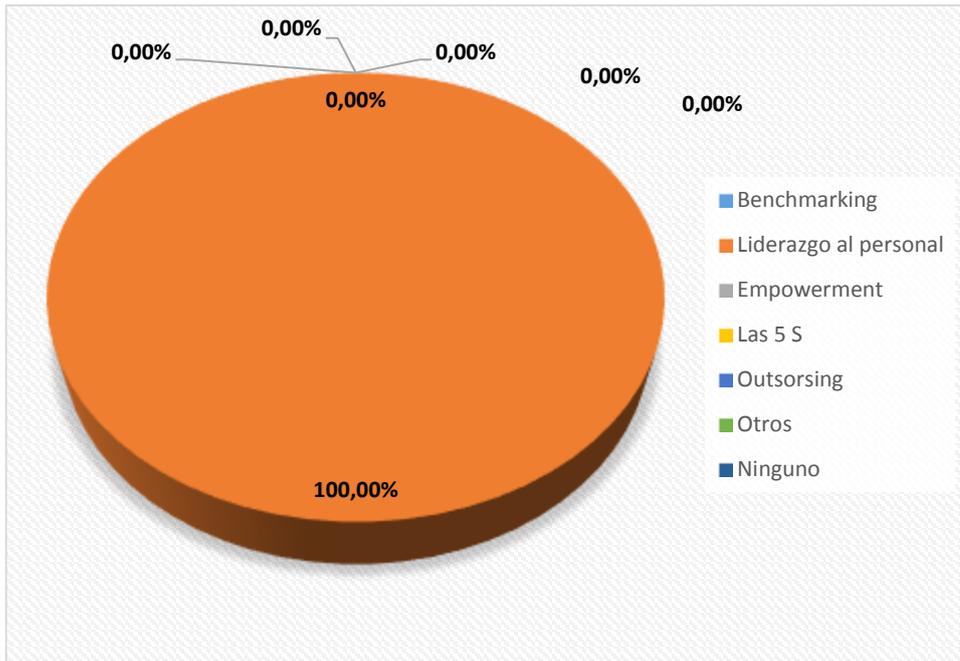


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

Fuente. Tabla 3

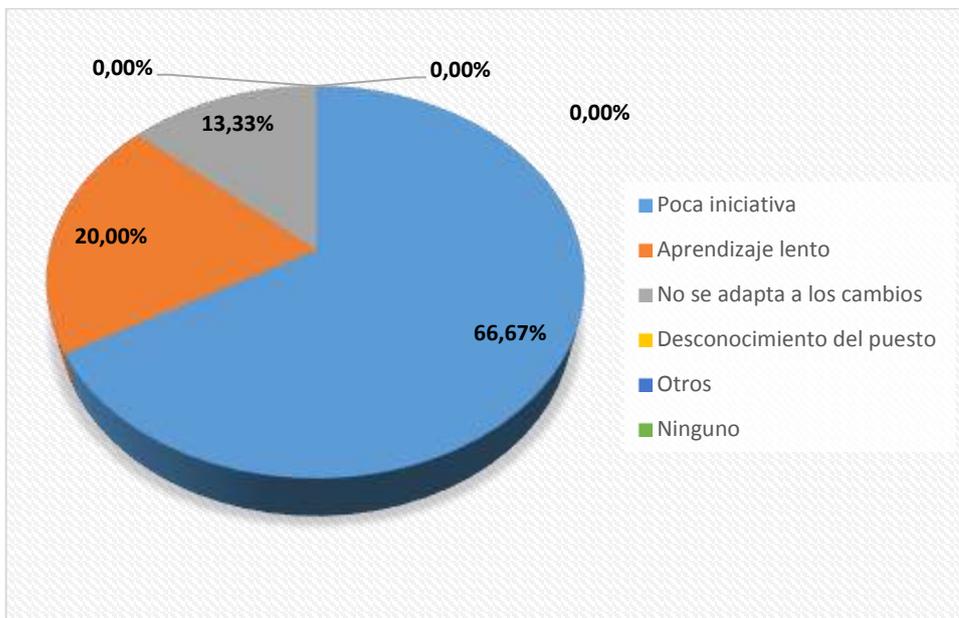


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

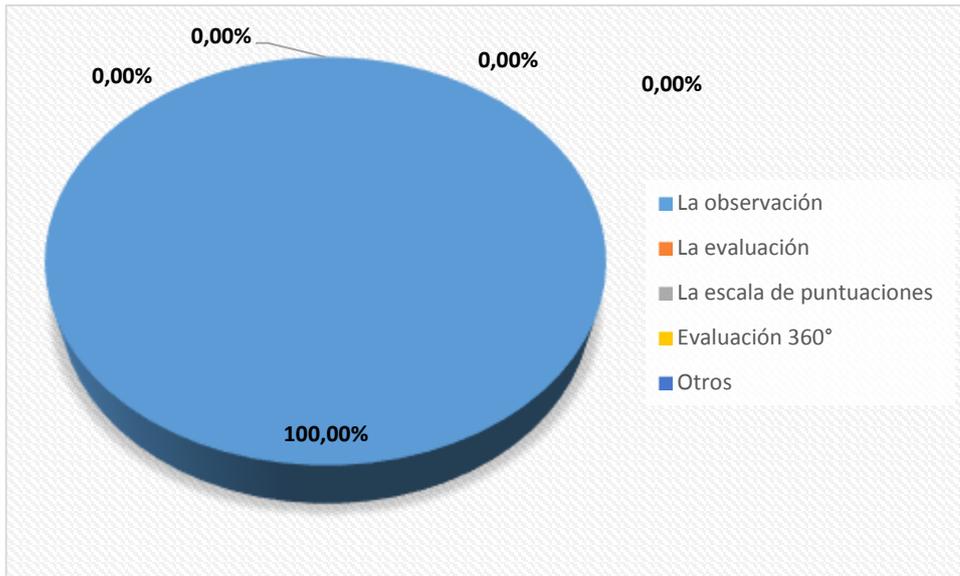


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente. Tabla 3

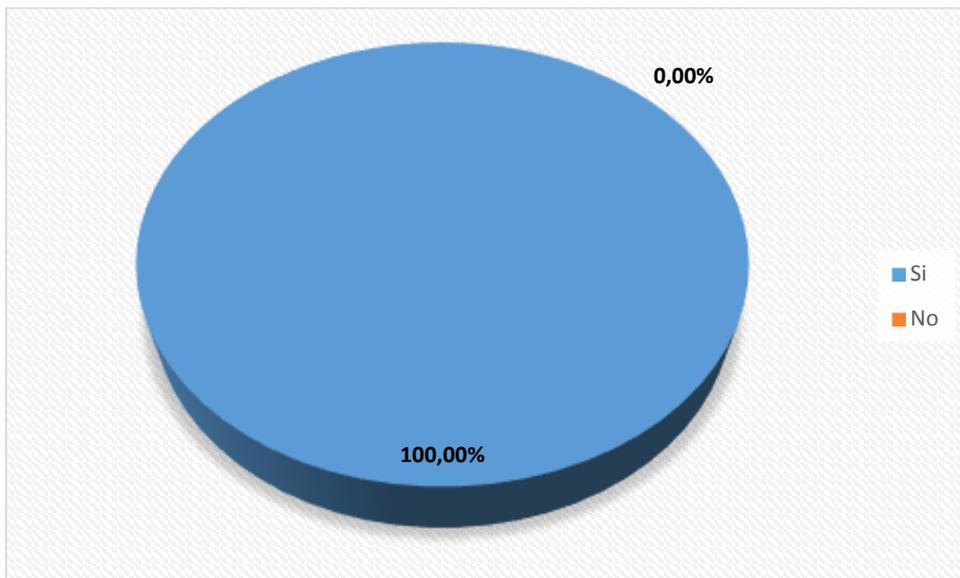


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.

Fuente. Tabla 3

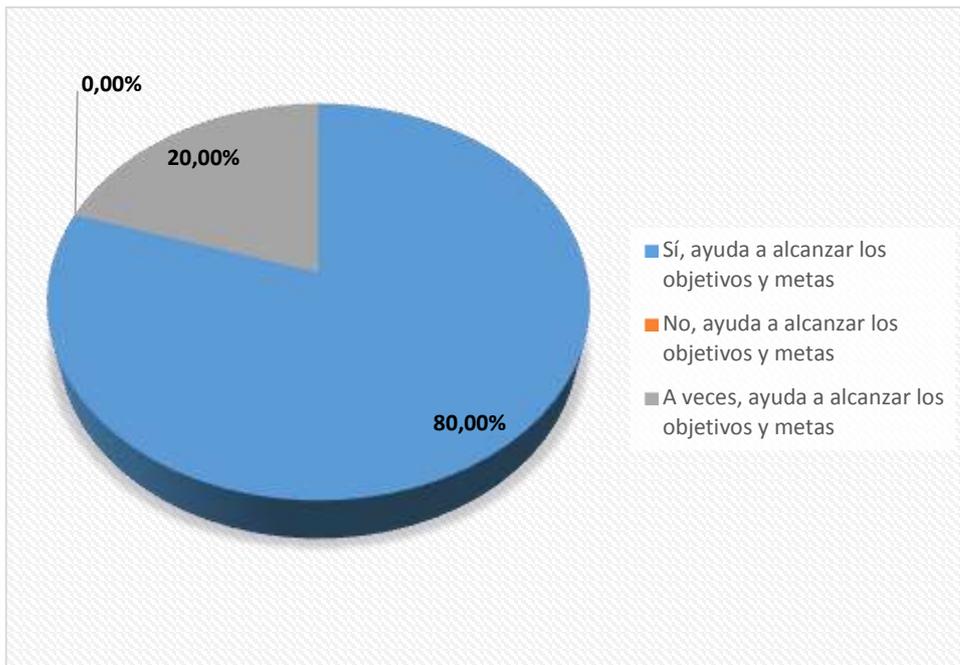


Figura 15. Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas

Fuente. Tabla 3

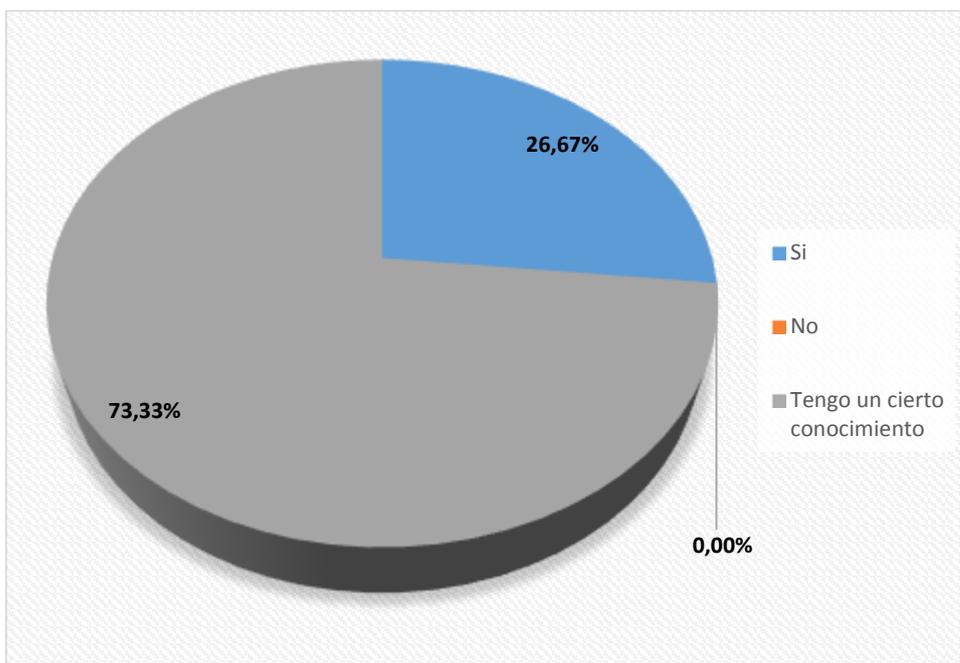


Figura 16. Termino Liderazgo

Fuente. Tabla 3

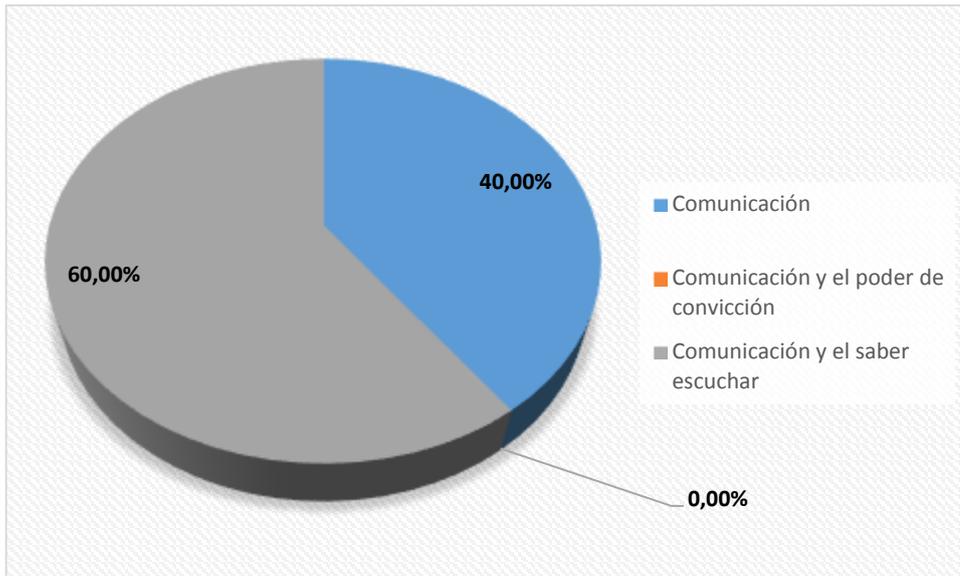


Figura 17. Competencias propias de un líder

Fuente. Tabla 3

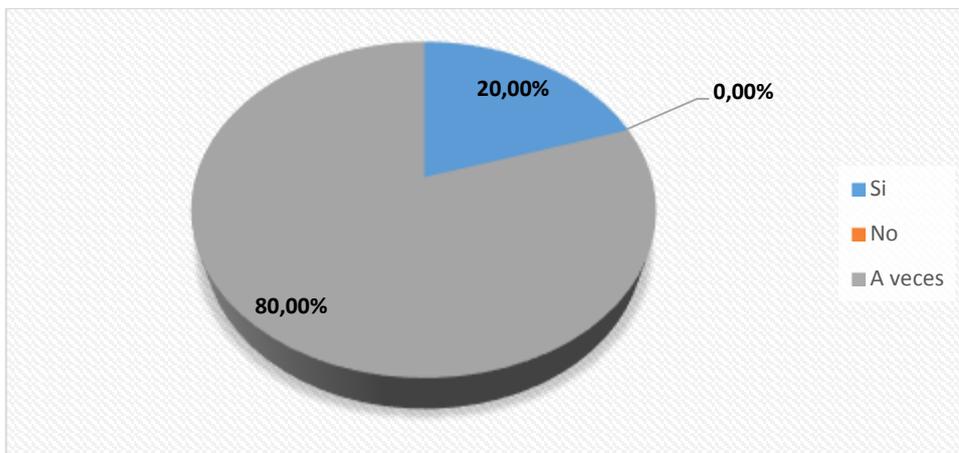


Figura 18. Se considera un buen líder

Fuente. Tabla 3

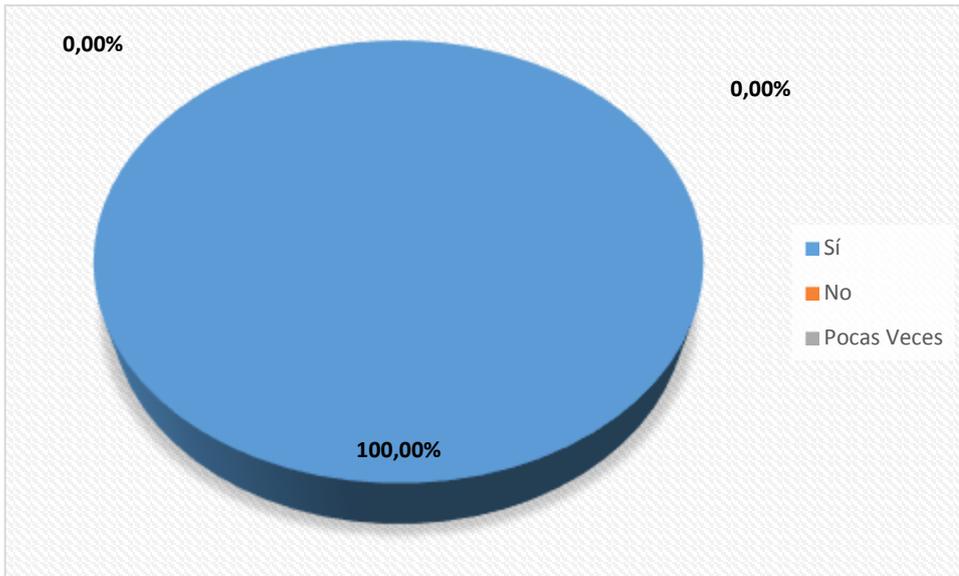


Figura 19. Promueve el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 3

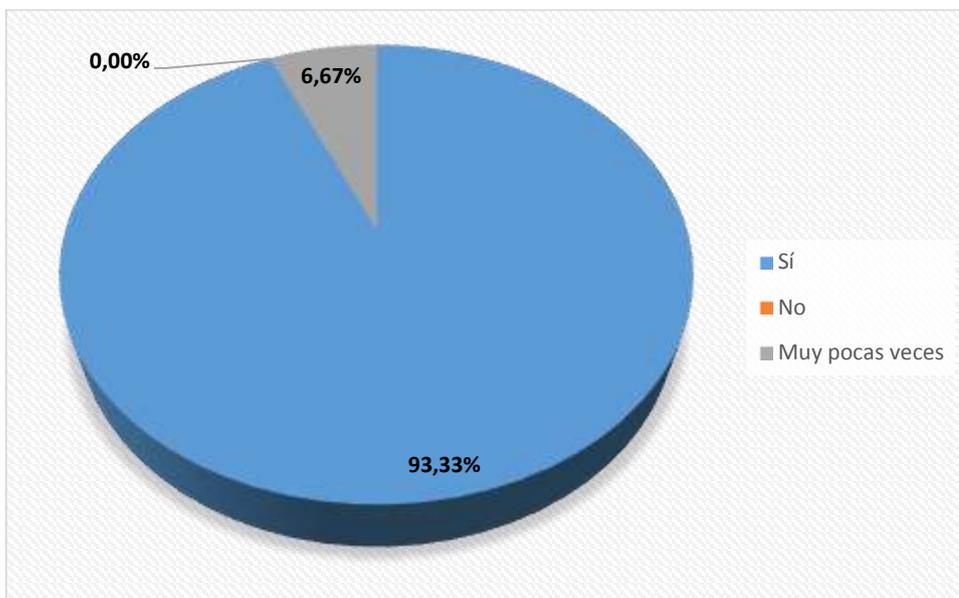


Figura 20. Si los colaboradores cometen un error los ayuda a resolverlo de manera correcta

Fuente. Tabla 3

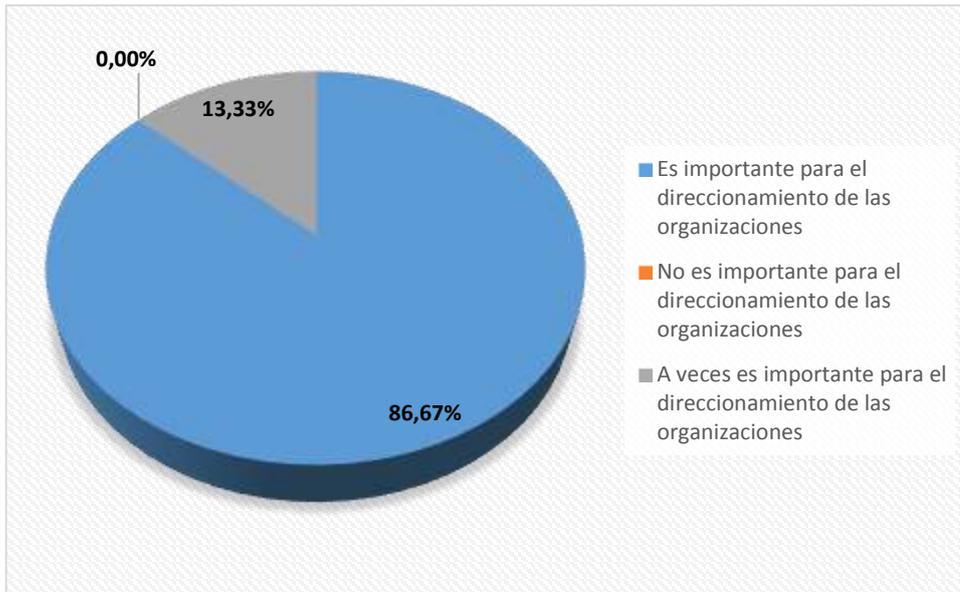


Figura 21. Considera usted que el liderazgo es

Fuente. Tabla 3

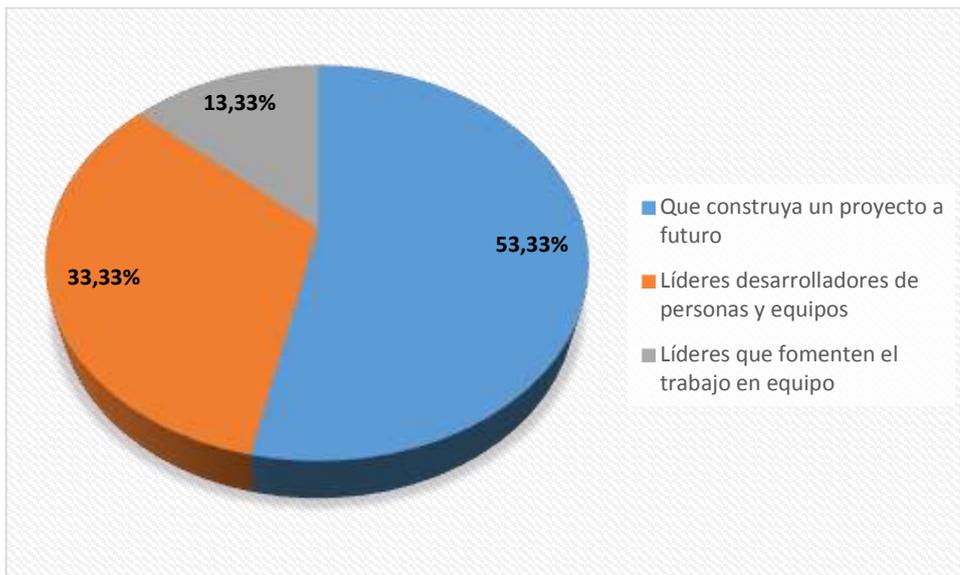


Figura 22. Tipo de líderes que necesita su empresa

Fuente. Tabla 3

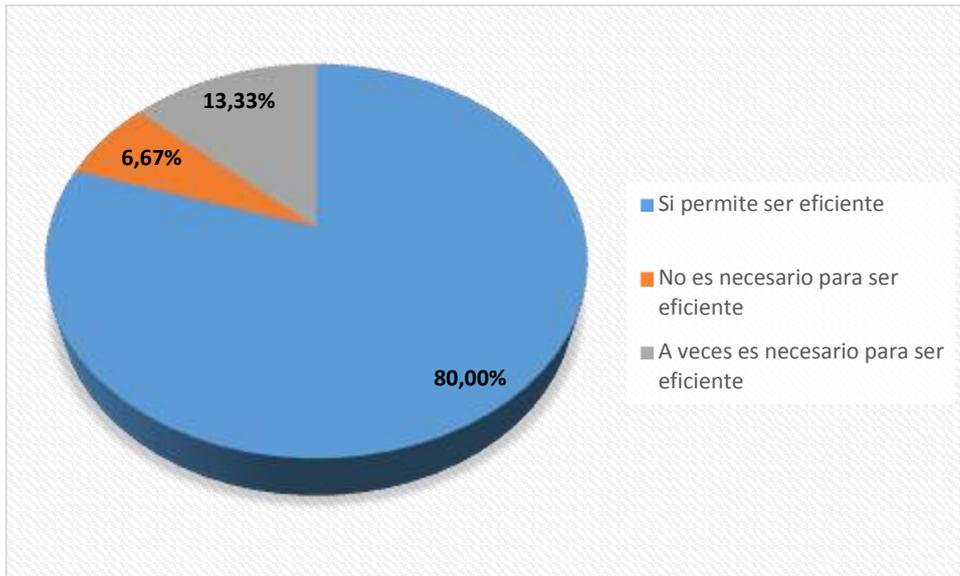


Figura 23. Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente

Fuente. Tabla 3