



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DE PRODUCTOS  
HIDROBIOLÓGICOS DEL DISTRITO DE SANTA, 2019

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

**AUTOR**

ZAVALETA SALDAÑA, JOSE VICTOR

ORCID: 0000-0002-0054-7669

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Zavaleta Saldaña, Jose Victor  
ORCID: 0000-0002-0054-7669  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias  
ORCID: 0000-0002-6399-5928  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,  
Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
ORCID: 0000-0002-5746-9374

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

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

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César  
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido estudiar esta hermosa carrera, por haberme brindado las fuerzas y los recursos necesarios, sobre todo por guiarme y bendecirme en este camino para lograr mis objetivos.

A mis padres que me ayudaron económicamente para que pueda continuar con mis estudios y me dan las fuerzas necesarias para seguir adelante, son mi motivo de nunca rendirme, por su forma de crianza lo que me ha permitido llegar hasta donde ahora estoy.

Agradezco a mis asesores de investigación y demás docentes por transmitirme los conocimientos necesarios, el apoyo y la paciencia para hacer realidad este estudio.

## **DEDICATORIA**

A Dios que me ha permitido seguir ante tantas dificultades, que me guía, protege y bendice estando conmigo siempre.

A mis padres que me apoyan en todo momento, brindándome su experiencia, principios y valores que me han permitido llegar hasta estas instancias de mis estudios.

A mi hermana y tíos que me dan los ánimos necesarios y los consejos para seguir firme y poder lograr mis metas.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo y aplicada de propuesta, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 15 pollerías, a quienes se les aplico un cuestionario de 15 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 73.33% tienen una edad comprendida entre 30 a 50 años, el 60% de los representantes es de género femenino, el 53.33% tiene el grado de instrucción de superior no universitaria, el 86.67% de las personas que trabajan en la microempresa son familiares, el 73.33% no tienen conocimiento del liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad, el 40.00% tienen como dificultad la poca iniciativa de sus trabajadores para implementar una gestión de calidad, el 60.00% si tiene conocimiento de la palabra liderazgo y el 60.00 % consideran que la empresa necesita un líder desarrollador de personas y equipos. La investigación concluye que los representantes son familiares de género femenino de edad madura con estudios técnicos, no conocen el liderazgo en la gestión de calidad y tienen dificultades de la poca iniciativa de sus colaboradores, pero conocen empíricamente el liderazgo por lo cual señalan que necesitan de un líder que los potencie y fomente el trabajo en equipo.

**Palabras clave:** Gestión, Liderazgo, Microempresas.

## ABSTRACT

This research had the general objective: To determine the characteristics of leadership as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, restaurant category of hydrobiological products in the Santa district, 2019. The research was of non-experimental-transversal-descriptive design and applied as a proposal, a sample population of 15 chicken shops was used to collect the information, to whom a questionnaire of 15 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results : 73.33% are between 30 and 50 years old, 60% of the representatives are female, 53.33% have a non-university degree of higher education, 86.67% of the people who work in microenterprises are family members, 73.33% have no knowledge of leadership as a relevant factor for better quality management, 40.00% have As a difficulty, the little initiative of its workers to implement quality management, 60.00% if they have knowledge of the word leadership and 60.00% consider that the company needs a leader developer of people and teams. The research concludes that the representatives are female relatives of mature age with technical studies, they do not know leadership in quality management and have difficulties with the little initiative of their collaborators, but empirically know leadership, which is why they indicate that they need to a leader who empowers them and encourages teamwork.

**Key words:** Management, Leadership, Microenterprises.

## CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| 1. Título de tesis .....   | i    |
| 2. Equipo de trabajo .....   | ii   |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor.....                            | iii  |
| 4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....                        | iv   |
| 5. Resumen y abstract .....  | vi   |
| 6. Contenido .....   | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras .....                                  | ix   |
| I. Introducción.....   | 1    |
| II. Revisión de literatura .....                                     | 10   |
| III. Hipótesis .....   | 58   |
| IV. Metodología .....  | 59   |
| 4.1 diseño de la investigación.....                                  | 59   |
| 4.2 población y muestra .....  | 59   |
| 4.3 definición y operacionalización de variables e indicadores ..... | 60   |
| 4.4 técnica e instrumentos de recolección de datos .....             | 62   |
| 4.5 plan de análisis .....   | 62   |
| 4.6 matriz de consistencia .....                                     | 63   |
| 4.7 principios éticos .....  | 64   |
| V. Resultados .....  | 66   |
| 5.1 Resultados .....   | 66   |
| 5.2 Análisis de resultados.....                                      | 71   |
| VI. Conclusiones.....  | 91   |
| Aspectos complementarios .....                                       | 93   |
| Referencias bibliográficas .....                                     | 94   |
| Anexos .....   | 100  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019 .....  | 66 |
| Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019 .....  | 67 |
| Tabla 3. Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019 ..... | 68 |
| Tabla 4. Plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019 .....  | 70 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |     |
|---|-----|
| Figura 1: Edad de los representantes -----  | 113 |
| Figura 2: Género -----  | 113 |
| Figura 3: Grado de instrucción -----  | 114 |
| Figura 4: Cargo que desempeña -----   | 114 |
| Figura 5: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro -----                   | 115 |
| Figura 6: Vínculo de las personas que trabajan en la empresa -----                | 115 |
| Figura 7: Liderazgo como factor relevante para una gestión de calidad -----       | 116 |
| Figura 8: Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad ----- | 116 |
| Figura 9: Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal -----   | 117 |
| Figura 10: La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivos y metas -----  | 117 |
| Figura 11: Conocimiento de la palabra liderazgo -----                             | 118 |
| Figura 12: Competencias propias de un líder -----                                 | 118 |
| Figura 13: Motivación al trabajo en equipo -----                                  | 119 |
| Figura 14: Corrección adecuada y oportuna a los colaboradores -----               | 119 |
| Figura 15: Tipo de líder que necesita la empresa -----                            | 120 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas en Perú han dado inicio a sus actividades desde siglo anterior, siendo negocios personales donde toda la familia intervenía para realizar las diferentes labores, como todo peruano que es ingenioso, emprendían negocios en base a las oportunidades que detectaban pero no siempre estos emprendimientos tenían éxito debido a la falta de conocimientos y conformismo por parte de los dueños, además el estado no respaldaba a estas micro y pequeñas empresas y se veían absorbidas por las grandes empresas imposibilitando, la mayoría de estos negocios optaba por la informalidad. En la actualidad el estado brinda apoyo y busca proteger a estas Mypes, pero su cultura de informalidad hace que estas vean la formalización como una desventaja, aun así, muchas de ellas se van formalizando debido a las ventajas que el estado les otorga y ven como oportunidad de crecer.

La globalización ha producido que las empresas busquen cada día mejorar y ser competitivas para poder mantenerse en el mercado, tener una empresa competitiva implica que se desarrolle un buen liderazgo, por lo que toda empresa busca personas con habilidades blandas y duras que potencie a los integrantes de la empresa.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas son importantes porque generan empleo y contribuyen con la economía peruana, el Estado peruano con la creación de leyes fomenta y protege a las Mype, otorgándole oportunidades de superación para los dueños que buscan iniciar un negocio en el mercado con grandes aspiraciones de pertenecer a las grandes empresas, obteniendo mejores ingresos y desarrollo de su sociedad.

A pesar de la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas en la economía del país, muchas quiebran y las demás atraviesan por diversas dificultades, debido a que no cuentan con un capital amplio, su personal no tiene los conocimientos y capacidades necesarias para liderar su organización, desperdiciando tiempo, recursos y generando mayores costos, por lo que muchos cierran sus negocios inesperadamente, pero esto no solo ocurre a nivel nacional si no también internacional, por menciona:

En el país asiático, China donde se viene desarrollando una nueva transformación económica, la innovación y sostenibilidad son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de su país. anteriormente las grandes empresas estatales eran el motor de ser su economía que atraía la importación y exportación, pero en los últimos años se ha visto que las pymes son la principal fuente motora de su economía, contribuyendo con el 60% de su producción industrial, estas pymes se han visto obligadas a que colaboren con empresas extranjeras o las más grandes del país. El principal problema o lo que les diferencia de las multinacionales, es la falta de financiamiento y la innovación. En general estas empresas siempre han buscado el beneficio económico sin medir el impacto ambiental que han causado, hoy en día se está tomando conciencia de ello (Aldama, 2016).

España uno de los países europeos donde más tiempo se toma en crear o formar un negocio, siendo el papeleo burocrático lo que se vuelve un dolor de cabeza para los emprendedores. Además, que se le presentan un montón de obstáculos para adquirir un financiamiento que les permita ponerse en marcha y encontrar un verdadero talento que dirija y contribuya con los fines de la empresa es un verdadero viacrucis. Sobrevivir en este mercado es el principal problema de las pequeñas empresas a pesar de las bajas tasas de intereses de país, por lo que solo 4 de 10 empresas logran seguir

funcionando después de haber transcurrido los 5 años en actividad económica, el resto se ven forzadas a cerrar antes de lo esperado (Muñoz, 2019).

En España, donde las pymes como en cualquier otro país son las que generan mayores puestos de trabajo y contribuyen con el crecimiento del país, unas de cada diez empresas cierran antes de cumplir los cinco años de vida. Todas las empresas incurren en las mismas fallas o causa que les llevan a la quiebra. La primera causa es que no realizan un plan estratégico a largo plazo, solo ven los resultados en el momento sin proyectarse a futuro y se ven absorbidos cuando se les presentan los problemas, otra causa es que no invierten mucho en marketing por lo que obtienen resultados ineficaces, además ejecutan una mala gestión de financiación por lo que gastan todo al principio y después ya no pueden solventarse, también les falta estrategias con el personal y desarrollo de sus talentos y finalmente no innovan, no investigan por lo que son conformista y no aprovechan las nuevas necesidades o requerimientos de este mundo cambiante (Mata, 2016).

En Estados Unidos, una potencia del comercio, los líderes se han visto aglomerados por problemas que a diario se les presenta en el sector de los restaurantes, estos líderes han identificado las principales amenazas que incurre a sus empresas: el aumento del coste de la materia prima, alza de sueldo de empleados, nueva competencia que está incursionando a su territorio, la globalización, las tendencias de consumo digital y la concientización del consumidor, exigiendo seguridad en lo que consumen, estas son las amenazas de los líderes de hoy en día por lo que ellos tienen que estar preparados y tienen que crear nuevas estrategias para hacer frente a la competencia con nuevas tendencias y estrategias que llegan para triunfar en su mercado (Coquillat, 2017).

En México, la baja productividad de las MiPymes limita el crecimiento de los sectores, región y de su país, a pesar que son las que mayor empleo generan y contribuyen con el crecimiento económico, muchas MiPymes cierran por falta de capital o por lo que sus recursos no son administrados adecuadamente, falta de talento humano y de líderes que desarrollen empresas que hagan la competencia a las inversiones extranjeras, las empresas que cierran no tienen el impacto que se espera en su economía y su productividad es mínima por la falta de liderazgo (Sánchez, 2018).

En Argentina, las pymes son las que generan el 70% y 75% de empleo en sus compatriotas, pero es el país con mayor tasa de fracaso de estas pymes por lo que el 80% no logran subsistir más de 2 años por los errores que frecuentemente incurren si no su vida sería más alta, los errores son: negocios familiares que ellos mismos deciden trabajarlos y no cuentan con un trabajo, no tienen capacidad de liderar, no crean estrategias ni diversifican e innovan sus productos, no quieren invertir en talento y capacitaciones, esperar el éxito llegue por sí solo, ser conformistas y no aceptar sus errores, temen al fracaso, por lo que se necesita de líderes con capacidades, conocimientos y habilidades que le permitan hacer productiva a la empresa (Paulise, 2016).

En Chile, su principal problemática es la inadecuada gestión de las MIPYMES, por lo que las empresas de mayor tamaño hacen ver a estas pequeñas empresas como menos productivas creando una desigualdad. Estas pequeñas empresas se encargan de abastecer principalmente las industrias o grandes empresas por las que el mérito se las llevan las grandes empresas y estas pequeñas no son reconocidas por su importancia en la productividad quedando como inferiores, teniendo poco acceso al financiamiento o capacitación, se ven estancadas debido a que no pueden adquirir mejores recursos en

calidad y cantidad, además que los trabajadores y administradores no tienen los conocimientos necesarios para liderar y hacer frente a competencia, teniendo una gestión pésima lo que crea la desventaja (Diban y Riquelme, 2015).

En Perú, las Mypes son la que mayores puestos de trabajo generan, los emprendedores buscan plasmar sus ideas de negocio, pero no cuentan con los conocimientos y habilidades necesarias de liderazgo por lo que muchas de estas empresas fracasan debido a las malas decisiones que toman los dueños. Haciéndole falta un liderazgo que ponga las pautas y desarrolle el talento del personal guiándolos a la productividad de la empresa, donde los colaboradores sean partícipes y también beneficiados. Estas Pymes poseen dificultades internas debido a que no se aplica el liderazgo correcto en la organización, su gestión es inadecuada produciendo ineffectividad en sus resultados, se considera que se debe cambiar de liderazgo mejorando las competencias del líder, que sean capaces de solucionar conflictos y potenciar a la organización obteniendo resultados favorables (Carbajo y Portal, 2019).

Asimismo, en el Perú por su naturaleza de personas emprendedoras y luchadoras quieren ser independientes y con las facilidades que brinda hoy en día en estado crean fácilmente su empresa, a partir de ahí surgen los problemas debido a que no están preparados para dirigir y competir en el mercado, ellos quieren crecer aceleradamente y solo ven en el corto plazo y no lo que se les viene en adelante. No cuentan con objetivos, por último no saben ni a quienes está dirigido su producto solo quieren vender e intentan vender a toda la persona, haciéndole competencia a grandes empresas, pero su capital no es amplio es delimitado, es cuando ya no cuentan de capital para seguir con sus actividades que se ven en la obligación de cerrar y esto

debido a una mala administración, un mal liderazgo que tomo decisiones erróneas que los llevo al fracaso (Castro, 2015).

Debido al incremento poblacional, como al crecimiento económico y que cada vez las personas frecuentemente recurren a darse sus gustos gastronómicos fuera de casa, en el Distrito de Santa las cevicherías vienen aumentando ya que es zona costera, más aún vienen incrementándose por la amplia demanda. Como son negocios familiares y no cuentan con un capital amplio para realizar muchos gastos, son los propios dueños y sus familias quienes administran sus negocios, dueños que no cuentan con estudios, experiencia, mucho menos con las habilidades de un líder para guiar y potencializar a la empresa para que sea más productiva, por lo contrario, son conformistas y no innovan ni investigan de las nuevas necesidades que presenta el mercado en el rubro. En este sector un buen liderazgo permitirá gestionar y aprovechar correctamente los recursos, brindando un servicio de calidad y cumpliendo con las expectativas de los clientes, a la ves cumpliendo con las metas y objetivas propuestas.

Por lo anteriormente expuesto se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y como se puede mejorar en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019?

Para dar solución al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019. Para lograr

alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019. Definir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019. Identificar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019. Elaborar un plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.

La investigación se justificó porque nos permitió recolectar información en forma específica del problema de investigación, identificando los problemas en que incurren las micro y pequeñas empresas, generando un plan de mejora y así los representantes tengan la información adecuada para corregir sus falencias, tomando mejores decisiones respecto al liderazgo y gestión de calidad.

También, beneficiara a los representantes, dueños o encargados que administran el negocio, que podrán contar con nuestros conocimientos adquiridos, que les permita tomar las decisiones correctas para poder corregir o incrementar en su negocio, también servirá a las empresas similares a estas, emprendedores que necesiten de esta información para realizar sus actividades.

Además, el estudio de investigación servirá como base o antecedentes a los estudiantes con investigaciones similares, que busquen contenidos relacionadas con nuestro tema de investigación como lo es el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas.

Por último, se justificó porque es un tema importante para la sociedad, brindando información de la problemática que se observa en el liderazgo y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, plan de mejora que podría implementar en su negocio y la importancia de estas micro y pequeñas empresas para el Perú.

La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue no experimental porque se realizó la investigación sin manipular deliberadamente la variable “el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad”, fue transversal por que el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un final, específicamente 2019, fue descriptivo porque describió las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019. Para el recojo de la información se utilizó el instrumento del cuestionario el cual estuvo estructurado por 15 preguntas, de las cuales 4 fueron sobre los representantes de las micro y pequeñas empresas, 2 preguntas relacionadas a las micro y pequeñas empresas, 9 preguntas sobre el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad, las que se aplicaron a una población muestral de 15 microempresas del rubro productos hidrobiológicos, a través de la técnica de la encuesta.

Obteniendo los siguientes resultados: El 73.33% tienen una edad comprendida entre 30 a 50 años, el 60% de los representantes es de género femenino, el 53.33% tiene el grado de instrucción de superior no universitaria, el 86.67% de las personas que trabajan en la microempresa son familiares, el 73.33% no tienen conocimiento del liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad, el 40% tienen como dificultad la poca iniciativa de sus trabajadores para implementar una gestión de calidad, el 60% sí tiene conocimiento de la palabra liderazgo y el 60% consideran que la empresa necesita un líder desarrollador de personas y equipos. La investigación concluye que la mayoría de los representantes son familiares de género femenino de edad madura con estudios técnicos, no conocen el liderazgo en la gestión de calidad y tienen dificultades de la poca iniciativa de sus colaboradores, pero conocen empíricamente el liderazgo por lo cual señalan que necesitan de un líder que los potencie, que desarrolle su talento e incentive al trabajo en equipo, que le permita ser productivos llevándolos a cumplir sus metas y objetivos y sostenerse en el mercado competitivo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Urizar (2016) en su investigación *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. Tuvo como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Identificar el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo autocrático. Definir el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo liberal. Establecer el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo participativo. Para el Estilo de Liderazgo participativo se buscó identificar la tendencia bajo, medio bajo y medio. Se realizó una investigación de tipo descriptivo, la metodología estadística, para la recopilación de los datos se utilizó el cuestionario, Se procedió con la recolección de datos y aplicación del test a una población de 16 sujetos. Los resultados reflejan: Se identificó que el estilo de liderazgo predominante es el Autocrático, (orientado hacia la Tarea) con un 75% por que se brindan capacitaciones a los colaboradores, mientras que la minoría se encuentra representada con un 25% correspondiente al estilo Liberal (orientado hacia el Grupo), ya que estos delegan toda la autoridad a sus seguidores. Se evidencia que el 6% de colaboradores posee una tendencia participativa baja, el 31% medio bajo y el porcentaje restante equivalente al 63% que posee una tendencia participativa media, demostrando que predomina el nivel medio en toda la muestra evaluada y que la toma de decisiones es en consenso con el grupo de trabajo. Finalmente se concluye lo siguiente: A través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos de liderazgo del INCAE, se determinó el estilo de

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

Rueda (2017) en su investigación *Desarrollo de liderazgo del licenciado en gastronomía en el área directiva de alimentos y bebidas del sector hotelero*. Tuvo como objetivo general: Demostrar cómo las habilidades de liderazgo influyen en el nivel de competitividad del área de restaurante de los hoteles para que el Licenciado en Gastronomía que se desempeña en un nivel gerencial de dicha área pueda desarrollarlas durante su formación profesional. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicio –rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación fue descriptiva y aplicada, obteniendo la información mediante entrevistas y cuestionarios. Teniendo como resultados: Entre los principales rasgos que aportaron tanto directivos como empleados, se pudo identificar que se encuentran la comunicación efectiva, la motivación adecuada; el apoyo permanente a los equipos de trabajo, la delegación de responsabilidades, así como la planeación y supervisión de actividades. También se resaltaron características como la comunicación de metas y objetivos, el trabajo en equipo y en conjunto con otros

niveles directivos; el hacer saber al personal la importancia que cumplen en el equipo de trabajo, y el lograr que dicho personal siga a la persona al mando, quien debe saber los propósitos a alcanzar por parte de la propia compañía. La respuesta a esta interrogante pudo obtenerse con base en la entrevista aplicada al Gerente de Alimentos y Bebidas, y al Chef Ejecutivo: es importante porque se debe estar consciente de que se trabaja con personas, de que se conforman equipos de trabajo que necesitan ser guiados de manera correcta. Por ello un líder requiere la capacidad de reconocer las habilidades y debilidades de cada trabajador, para sacar el potencial de cada uno de ellos, recordando que esto constituye la ventaja competitiva del establecimiento. Así, cualquier profesional de la Gastronomía que desee desarrollarse en un puesto directivo como los ya descritos, necesita adquirir todos los saberes relacionados con el liderazgo desde los primeros semestres de su carrera. Si durante la carrera los alumnos que se están formando no adquieren estas habilidades, se considera que a través del desarrollo de su trabajo y de forma simultánea, si el profesional se capacita, se prepara, se actualiza, bien puede ir obteniendo y desarrollando dichas habilidades. A través de cursos y programas continuos de capacitación, pero también prestando atención a sus empleados, conociendo y reconociendo las necesidades e inquietudes del personal puede lograr esto. Una forma más, es adquiriendo conciencia de la importancia que tiene el recurso humano –los empleados a su cargo- como factor de competitividad. se puede guiar al personal para que en conjunto el Gerente de Alimentos y Bebidas, el Chef Ejecutivo y los cocineros, logren generar beneficios para la organización y, por lo tanto, para todos; favorezcan el cumplimiento de metas y objetivos, que al final, serán la recompensa de su propio trabajo. Así mismo, debe hacerse saber al

personal de forma frecuente y a través de distintas estrategias, la importancia que ellos tienen para la organización, y lo relevante que resulta el cumplimiento de sus actividades. En relación con esto, los entrevistados expresaron que es muy importante establecer tareas específicas según el perfil de cada empleado y la función que desarrolla, así como delegar responsabilidades en cada uno, para que cada quien realice el trabajo que debe, y sea parte del “engranaje” que haga funcionar la “máquina” que es la empresa de alimentos y bebidas. Si cada empleado hace su parte, todo debe funcionar adecuadamente. Finalmente se concluye: que la visión del Chef Ejecutivo y del Gerente General que fueron entrevistados, coinciden en la claridad que tienen en torno a que el liderazgo es un elemento con el que deben contar para guiar a sus equipos de trabajo, y que es el recurso humano el más importante, con sus habilidades, conocimientos e incluso personalidad que aporta cada día en el trabajo cotidiano. Mientras, se pudo identificar que para los empleados estas mismas cualidades y relevancia no forman parte de las principales características que requiere una empresa de alimentos y bebidas para alcanzar un nivel de competitividad en relación con otras. Se considera relevante como recurso la ubicación del restaurante del hotel. El nivel gerencial del hotel enfatiza las habilidades de sus empleados para crear, dirigir y organizar equipos de trabajo eficaces, tomando en cuenta que es fundamental contar con personal capaz de cumplir sus funciones y la importancia que tiene una buena dirección sobre los procesos que implican a dichos equipos para el logro de metas y objetivos, como clave de la ventaja competitiva que se genera.

## **Antecedentes nacionales**

Gaytán (2016) en su investigación *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo por objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas – del sector servicios – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz. Determinar las características del estilo de liderazgo carismático en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de (9 MYPE) con 1 a 2 colaboradores por mype, haciendo un total de 20 encuestados, a quienes se les aplico un cuestionario de 33 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Del total de colaboradores encuestados el 55% manifiestan tener entre 20 a 24 años de edad. Del total de colaboradores encuestados que el 55% son de género masculino. Del total de colaboradores encuestados el 80% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario completo. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 55% son mozos. Del total de MYPE encuestadas el 80% tienen más de un año de permanencia en el rubro. Del total de MYPE encuestadas el 100% son formales. Del total de MYPE encuestadas se observa el 100% fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. Del total de MYPE

encuestadas se observa que el 70% no fueron creadas para dar empleo a la familia. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 65% manifiesta no tener fe en su líder. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 50% manifiesta no tener respeto a su líder. Del total de colaboradores encuestados el 40% manifiesta no sentiré orgullosos de estar bajo la dirección de su líder. Del total de colaboradores encuestados el 55% señala que no confían en el juicio y las decisiones que toman sus líderes. Del total de colaboradores encuestados el 35% manifiesta que a veces si a veces no los valores del líder son de gran importancia para el colaborador. Del total de colaboradores encuestados el 60% manifiesta que jamás su escala de valores es similar a la del líder. Del total de colaboradores encuestados el 35% manifiesta que su líder no es un modelo a seguir. Del total de colaboradores encuestados el 55% manifiesta que el empleador no motiva al colaborador a ir más allá de lo personal. Del total de colaboradores encuestados el 40% señala que el líder no consigue que el colaborador realice más de lo que está estipulado en sus funciones (compromiso organizacional. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 40% señala que a veces si a veces no se sacrifican su confort personal por el bien de la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 65% señala que no se identifican con los trabajadores. Del total de colaboradores encuestados el 35% señala que nunca se identifican con la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 40% señala que los valores de los compañeros son similares a los del empleado. Del total de colaboradores encuestados el 35% no consideran a la empresa como parte de su familia. Del total de colaboradores encuestados el 90% señala que se lamentan haber entrado a trabajar a la empresa. Del total de

colaboradores encuestados el 45% señala que si pudieran se irían a otra empresa a trabajar. Del total de colaboradores encuestados el 40% señala no sentirse contentos de pertenecer a la empresa. Del total de colaboradores encuestados el 50% señala que no están contentos ni orgullosos para pregonar que trabajo en la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 60% señala que jamás pueden desahogar sus problemas personales en la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 75% señala que siempre se dan situaciones de riña entre los trabajadores de la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 60% señala que siempre se dan incidentes de desobediencia entre colaboradores de la empresa. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 55 % señala que a veces si a veces no se dan ausencias no autorizadas en la empresa. Del total de colaboradores encuestados el 50% señala que no ayudarían a solucionar problemas en situaciones de urgencia. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 50% señala que siempre se dan situaciones de catástrofe o de urgencia grave. Del total de colaboradores encuestados se observa que el 45% señala que no se sienten preparados para desarrollar tareas que defiendan la seguridad de la empresa. Finalmente se concluye: Las principales características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes turísticos, según las encuestas realizadas, son: alto porcentaje de desconfianza en cuanto a las decisiones que toma el gerente, genera poco respeto de parte de sus colaboradores, escasa capacidad de motivar a su personal para lograr mayor entusiasmo y compromiso, así mismo, moralmente no existe consideración a sus colaboradores y no siempre ha sido un modelo a seguir. En consecuencia, este estilo de liderazgo es aplicado deficientemente en los

restaurantes. Respecto a las principales características de los colaboradores en los restaurantes turísticos, los colaboradores tienen entre 20 y 24 años de edad, de género masculino con instrucción universitaria incompleta, estos afirmaron que no se sienten orgullosos de estar bajo la dirección de sus líderes, existiendo desconfianza de las capacidades y decisiones de sus jefes; notándose el poco sentido de identificación y compromiso con la empresa, así como el poco interés en brindar mayores esfuerzos para el bien de su institución. Las características del liderazgo carismático, están basadas en la capacidad que tiene el líder en generar entusiasmo en los trabajadores, ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí, los líderes carismáticos son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de la comunicación no verbal; capaces de cambiar incluso las necesidades, valores, objetivos o aspiraciones de los trabajadores, lo cual no se cumplen en las empresas.

Moreno (2017) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz, 2013. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro

actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra de 10 empresarios y/o gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: Del total de empresarios se observa que el 40% manifiestan tener entre 27-31 años de edad. Del total de empresarios encuestados se observa que el 100% son varones. Del total de empresarios encuestados se observa que el 40% desempeñan el cargo de 6 a 10 años. Del total de MYPE encuestados se observa que el 80% señalan que ocasionalmente le apoya siempre que se esfuerza. Del total de MYPE encuestados se observa que el 80% menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir. Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que normalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo. Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que frecuentemente considera que tiene necesidades. Del total de MYPE encuestados se observa que el 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado. Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona

que ocasionalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente se relaciona personalmente. Del total de MYPE encuestados se observa que el 50% menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo ha hecho bien. Del total de MYPE encuestados se observa que el 40% menciona que nunca se da cuenta de lo que necesita. Del total de MYPE encuestados se observa que el 60% menciona que frecuentemente le informa constantemente sobre sus fortalezas. Se concluye finalmente lo siguiente: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, son las siguientes: el liderazgo transaccional le ayuda al gerente de una empresa a que ocasionalmente siempre que se esfuerce dentro de la empresa el cual dirige, como también el liderazgo transaccional frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas, así mismo que este tipo de liderazgo frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno de los integrantes de la empresa, para lograr así los objetivos de desempeño. Las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz son: la mayoría de empresarios y / o gerentes tienen de 27 a 31 años de edad y son de género masculino, los mismos que opinaron que la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional es importante ya que ayudaría a desarrollar sus capacidades para lograr sus objetivos propuestos. Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías, se basan

en que los empresarios y / o gerentes reconozcan los diferentes procesos para lograr sus objetivos como líderes; la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, busca integrar todos esos procesos de forma intrínseca de acuerdo a los métodos actuales y tratar y/o negociar para poder conseguir los objetivos proyectados por la empresa, para que con el tiempo mejore en su desarrollo dentro de un mercado tan competitivo como es el sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías.

Gonzales (2019) en su investigación *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, Distrito de la Esperanza, Trujillo 2018*. Teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018 Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018 Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018. Proponer un plan de mejora para el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018. Para su desarrollo el tipo de investigación fue descriptiva-transversal. Se obtuvo como resultado una población de 40 hostales, la

cual se consideró una muestra dirigida de 20 hostales. Se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas., mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados: El 50% tiene entre 31-50 años. El 50% son universitarios. El 75% de los representantes son femeninos. El 75% son administradores. El 50% tienen de 0-3 años en el cargo. El 50% tiene 7 a más años de permanencia en el rubro. El 75% cuenta con 1-5 trabajadores. El 75% de los representantes no son familiares. El 75% crearon su negocio con la finalidad de obtener ganancias. El 50% no aplica gestión de calidad. El 40% utiliza la técnica de benchmarking para la gestión de calidad de su hostel. El 40% de los encargados tiene poca iniciativa para implementar la gestión de calidad. El 40% de los representantes de las Mypes aplica la observación como técnica de evaluación del rendimiento. El 75% de los representantes afirma que la gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio. El 75% afirma que la gestión de calidad efectivamente le ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. El 100% lo conocen el termino liderazgo. El 80% de los representantes realiza la competencia de un líder y el saber escuchar. El 75% de los representantes se considera un buen líder. El 75% realiza el trabajo en equipo. El 100% ayuda al colaborador. El 75% afirman que el liderazgo es primordial. El 50% son líderes que fomenten el trabajo en equipo. El 75% considera que un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente. Finalmente se concluye: Los dueños tienen edad promedio entre 31-50 años (50 %), son de género femenino (75%), con grado de instrucción de estudios universitarios (50%), tienen cargo que desempeñan son administradores (75%), y tienen experiencia laboral de 0 – 3 años (50%) como sociedad es favorable ver como las mujeres asumen cargos altos ya que van preparándose cada día mejor y desempeñándose exitosamente. La mayoría de los representantes en estudio

tienen tiempo en el mercado de 7 a más años (50%), tiene una cantidad de trabajadores de 1 – 5 trabajadores (75%), las personas que trabajan con ellos no son familiares (75%), tiene como objetivo generar ganancias (75%) una empresa es creada para aumentar ingresos, generar mayores utilidades. Y ser líder en el mercado, por eso optan por no mezclar lo familiar con los negocios ya que puede generar malos entendidos. Los propietarios en estudio no aplican la gestión de calidad (50%), utilizan la técnica de benchmarking (40%), tienen poca iniciativa (40%) en la implementación acerca de la gestión de calidad, sin embargo, la técnica par rendimiento de personal es la evaluación (40%), pero si aplica (75%) la gestión que contribuye al mejor rendimiento del negocio, y así mismo si (75%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas. Según los resultados las Mypes no tienen una definición clara acerca de gestión de calidad y eso impide el aplicar las técnicas para un buen producto o un buen servicio en los negocios. Los representantes en estudio si tienen (100%) conocimiento de liderazgo, además se consideran (75%) un buen líder, al utilizar la comunicación y el saber escuchar (75%) como competencias de un líder, así mismo fomentan el trabajo en equipo (75%), en su totalidad ayuda a su colaborador (100%), como un liderazgo primordial en el negocio (75%), ya que un buen liderazgo permite que el negocio sea más eficiente (50%). Es importante tener en conocimiento del liderazgo ya que por medio conduce a la influencia personal, potencializar actividades para alcanzar una meta en común.

## Locales

Torres (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Donde se planteó el siguiente problema: Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote,2013. La investigación que se desarrolló fue un diseño no experimental transversal, descriptivo, se utilizó una muestra poblacional dirigida a 18 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo estos resultados: El 77.8% de los representantes son hombres. El 44.4% tiene una edad promedio de 45 a 50 años. El 44.4% tienen estudios básicos. El 50% cuenta con un promedio de 1 a 10 trabajadores. El 72.2% tiene más de 5 años en el negocio. El 61.1% desconoce de las técnicas de gestión empresarial. El 55.6% conoce técnicas de mejora continua. El 38.9% se presenta como jefe. El 83.3 % sigue un plan de negocios estratégico. El 38.88% prefieren el ceviche. El 100% tienen mayor volumen de concurrencia los fines de semana. El 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa. El 77.8% afirman que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos. El 38.9 %

cuenta con clientes más satisfechos. El 44.4% ha desarrollado más su tiempo gerencial en el área de RR.HH. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013 son del género masculino, tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad y en su mayoría tienen estudios básicos como es la secundaria. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote 2013, tienen de 1 a 10 trabajadores, con un tiempo de actividad empresarial de 5 años a más, desconociendo sobre técnicas de gestión empresarial, en la cual solo se reconoció la técnica de mejora continua para su negocio, presentándose ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas del sector servicio rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Mantienen los estándares de calidad en su empresa, lo cual en su mayoría perciben que aplicar una gestión de calidad en su empresa le proporciona resultados que le ayudan a lograr sus objetivos, obteniendo como resultado clientes satisfechos, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Jauregui (2017) en su investigación *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014*. Teniendo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, servicio rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de 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 37.5% 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 75% aplican la técnica de liderazgo en su gestión. El 100% aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan

de negocios estratégicos. El 100% han logrado con la gestión percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% han logrado con la gestión de calidad ofertar productos de mayor y mejor calidad. Finalmente se concluye: Se concluyó que la totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo democrático, por otra parte, en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos. Finalmente, la mayoría que aplicó gestión de calidad, obtuvo buenos resultados 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.

Salinas (2018) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Teniendo como objetivo general objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque

del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarney, año 2017. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características en las MYPES del sector servicio - rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. La investigación que se utilizó fue aplicada-cuantitativa, el nivel fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental transversal, se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas con una muestra dirigida de 10 a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad. El 60% son de sexo femenino. El 60% tienen secundaria completa. El 60% de representantes se desempeña como administrador de su negocio. El 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más. El 40% de las Mypes oscila de 7 años a más en actividad. El 50% de micros y pequeñas empresas tiene de 6 a 10 colaboradores. El 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarney son personas no familiares. El 70% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias. El 60% tuvo cierto conocimiento sobre gestión de calidad. El 80% no conoce técnicas de gestión de calidad. El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas menciona que sus colaboradores que no se adaptan a los cambios. El 80% de los representantes encuestados manifiestan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del

negocio. El 80% de los emprendedores encuestados indicaron que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. El 70% utiliza la observación como técnica de medición de rendimiento de su personal. El 50% tiene cierto conocimiento de liderazgo. El 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar. El 60% no se considera ser un buen líder dentro de su empresa. El 60% no promueve el trabajo en equipo. El 70% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa. El 80% considera que el liderazgo si es importante para las empresas. El 60% manifestaron que las empresas necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. Finalmente se concluye: La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen una edad promedio de 31 a 50 años de edad, liderado en la dirección de la empresa por mujeres, con grado de instrucción secundaria completa, desempeñando el cargo como administradoras, con la mayoría relativa que desempeñan el cargo más de 7 años. La mayoría relativa de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 años a más, la mayoría de sus negocios laboran personas no familiares, fueron creados con el objetivo de generar ganancias para mejorar la calidad de vida de sus familias. La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, 2017 tienen cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, la gran mayoría con desconocimiento sobre las técnicas modernas de la misma, la mayoría con dificultades para su implementación al no adaptarse a los cambios, conoce la observación como técnica para medir el

rendimiento del personal; la gran mayoría de los representantes afirma que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. La mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Lázaro (2019) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018*. Teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. Identificar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo del liderazgo del sector servicio, rubro restaurantes en la zona

céntrica del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados: El 75.00% tienen una edad de 31 a 50 años. El 67.86% son de género masculino. El 57.14% tienen un grado de instrucción universitaria. El 64.29% de los representantes son dueños. El 46.43% desempeñan el cargo entre 4 a 6 años. El 64.29% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. El 67.86% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores. El 85.71% de las micro y pequeñas empresas, el grado de familiaridad de los trabajadores no son familiares. El 82.14% de las micro y pequeñas, el objetivo de creación de las empresas es generar ganancia. El 78.57% si tienen conocimiento de la gestión de calidad. El 82.14% de los representantes tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad. El 42.86% tienen otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad. El 60.71% utilizan técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal. El 100.00% de los representantes afirma que, la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100.00% de los representantes nos dieron a conocer que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas. El 85.71% de los representantes afirma que, si tienen conocimiento sobre el significado del liderazgo. El 75.00% de los representantes considera la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. El 100.00% de los representantes nos afirma que, si son buen líder en la empresa. El 100.00% de los representantes nos afirma que, si promueve el trabajo en equipo. El

100.00% de los representantes nos dice que, si ayuda a resolver los errores de sus colaboradores. El 100.00% de los representantes nos dijo que el liderazgo si es primordial en las organizaciones. El 46.43% de los representantes nos afirma que necesita líderes que construya un proyecto a futuro en su empresa. El 100.00% de los representantes nos dice que un buen liderazgo al personal si permite a la empresa ser eficiente. Finalmente se concluye lo siguiente: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen de grado instrucción universitaria, desempeñan el cargo de dueños. La minoría tienen de 4 a 6 años en el cargo. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, tienen de 6 a 10 trabajadores, las personas que trabajan en sus empresas son personas no familiares y tienen como objetivo de creación generar ganancias. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, ayuda alcanzar los objetivos y metas, si son un buen líder en la empresa, promueve el trabajo en equipo, ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el liderazgo si es primordial en la organización y un buen liderazgo si permite a las empresas ser eficiente. La mayoría si conocen el término gestión de calidad, tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad, conocen la técnica de la evaluación para medir el rendimiento del personal, conocen el termino de liderazgo, conoce la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. La minoría tienen otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad, necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y pequeña empresa**

La Micro y Pequeña empresa (MYPE) es una organización constituida económicamente por una persona sea de carácter natural o jurídica(empresa), se crea bajo cualquier modalidad para cubrir una necesidad y formando parte de un sector, las actividades de las empresas, como extracción que son las que su actividad principal es obtener los recursos naturales, actividad de transformación son quienes transforman la materia prima, producción quienes se encargan de la fabricación de un producto final para el consumidor y comercialización de bienes y servicios quienes satisfacen las necesidades de la sociedad a través de distribuciones haciendo llegar el bien o servicio a su destino final (Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria, 2019).

Es muy importante destacar que las micro y pequeñas empresas, son el mayor sustento económico de muchas familias que carecen de una buena salud financiera, por ello se debe conocer que son estas micro y pequeñas empresas, de acuerdo con la Ley 28015 (2003) Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, donde se menciona el artículo N° 2 que micro y pequeñas empresas “es la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 2).

Según la Ley 28015 (2003) señala que las micro y pequeñas empresas surgen a raíz de personas emprendedoras, generando un crecimiento notable en cada rubro en el que se desenvuelve. Se clasifican de acuerdo a sus actividades que desarrollan según dicha ley nos indica que toda micro y pequeña empresa genera puestos de empleo para

la población permitiendo un crecimiento económico en la sociedad y sobretodo sostenido.

De acuerdo a lo expresado en la Ley 28015 se concluye que las micro y pequeñas empresas son constituidas por personas emprendedoras que buscan salir adelante atreves de un ingreso propio, desarrollándose en cualquier actividad donde observe la oportunidad de invertir, generando puestos de trabajo, permitiendo el desarrollo de la sociedad.

### **Beneficios de la micro y pequeña empresa**

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2019) señala que el estado peruano brinda distintos beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades de creación, formalización, creando políticas que motivan al emprendimiento y la mejora de estas, clasificando los beneficios de la siguiente manera:

- **Beneficios generales**

Facilidad de que puedan constituirse como persona jurídica mediante el portal de internet. Puedan agruparse para realizar compras y hacerle frente a la competencia. Les permiten participar de ferias y exposiciones a nivel nacional e internacional. El mecanismo con el que exportan es sencillo para que de esta manera todos puedan acceder a la exportación. Les permiten ser partícipe de las licitaciones y adquisiciones del estado.

- **Beneficios reconocidos en la ley Mype**

Según el régimen laboral especial los colaboradores pueden acordar condiciones óptimas laborales con su empleador. Por el régimen especial de salud, los colaboradores accederán al SIS (Sistema Integral de Salud) donde el estado aportara

el 50% y la empresa la otra mitad para cubrir el seguro. En el régimen pensionario, los colaboradores están obligados a afiliarse a la SNP (Sistema Nacional de Pensiones) y al Sistema Privado de Pensiones administrado por las AFPs. En el acoplamiento laboral gozan con un tratamiento de 3 años donde se le inspecciona el trabajo. pueden contratar con el estado. Las Micro y pequeñas empresas tienen derecho a un crédito tributario con la finalidad de capacitación a sus colaboradores. Las microempresas que realicen producción de bienes y servicios tienen derecho a que se les devuelva el IGV (Impuesto General a las Ventas) mediante una nota de crédito negociable. Podrán usar la factura negociable como un título valor para obtener liquidez inmediata.

### **Características de las micro y pequeña empresa**

Según la Ley 30056 (2013) no indica que para que una empresa sea considerada micro y pequeña empresa debe de reunir y cumplir con las siguientes características:

- Una microempresa sus ventas anuales no deben sobrepasar las 150 unidades impositivas tributarias- UIT, sin límite de trabajadores establecidos.
- La pequeña empresa sus ventas anuales no deben sobrepasar las 1700 UIT, no establece límite de trabajadores que lo integren.

### **Promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas**

Según la ley 28015 Ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas (2003) nos menciona que el estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y no financiero, de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potenciales de las MYPE. (art. 14°).

Según lo expresado por la ley 28015 nos indica que el gobierno peruano nos incentiva a que incursionemos en el ambiente de las empresas creando o formando una micro y pequeña empresa, facilitándonos el acceso ya que el país da libre acceso para la creación de empresas, para emprendedores es una motivación para desarrollar sus ideas y contribuir en el desarrollo de la economía porque son las que más generan empleo y aportan al producto bruto interno, el estado nos invita con el fin de contribuir a la competitividad, para controlar la economía y no que solo una empresa domine el mercado si no mejor que busca la competencia para que cada vez cumplamos más las expectativas de los clientes y del mercado.

### **Régimen laboral de las micro y pequeñas empresas**

Según la ley 30056 (2013) nos indica que toda empresa sin importar su dimensión, ubicación y otros aspectos, deben respetar los derechos laborales ya que cada trabajador debe recibir su sueldo y beneficios de acuerdo a ley, los dueños no pueden usar su poder para obligar o exigir que un trabajador labore más de las horas establecidas y mucho menos se les puede castigar para que obtengan mejores resultados, así mismo ninguna empresa puede discriminar a sus trabajadores, de lo contrario, tiene que crear un ambiente laboral agradable en donde sus colaboradores se sientan queridos, respetados y lo más importante es que sientan que valoran y respetan el trabajo que hacen para la empresa.

### **Importancia de las Micro y pequeñas empresas**

Según Fischman (2019) nos menciona a las micro y pequeñas empresas y describe a continuación la importancia que tienen en la economía y desarrollo de la sociedad peruana, mencionándonos sus dimensiones, el poco personal y las bajas cantidades de ingresos que perciben, su impacto se siente a nivel nacional como

internacionalmente, cuando juntas las miles y miles de PYMES que existen, enfrentas a un número colosal de empresarios, trabajadores e ingresos.

La supervivencia de la economía mundial está ligada a estas empresas, y no solamente a las empresas grandes como muchos podrían creer. Sin PYMES, un país no tiene oportunidades de crecer económicamente. Es por ello que los gobiernos, cada vez más, empiezan a ofrecer apoyos para los emprendedores que entran al mundo de las pequeñas y medianas empresas.

Son apoyos bien merecidos, ya que las PYMES son la herramienta perfecta para impulsar el desarrollo económico, distribuir la riqueza más equitativamente y reducir la pobreza. Las pequeñas y medianas empresas, crean mejores métodos de producción y distribución, inspiran avances tecnológicos y aportan conocimientos al tema de la sostenibilidad. En resumidas cuentas, las PYMES crean prosperidad.

Las pymes se muestran como la puerta de entrada a una mejor posición individual y colectiva. Si muchos crecen individualmente, estos generarán un crecimiento colectivo, más aún en el caso del Perú, donde las pymes sobrepasan la media mundial. En primer lugar, cuando se emplea en una pyme formal, el trabajador verá mejoras en su calidad de empleo (estabilidad y beneficios), y en sus ingresos. En segundo lugar, la sociedad se beneficiará con la contribución fiscal y el aumento de la productividad. Como producto de este cambio, los países se vuelven más productivos y competitivos, y sus poblaciones se vuelven más prósperas, con lo que se muestra a las pymes como la base del desarrollo. Su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo (Pantigoso, 2015).

## **La gestión de calidad**

Según Normas ISO 9001 (2015) nos indica la gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

De acuerdo a lo expuesto podemos definir a control de calidad como una inspección o determinados exámenes se verifican las propiedades del producto para que este sea satisfactorio y gestión de la calidad como las directrices a seguir en materia de política de calidad de una empresa, con competencias de planificación, recursos o procesos.

Según Riquelme (2017) lo define como el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus similares. Estos dos conceptos se combinan en los procesos empresariales u organizacionales para denominar gestión de calidad a un aspecto fundamental de la actividad empresarial con el fin de satisfacer más que eficientemente a los clientes.

## **Una adecuada gestión de calidad en las organizaciones**

Según Normas ISO 9001 (2015) para lograr una adecuada gestión se debe de implementar un sistema de gestión de calidad con la finalidad de controlar e evaluar continuamente el proceso productivo y tener una mejora continua, esto se comprobara mediante auditorias que permitirán encontrar las fallas para posteriormente enmendarlas, además permite que todos los colaboradores de la organización sean partícipes de este proceso fomentando el desarrollo de la organización como de cada individuo en el área que se encuentre laborando. Este sistema permitirá la reducción de costes y tiempo haciendo a la empresa eficiente y a la vez eficaz, lo que le permite ser competitiva en el mercado.

### **Objetivos de la gestión de calidad**

Según las Normas ISO 9001 (2015) describe que una gestión de calidad busca satisfacer a los clientes cumpliendo con las expectativas creadas. Obtener nuevos clientes generando la seguridad de lo que ofrecen a los clientes potenciales. Mejorar los procesos de la empresa ya que permite seguir estándares o normas para un proceso óptimo. Busca diferenciarse de la competencia ofreciendo un producto de calidad. Ofrecer un producto a bajos costos en los que la calidad se mantiene. Contar con los requisitos establecidos en las normas ISO y así optar por ser partícipe de la licitación pública. Cumplir con las exigencias de los gremios de las empresas a las que pertenece.

### **Importancia de la gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa la

capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito (Riquelme, 2017).

### **Principios de gestión de calidad**

Los principios son aquellos que toda organización ha de seguir si desea obtener los beneficios esperados, cabe precisar que las organizaciones deben seguir los principios de gestión de calidad para luego poder implantar la Norma ISO 9001(2015), quien nos dice que la gestión de calidad tiene 8 principios:

Tenemos el principio de enfoque al cliente, que nos dice que las empresas dependen de sus clientes es por ello que siempre se tienen que entender sus necesidades y cumplir al máximo los requerimientos para que puedan estar satisfechos y que cumplan con las expectativas de los clientes, así mismo tenemos el principio del liderazgo donde nos dice que los líderes organizan las actividades que se presentan en la organización, del mismo modo mantienen un ambiente laboral agradable con la finalidad de desarrollar completamente las funciones y objetivos trazados por la empresa, además el principio de participación del personal nos dice que los trabajadores son la esencia de toda empresa debido a que son motivados para que utilicen sus habilidades para el beneficio de la empresa, también tenemos el principio de enfoque basado en procesos donde nos dice que los resultados que esperan las empresas se logran con mayor eficiencia cuando las tareas y recursos se gestionan como procesos, el principio de enfoque de sistemas para la gestión nos indica que se

debe identificar, entender y manejar los procesos como un sistema que contribuye a la efectividad y eficiencia de la empresa para lograr los objetivos, otro de los principios es el de mejora continua donde nos dice que el desempeño de la empresa debe ser constante para lograr los objetivos y las metas que la empresa tiene, asimismo tenemos el principio denominado basado en hechos para la toma de decisiones, el cual nos indica que las decisiones más eficientes y eficaces se basan de acuerdo al análisis de la información y mediante los datos que se tienen y por último el principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor nos indica que la organización y sus proveedores dependen entre sí y una buena relación incrementa la habilidad de ambos para crear o vender un producto.

### **Sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario (Normas ISO 9001, 2015).

### **Características de un sistema de gestión de calidad**

Según Norma ISO 9001 (2015) expresa que para que un sistema tenga éxito en las empresas, depende de la alta gerencia de quien dirige la empresa y como lo dirige, por lo que el dirigente o quien dirige es el responsable de como funcione la empresa, es quien crea las políticas, asigna responsabilidades y de esta manera los colaboradores se sientan parte de la empresa y asuman sus propias responsabilidades.

Los mismos autores mencionan los siguientes principios de un sistema de gestión de calidad:

Organización enfocada al cliente: la razón de existir de toda empresa son los clientes, por lo que las empresas deben cumplir con las necesidades y expectativas que se generan en los clientes, los clientes determinan la existencia y el éxito de toda empresa.

Liderazgo: un buen líder determina el éxito de una empresa, el líder debe tener claro el objetivo a conseguir y transmitir ese objetivo con toda la organización, creando un ambiente laboral, una cultura organizacional que les permita conseguir los objetivos en conjunto.

Participación del personal: toda empresa funciona gracias a los recursos humanos, son ellos quienes hacen realidad todo producto o servicio, por lo que un personal motivado y comprometido con la empresa producirá beneficios para la empresa.

Enfoque del sistema hacia la gestión: aplicar un sistema de gestión en las empresas, permite aplicar un proceso continuo con la finalidad de una mejora continua, para conseguir el objetivo de la empresa y mejorando la eficiencia y eficacia de la organización.

La mejora continua: es el objetivo de toda empresa con la finalidad de cumplir con los requisitos de los clientes que cada vez son más exigentes y buscan que se les de cada día lo mejor.

Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: por la toma de decisiones se tiene que tener la información pertinente que permitirá un mejor análisis para tomar la decisión adecuada.

## **Elementos de un sistema de gestión de calidad**

Toda empresa busca mejorar continuamente para obtener mejores resultados y por lo cual es conveniente implementar un sistema de gestión de calidad que le permiten ser competente y sobrevivir en este mercado globalizado, pero además toda empresa debe de contar con elementos conforme los expresa Riquelme (2017) nos menciona los siguientes:

**La estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que pauta una organización para lograr sus objetivos. Hace referencia a la manera en que la empresa ha organizado al personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo el papel que desarrollan en la misma.

**Planificación:** Constituye al conjunto de actividades que permiten trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos planteados. Debe responder las siguientes preguntas en una ¿A dónde se quiere llegar? ¿Qué hacer para lograrlo? ¿Cómo se va a hacer? ¿Qué se necesita para lograrlo?

**Recursos:** Es todo aquello necesario para alcanzar los objetivos de la organización; equipo, infraestructura, personas, dinero para invertir, materia, etc. Es lo que le permite realizar y hacer realidad sus actividades con la finalidad de obtener un bien o servicio que satisfaga al cliente.

**Procesos:** Son el conjunto de actividades que transforman materiales en productos o servicios. Es conveniente identificar cada proceso dentro de la organización, estos procesos requieren a su vez de recursos, procedimientos, planificación.

Procedimientos: Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados a seguir para poder transformar la materia en producto o servicio. Estos pueden documentarse para llevar el control de su cumplimiento.

### **Norma ISO 9001**

La norma de calidad ISO 9001 es una pauta internacional que toma en cuenta las actividades de una institución sin hacer distinción de su rubro porque se centra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias establecidas. Es una norma de carácter mundial y se actualiza regularmente porque contempla los cambios en las prácticas de las organizaciones y en las tecnologías aplicadas, que obligan a una revisión sistemática de la norma (Norma ISO 9001, 2015).

### **Teoría de gestión de calidad**

#### **Los 14 puntos de Deming**

Mejora continua del producto o servicio. Adaptarse a los cambios. Generar confianza para que no inspeccionen tanto. Crear lasos y comprar calidad. Mejorar en todo ámbito en que la empresa se desarrolle. Capacitar a los trabajadores. Crear líderes. Crear un ambiente agradable de trabajo. Trabajar en quipos. Apoyarse mutuamente desde el más alto rango hasta el más bajo. Eliminar incentivos. Eliminar barreras de que la gente se sienta orgullosa de su trabajo. Motivar al personal. Realizar la transformación poniendo en práctica estos 14 principios.

### **Teoría de Garvín**

Garvín es el profesor de la escuela de negocios de Harvard. Ha desarrollado muchos estudios contribuyendo y sobre todo de gran influencia con sus aportes en la gestión de calidad. Aportando lo que se conoce como las 8 dimensiones de la calidad.

Estas 8 dimensiones de calidad son las siguientes: actuación, características, conformidad, fiabilidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida. Garvín, también aporta la noción de las cinco bases de la calidad: Trascendencia: Todo tiene que pasar a través de los tiempos e ir de mente en mente sin perder su valor. Producto: El producto o servicio que uno brinda debe ser de calidad para cubrir la necesidad y expectativa. Usuario: Debe ser tratado de la mejor manera ya que gracias a ellos se crea la empresa. Fabricación: Se debe dar en las mejores condiciones para obtener un producto de calidad. Valor: Todo tienen un valor y mucho más la forma en que se brinda un servicio o producto.

### **Liderazgo**

Según Ruiz (2017) lo define como la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente.

Otra manera de definirlo por Ruiz (2017) es como “una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder”.

Se puede describir entonces al liderazgo como la capacidad que dispone una persona y por la cual es capaz de influir en su grupo de pertenencia liderazgo. Se designa con el término de Liderazgo a aquella capacidad que dispone una persona y por la cual es capaz de influir en su grupo de pertenencia, o a un determinado público ante el cual se

expresa y dirige su mensaje. La situación de liderazgo implica influir en las creencias, valores y acciones de los otros y también apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de los objetivos comunes del grupo al cual pertenecen.

El liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con la finalidad de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas de carácter beneficioso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo. El liderazgo requiere de un conjunto de habilidades, y sobre todo de una serie de comunicaciones impersonales por medio de las cuales el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización. El liderazgo es, por lo tanto, una disciplina. Quien la ejerce tiene un compromiso consigo mismo, porque el verdadero dirigente ejerce una influencia especial en las personas que lo rodean.

### **Actitud de liderazgo**

Según Ruiz (2017) nos menciona que la actitud de liderazgo es: El liderazgo no está hecho para todo el mundo. Sin embargo, quien emprende la capacidad de liderazgo, o la capacidad para liderar el negocio, es una obligación. En este caso, el emprendedor asume el rol de líder, motivando al grupo para continuar por el camino del éxito y manteniendo la confianza de sus empleados para que el rendimiento siga en aumento. Por tanto, el líder debe saber gestionar, maximizar los recursos, motivar e inspirar e, ineludiblemente, saber tomar decisiones.

Ir más allá de la política corporativa: La política corporativa lo que define es un marco de actuación, sin embargo, las decisiones se han de tomar bajo la batuta de la objetividad y de la capacidad de gestionar las responsabilidades fundamentales de la empresa.

Claridad con los objetivos: La claridad de objetivos facilita tomar decisiones de acuerdo a tus valores fundamentales y hacer que éstos sean compartidos por el equipo. Tener en claro a donde se desea ir es primordial para conseguir y comprometerse con la empresa

Visión: Los grandes líderes desarrollan una visión estratégica, es decir, una perspectiva de la que el resto carecen. Esto es lo que permite ser capaces a anticiparse a los cambios y saber beneficiarse de las oportunidades. Es una mirada hacia adelante teniendo en panorama todo aspecto para tomar una decisión oportunamente.

Confianza: Aquellas personas que por sus habilidades y conocimientos son capaces de conocer a su competencia les permite tomar decisiones correctas. Esta seguridad en lo que se hace crea confianza en el grupo favoreciendo alcanzar las metas establecidas. Permite actuar en conjunto creando una armonía laboral.

### **Importancia del liderazgo**

Según Hernández (2018) nos menciona que el liderazgo es importante en todo aspecto de la vida, no solo en una empresa sino también en la vida cotidiana, por lo que esta acción permite alcanzar los objetivos y metas de manera efectiva. Así es que la empresa depende de un buen liderazgo para poder prosperar y sostenerse en el tiempo. Un líder es capaz de influir en la organización permitiendo potenciarlos para producir mejores resultados que permiten a la empresa obtener mayores ganancias. También se puede indicar que el liderazgo es la forma de conducir la manera de ser y ver las cosas y que con el transcurso del tiempo se va moldeando de acuerdo a lo que se requiere. Por lo que el liderazgo es importante para que la empresa pueda sobrevivir en el mercado competitivo.

## **Características del liderazgo**

Ante todo, es preciso decir que en un equipo u organización además de contar con líderes que ejerzan el liderazgo a través de su autoridad formal, pueden existir otros que lo sean por su autoridad moral, o sea, que lo ejerzan por decisión del grupo. Ambos “liderazgos” pueden ser ejercidos por una misma persona o por más de una según sea el caso. Por lo que Nicolás (2016) nos describe las siguientes características de un liderazgo:

El líder debe aplicar un estilo de liderazgo en función de las circunstancias, cambiando el mismo, si es necesario, o utilizando combinaciones en los casos prudentes. Los tiempos son cambiantes y toda organización cuenta con personas de diferentes culturas y valores por lo que se debe aplicar un liderazgo de acuerdo a la organización que se tenga.

El liderazgo ante todo debe ser eficaz de manera integral, y por la influencia y repercusión que tiene sobre los seguidores debe ser portador de una ética social que permita la transparencia y la honestidad en todas las actuaciones y decisiones. Las metas y objetivos tienen que ser conocidas por todos y de esta manera que todos se comprometan con la consecución de ellas.

En sentido general, es un proceso que interrelaciona al líder, al seguidor, a la situación existente en ese momento y a las actividades que se realizan. Debe ser capaz de incrementar la cohesión del equipo de trabajo. Debe haber una comunicación y confianza que permita intercambiar ideas para mejorar la comunicación.

## **Tipos de liderazgo**

Toda empresa busca el éxito en el mercado por lo que buscan personas con habilidades para que sean parte del proyecto, en este aspecto buscan una persona

idónea para liderar a la empresa y saberla guiar conforme Bertrand (2016) quien describe 5 tipos de liderazgo que se aplican en las empresas.

Liderazgo Laissez-faire: este tipo de liderazgo se basa en que se deja hacer a los empleados que ellos saben lo que tienen que realizar, se les brinda una confianza para que puedan ejecutar sus labores de acuerdo a como ellos creen convenientes y de esta manera se le da una responsabilidad y se le hace sentir parte de la empresa que también puede tomar decisiones, y el líder solo actúa cuando es necesario.

Liderazgo autocrático: este liderazgo no es para nada democrático, como su propio nombre lo dice es algo dictador donde este liderazgo toma las decisiones y establece normas y directrices a seguir sin que nadie lo cuestione y desafíe lo que produce que los colaboradores solo obedezcan.

Liderazgo democrático: este tipo de liderazgo permite que todo integrante de la organización participe, permitiendo que los empleados se impliquen con las metas de la empresa. Se toma en cuenta toda opinión y visiones de la realidad, pero finalmente quien toma la decisión es el líder.

Liderazgo transaccional: este liderazgo es un intercambio entre el empleado y el empleador, donde el empleador brinda beneficios como premios e incentivos por su desempeño laboral del empleado y este a cambio desarrolla mejor sus funciones permitiendo mayor productividad y ganancias para la empresa.

Liderazgo transformacional: Según Salcedo (2018) describe al liderazgo transaccional como el más flexible que permite una interacción entre el empleado y empleador donde el empleador motiva e incentiva a sus trabajadores para que estos puedan rendir mejor y obtener mayores ventas y ganancias para la empresa. Por lo que este autor describe las siguientes características:

Estimulación intelectual donde se busca la creatividad de los empleados en las actividades que realizan. Consideración individualizada, tener una comunicación abierta tanto a nivel colectivo como individual, de esta forma adquirir nuevas ideas y conocerlos de forma directa a los empleados. Inspiración y motivación, se transfiere los logros de la empresa de tal manera que se sienten a gusto trabajando y motivados por que el logro es gracias a ellos.

### **Coaching**

Según Pérez (2017) lo define como: es una herramienta, o mejor: un conjunto de herramientas para el desarrollo individual y profesional. Es el arte de hacer preguntas para ayudar a otras personas en un camino de autoconocimiento centrado en objetivos personales y profesionales. Pero el coaching es, sobre todo, una práctica profesional crecientemente solicitada por personas, empresas e instituciones que buscan alcanzar logros significativos en su vida personal y/o profesional.

El Coaching es un proceso de acompañamiento enfocado al cambio, donde el Coach guía al coachee en su propio proceso de autodesarrollo, aportando confianza y motivación para culminar con éxito el proceso de desarrollo personal. Es una competencia que te ayuda a pensar diferente, que te permite tomar acción efectiva y con responsabilidad hacia tus objetivos, mientras crece la imagen que tienes de ti mismo, mejoras las comunicaciones y profundizas tus relaciones.

Porque el Coaching no es ninguna terapia o una consultoría al uso ni un proceso mágicamente curativo. No es tampoco un asesoramiento psicológico. El coaching se centra en “ayudar a aprender”, que es un proceso diferente al de enseñar.

## **Líder**

Según Ruiz (2017) indica es la persona con la habilidad de influir en las personas de su entorno, donde su comportamiento es ejemplo para los demás permitiendo incentivar y motivar a un grupo que busca cumplir un objetivo en común. Líder es la persona que trabaja con un equipo e influye en él para lograr un propósito que todos juntos pretenden, alcanzar un objetivo común. Un verdadero Líder es aquel cuya acción, forma de actuar, conducta ética, representa la imagen misma de la empresa. Resulta importante entonces el protagonismo y la vigencia de la democracia participativa.

## **Tipos de líder**

Según el autor antes mencionado Ruiz (2017) indica que existen 5 tipos de líder:

**Líder Laissez-faire:** este líder delega funciones y responsabilidades, dejando que los empleados tomen sus decisiones, tiene confianza en sus empleados, fomentando la creatividad y motivación en cada trabajador, el empleador interviene solo cuando es necesario.

**Líder autocrático:** este líder se cree la máxima autoridad que toma decisiones por si solo sin consultar a los demás, él es el poder y no le gusta que le digan lo contrario, este líder es importante cuando se tiene que tomar decisiones rápidas, obteniendo productividad, pero desmotiva a los empleados.

**Líder democrático.** Este líder permite la participación de todo integrante de su empresa, teniendo en cuenta sus opiniones, permitiendo que los empleados se sientan valorados e importantes para la empresa, pero a la vez puede crear conflictos debido a los diferentes puntos de vista de cada uno.

Líder transaccional: este tipo de líder motiva e incentiva a sus trabajadores a través de premios para que estos realicen sus actividades con más eficiencia y eficacia obteniendo productividad. Este líder logra sus objetivos gracias a las recompensas que otorga por cada producción.

Líder transformacional: este líder utiliza la comunicación como mayor fuente de llegar al empleado haciéndole ver las metas y visión de la empresa y que los empleados se comprometan con ella, logrando que todos trabajen por conseguir el mismo objetivo fomentando valores de confianza entre ellos.

### **Características de un líder**

Según Ruiz (2017) describe que un líder tiene que ser seguro, tener confianza en sí mismo y transmitir esta seguridad a el grupo que dirige. Tiene que ser empático, ponerse en el lugar del otro para entender por qué situación está pasando y de esta forma la gente lo valorara más y se comprometa con él. Debe ser responsable dar la cara ante situaciones desfavorables, siendo ejemplo y de esta manera los empleados responderán de la misma forma. Ser optimismo, transmitir energía positiva y atraer las cosas buenas y de esta manera el equipo trabajar con entusiasmo. Ser determinado, estar centrado en lo que quiere lograr y ejecutar lo establecido de acuerdo a lo planeado. Ser inspirador, inspirar a los demás a realizar un trabajo bueno, compartiendo metas y objetivos con el equipo.

### **Atributos de un líder**

El éxito de una empresa depende de la persona encargada de la dirección, estas personas tienen que tener las habilidades necesarias para guiar e enrumbar a la empresa al éxito, este líder debe de contar con atributos como lo menciona Ruiz (2017) y son los siguientes:

Comunicación: la comunicación es esencial en cualquier organización por lo que el líder debe mantener una comunicación fluida con los trabajadores que le permitan tener contacto directo con las actividades principales de la empresa, de esta manera transmitir estrategias para el logro de objetivos y metas.

Dar el ejemplo: el líder es la cabeza de la empresa, es el representante por lo que debe ser un modelo a seguir por todo empleado, es la inspiración y referente en toda organización, por lo que sus comportamientos tienen que ser responsables y siempre mostrarse seguro de sí mismo.

Asumir y renunciar responsabilidades: el líder cuenta con experiencias además de conocimientos y las habilidades blandas que son propias de él, que le permiten desarrollarse de forma adecuada en las empresas, además debe de saber cuándo delegar responsabilidades y funciones a sus empleados.

Motivación: el líder tiene la capacidad de motivar e influir en los colaboradores brindándoles entusiasmo en sus labores. Un colaborador motivado realizará mejor sus funciones llevando a la empresa a una mayor productividad y a la vez incentivando el trabajo en equipo.

Reconocer y fomentar el potencial: no todo lo que se logra es gracias al líder, un buen líder sabe reconocer las virtudes de todo trabajador y el líder busca potenciar a los colaboradores para que brinden una mejor función a beneficio de la empresa y se pueda tener ganancias.

Empatizar: no siempre se logra encontrar un equilibrio entre autoridad y comprensión, los buenos líderes son comprensivos se ponen en el lugar del empleado para poder entenderlos y de esta manera buscar una solución, de esta manera el empleado se siente seguro en la empresa y se siente valorado.

Tolerar errores: todo ser humano comete errores nadie es perfecto por lo que en una organización siempre ocurren equivocaciones y un buen líder debe de aceptar los errores de sus empleados y saber cuándo y cómo intervenir para dar una solución a los problemas solicitados.

Autorreflexión: el líder conoce las capacidades de cada equipo que conforma su empresa, y es consciente de las fortalezas de cada uno de los integrantes, así como también de sus debilidades, por lo que esto es importante a la hora de asignar actividades además que le permiten actuar con oportunismo.

### **Habilidades de un líder**

Los líderes nacen ya siendo líderes con habilidades blandas que permiten destacarse de las demás personas y estas habilidades son las que le ponen al frente de grupos o empresa para que puedan dirigir y encaminar al éxito, por lo que Ruiz (2017) nos menciona las siguientes habilidades:

Comunicación: el buen líder está dispuesto a escuchar ideas y sugerencias de sus trabajadores. Siendo parte de la comunicación formal e informal en una organización que le permite influir más en el trabajador como tener mayor conocimiento de lo que acontece en las áreas principales. Hace partícipes a toda la organización de la toma de decisiones.

Creatividad: siempre busca algo nuevo una nueva forma de hacer las cosas que le permitan mayor efectividad en su función, busca soluciones innovadoras tiene una mente abierta y siempre analiza bien las situaciones y está preparado ante posibles riesgos que se le puedan presentar.

Inteligencia emocional y empatía: el líder tiene la capacidad de pensar antes de actuar, lo que le permite tener acciones eficientes y evitar problemas innecesarios.

Además, tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro para entender lo que está pasando y buscar una solución que permita un mejor desarrollo en la empresa.

Gestión: tiene que administrar y gestionar adecuadamente sus recursos para hacer realidad las actividades y metas de toda la empresa si no de nada sirve las demás habilidades sin no sabe gestionar. Es una habilidad muy importante por lo que gracias a ella la empresa realiza sus actividades.

### **Líder y jefe**

Según Ortega (2018) describe al líder como aquella persona capaz de influir en los demás. Es la referencia dentro de un grupo (ya sea un equipo deportivo o el departamento de una empresa). Es la persona que lleva “la voz cantante” dentro del grupo; su opinión es la más valorada. El jefe es la cabeza de una organización. Una persona arcaica y encorsetado por la empresa, se encuentra en el puesto superior de la jerarquía y tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados. Hay quienes no entienden que lo importante es ser un buen líder, más que un jefe exitoso, sobre todo si no lo haces bien.

### **Couch**

Según Alvaro (2017) describe al couch como también coachee de la siguiente manera:

El coach (se pronuncia couch) es la persona especializada en coaching que acompaña a las personas en el proceso de búsqueda de un objetivo a cumplir, de acciones a realizar hacia ese objetivo y, en definitiva, de cambio personal y/o profesional.

Es decir, el coach es capaz de acompañarnos en la búsqueda de nuestros objetivos y poner a nuestro alcance herramientas que nos ayuden a alcanzar la meta.

Un coach es una buena acompañante cuando te sientes bien, pero estás estacionario o inmobilizado y no sabes cómo conseguir tus objetivos ni qué opciones de herramientas tienes a tu alcance para alcanzarlos. El coach te ayudará a salir de tu zona de confort.

Si te preguntas qué significa coachee (se pronuncia couchii), debes saber que es el nombre que recibe la persona que hace el cambio, el personaje principal del proceso de coaching. Tiene todos los recursos necesarios para alcanzar su meta y el coach lo sabe y le ayuda a sacarlos a la luz.

Coachee es el término en inglés de quien recibe coaching, en español Cliente, pero jamás paciente, como veremos más adelante.

Es la persona que decide contratar un coach para que le ayude a enfocar un momento de su vida con el objetivo de algún tipo de mejora personal o profesional.

El coachee es quien debe realizar el trabajo, quien aborda el aprendizaje necesario para generar un cambio sustancial en sus acciones.

### **Teorías del liderazgo**

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (1996) la teoría del liderazgo carismático consiste en la capacidad de influir en los seguidores. Estos líderes son seguros de sí mismos, con una visión clara y comprometidos con lo que se proponen y son capaces de hacer de la visión, metas y objetivos de la empresa parte de los empleados que ellos se comprometen con la empresa.

Según Robbins (1999) nos indica que el estilo de liderazgo que debe de aplicar todo líder debe estar en función a las características de los empleados o seguidores, debido a su disposición y su colaboración que este brindara. El líder depende de sus seguidores a cuanto estén comprometidos con él y con las metas plantadas en el grupo.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Empresa**

Es una unidad económica que está formado por una persona natural o jurídica que es generada a raíz de una necesidad con la finalidad de crear un producto y servicio que permita cubrir una necesidad, superando expectativas y contribuyendo con el desarrollo de la sociedad.

### **Micro y Pequeña empresa**

Son pequeños negocios o empresas que se están formando, creadas por personas emprendedoras que buscan generarse ingresos y ven la oportunidad de empezar con algo pequeño que necesita de capital numerosos, pero que puede crecer. Son las que más generan empleo y cualquier persona se anima a intentarlo siendo pocos los que tienen éxito.

### **Gestión de calidad**

Es un sistema que permite a la organización realizar procesos establecidos y comprobados, integrando a la organización, potenciándolo así de esta manera cumplir con los objetivos. Una gestión permite obtener todos los recursos necesarios para producir un bien y servicio mejorando continuamente en todos sus procesos para lograr la calidad.

### **Gestión**

Es la acción mediante la cual se adquiere todo lo necesario para realizar lo planificado. Para producir un bien o servicio se necesita de recursos y estrategias de como adquirirlos, como producirlos por lo que una adecuada gestión permite contar con los recursos en la oportunidad adecuada permitiendo que se realice las actividades con eficiencia

## **Liderazgo**

Es la acción que permite unificar, potenciar, a un grupo que actúe para el bien de la empresa. esta acción permite a las personas comprometerse con las metas y objetivos de la empresa, trabajando en equipo, creando un ambiente laboral que permite crear una imagen a la empresa. también se puede definir como la acción de guiar a la empresa hacia el éxito.

## **Líder**

Persona que guía y motiva a su organización hacia el éxito, es una persona especial con una habilidad única que le hace hacer las cosas que tiene iniciativa propia para realizar las actividades, no espera órdenes y asume los riesgos que implica tomar decisiones, trabaja con grupo de personas potenciándolo y brindando beneficios a la empresa.

## **Productos hidrobiológicos**

Es todo producto hecho en base a especies marinas para satisfacer necesidades. Todo aquello que se encuentre en el agua, seres vivos. Como su propio nombre lo dice toda especie de ser vivo que viva en el agua y sirve para realizar platillo o de productos para el consumo de la sociedad en sus diferentes variedades de preparación.

## **Cevicherías**

Las cevicherías se encuentran dentro del rubro de productos hidrobiológicos. Las cevicherías son establecimientos que venden todo producto en base a seres vivos del agua. Se define como un establecimiento que brinda un producto en base a especies marinas o productos que son obtenidas del agua con la finalidad de brindar un producto que pueda satisfacer una necesidad de la sociedad.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019; no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó un diseño no experimental-transversal-descriptivo.

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente la variable el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y se presentó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de investigación el liderazgo como factor relevante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, se realizó en un espacio y tiempo determinado, teniendo un inicio y un final específicamente 2019.

Fue descriptivo porque se describió las principales características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

Se utilizó una población conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, la información se obtuvo mediante la técnica de sondeo. (Ver anexo 3).

#### **Muestra**

Se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa. (Ver anexo 3).

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

| Aspectos complementarios                         | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión            | Indicadores  | Medición |
|--|--|--|----------------------|--|----------|
| Representantes de las micro y pequeñas empresas. | Son las personas que representan a un ausente o sus intereses, es la imagen y autoridad, actuando como líder, generando utilidades (Martínez, 2017). | Los representantes son personas de diferentes géneros y edades, algunos tienen estudios superiores y otros han adquirido experiencia a lo largo del tiempo que han desempeñado el cargo. | Edad                 | - 18 – 30 años<br>- 30 - 50 años<br>- 50 años a más  | Razón    |
|  |  |  | Género               | - Masculino<br>- Femenino  | Nominal  |
|  |  |  | Grado de instrucción | - Sin instrucción<br>- Educación básica<br>- Superior no universitaria<br>- Superior universitaria | Nominal  |
|  |  |  | Cargo que desempeña  | - Dueño<br>- Administrador   | Nominal  |

| Aspectos complementarios  | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión   | Indicadores                                    | Medición |
|---------------------------|--|--|---|--|----------|
| Micro y pequeñas empresas | Son las empresas pequeñas que inician su actividad con poco capital, a raíz de una idea familiar, contando con poco personal (Ley 28015, 2003) | Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios que tienen un tiempo realizando sus actividades, con un número mínimo de trabajadores, creándose con el objetivo de generar ganancias o subsistir, creando puestos de trabajos a familiares como otras personas. | Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.    | - 0 a 4 años<br>- 4 a 7 años<br>- 7 a más años | Razón    |
|                           |  |  | Vínculo de las personas que trabajan en la empresa. | - Familiares<br>- Personas no familiares       | Nominal  |

| Variable  | Definición conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones   | Indicadores   | Medición |
|---|--|---|---|---|----------|
| El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad | Comportamiento y compromiso personal, que logra influir y dirigir y e influir en los recursos de tal manera que los potencia, logrando los objetivos trazados por la empresa (Norma ISO 9001, 2015). | La gestión de calidad es una técnica moderna que todo emprendedor debe conocer ya que ayuda en las dificultades que el personal pueda implementar para solucionarlas, así como también es una técnica que ayuda a medir el rendimiento de los trabajadores y a la misma vez contribuye a un mejor rendimiento. El liderazgo es un tema que todas las micro y pequeñas empresas deben tener en cuenta, ya que el líder es el que llevara al éxito a la organización, por ende, debe contar con tal habilidad para guiar a su grupo y de esta forma cumplir con sus objetivos propuestos. | Conocimiento del liderazgo en gestión de calidad    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Tiene poco conocimiento</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Dificultades para implementar 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>             | Nominal  |
|   |  |   | Técnicas para medir el rendimiento                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- Escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación de 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>                              | Nominal  |
|   |  |   | Gestión de la calidad alcanzando objetivos y metas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Liderazgo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Tengo ciertos conocimientos</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Competencias propias de un líder                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Todas las anteriores</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Incentivación al trabajo en equipo                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Corrección adecuada y oportuna a los colaboradores  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>   | Nominal  |
|   |  |   | Tipo de líderes que necesita la 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  |

#### **4.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos**

La técnica de estudio que se utilizó para la investigación fue la encuesta, porque es una técnica que nos permitió obtener información directamente de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio. El instrumento que se utilizó para el recojo y registro de la información fue el cuestionario que consto de 15 preguntas, se distribuyó en tres partes, la primera parte trato de los representantes que constan de 4 preguntas, la segunda parte se enfocó en las micro y pequeñas empresas que consto de 2 preguntas y finalmente la tercera parte se centró en el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad que consto de 9 preguntas (4 preguntas en base a gestión de calidad y 5 de liderazgo) que se le realizo a los representantes de las micro y pequeñas empresas. (Ver anexo 4).

#### **4.5. Plan de análisis**

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta se utilizó el programa Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, así mismo, se utilizó el programa Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de la investigación, así mismo se utilizó el programa de Power Point para la elaboración de la ponencia del trabajo de investigación y se utilizó el programa antiplagio turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros trabajos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

| Enunciado  | Objetivos  | Variable   | Metodología   |   |   |  |
|--|--|--|---|---|---|--|
|  |  |  | Población y muestra   | Método  | Técnica e instrumento   | Plan de análisis   |
| ¿Cuáles son las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y como se puede mejorar en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019? | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</li> <li>2. Definir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</li> <li>3. Identificar las características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</li> <li>4. Elaborar un plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa 2019.</li> </ol> | El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad. | <p>Se utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</p> <p>Se utilizó una muestra de 15 microempresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019.</p> | El diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable, fue transversal porque se realizó en un tiempo y espacio determinado, fue descriptivo porque describió las principales características de los representantes, micro y pequeñas empresas del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad | <p><b>Técnica</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b><br/>Cuestionario</p> | <p>Se utilizó el programa Excel.</p> <p>Se utilizó el programa Word.</p> <p>Se utilizó el PDF.</p> <p>Se utilizó el Power Point.</p> |

#### **4.7. Principios éticos**

Durante el tiempo que se desarrolló la presente investigación titulada el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019, se consideró el código de ética de acuerdo con la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019) poniendo en práctica los siguientes principios:

Principio de protección a las personas, los datos obtenidos de los representantes fueron confidenciales debido a que se respetó su identidad con la finalidad de que se sientan seguros al momento de brindarnos su información, respetando su diversidad, privacidad de sus actividades y se les dio a conocer que la información obtenida serviría de base para futuros estudios.

Principio de beneficencia y no maleficencia, la información obtenida de los representantes se utilizó para fines académicos de la presentación de la investigación por lo que no se les perjudicará en su negocio, además el resultado será de la utilidad para mejorar en sus microempresas.

Principio de justicia, se trató equitativamente a los dueños de las micro y pequeñas empresas, no se les quito los méritos obtenidos, ni se les perjudico en su trabajo y se les hizo presente que podrán tener acceso a los resultados.

Principio de integridad científica, se informó que la identidad de los participantes será confidencial, obteniéndose información honesta e integra por parte de los dueños y se aseguró que los datos obtenidos sean difundidos a la sociedad sin perjudicar a los dueños de las microempresas encuestadas.

Principio de la libre participación y derecho a estar informado, se le entrego el consentimiento informado, obteniendo el consentimiento voluntario del participante para ser parte de la investigación y cualquier duda que se le presente de la investigación seria resuelta.

Principio del cuidado al medio ambiente y biodiversidad, se utilizó la plataforma virtual para el envío y revisión del trabajo de investigación evitando así que se utilicen papel bond en vano, así mismo desconectamos los equipos eléctricos cuando terminamos de usarlos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Características de los representantes</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>Edad</b>                                  |          |          |
| 18 - 30 años                                 | 1        | 6.67     |
| 30 - 50 años                                 | 11       | 73.33    |
| 50 a más años                                | 3        | 20.00    |
| Total  | 15       | 100.00   |
| <b>Género</b>                                |          |          |
| Masculino                                    | 6        | 40.00    |
| Femenino                                     | 9        | 60.00    |
| 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                    | 8        | 53.33    |
| Superior universitaria                       | 0        | 0.00     |
| Total  | 15       | 100.00   |
| <b>Cargo que desempeña</b>                   |          |          |
| Dueño  | 12       | 80.00    |
| Administrador                                | 3        | 20.00    |
| Total  | 15       | 100.00   |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Características de las micro y pequeñas empresas</b>   | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>    |          |          |
| De 0 a 4 años   | 6        | 40.00    |
| De 4 a 7 años   | 2        | 13.33    |
| 7 a más años  | 7        | 46.67    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Vínculo de las personas que trabajan en la empresa</b> |          |          |
| Familiares  | 13       | 86.67    |
| No familiares   | 2        | 13.33    |
| Total   | 15       | 100.00   |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad</b>     | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>Conocimiento del liderazgo como factor relevante en una mejor gestión de calidad</b> |          |          |
| Si  | 0        | 0.00     |
| No  | 11       | 73.33    |
| Tengo cierto conocimiento   | 4        | 26.67    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Dificultades que tienen los trabajadores para implementar una gestión de calidad</b> |          |          |
| Poca iniciativa   | 6        | 40.00    |
| Aprendizaje lento   | 4        | 26.67    |
| No se adapta a los cambios  | 5        | 33.33    |
| Desconocimiento del puesto  | 0        | 0.00     |
| Otros   | 0        | 0.00     |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Técnicas para medir el rendimiento del Personal</b>                                  |          |          |
| La observación  | 15       | 100.00   |
| La evaluación   | 0        | 0.00     |
| Escala de puntuaciones  | 0        | 0.00     |
| Evaluación de 360°  | 0        | 0.00     |
| Otros   | 0        | 0.00     |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>La gestión de calidad alcanzando los objetivos y metas trazadas</b>                  |          |          |
| Si  | 12       | 80.00    |
| No  | 0        | 0.00     |
| A veces   | 3        | 20.00    |
| Total   | 15       | 100.00   |

Continua...

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>Conocimiento del término liderazgo</b>   |          |          |
| Si  | 9        | 60.00    |
| No  | 0        | 0.00     |
| Tengo cierto conocimiento   | 6        | 40.00    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Competencias propias de un líder</b>   |          |          |
| Comunicación  | 2        | 13.33    |
| Motivación  | 2        | 13.33    |
| Liderazgo   | 0        | 0.00     |
| Todas las anteriores  | 11       | 73.34    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Incentivación al trabajo en equipo</b>   |          |          |
| Si  | 11       | 73.33    |
| No  | 0        | 0.00     |
| A veces   | 4        | 26.67    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Corrección adecuada y oportuna a los Colaboradores</b>                           |          |          |
| Si  | 9        | 60.00    |
| No  | 0        | 0.00     |
| A veces   | 6        | 40.00    |
| Total   | 15       | 100.00   |
| <b>Tipo de líder que necesita la empresa</b>  |          |          |
| Que construyan un proyecto de futuro  | 4        | 26.67    |
| Líderes desarrolladores de personas y equipos                                       | 9        | 60.00    |
| Líderes que fomenten el trabajo en equipo   | 2        | 13.33    |
| Total   | 15       | 100.00   |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

**Tabla 4**

*Plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| Problemas encontrados  | Surgimiento del problema  | Acción de mejora   | Responsable   |
|--|---|--|---------------|
| Resultados   |   |  |               |
| Desconocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad                       | Representantes con estudios básicos y como máximo son de carreras técnicas, además no se capacitan e informan por lo que no cuentan con conocimientos de esta índole. | Participar en charlas, informarse y visualizar videos referentes a liderazgo y gestión de calidad que amplíe los conocimientos permitiendo un mejor desarrollo de sus funciones. | Representante |
| Poca iniciativa y compromiso por parte de los trabajadores para implementar una gestión de calidad | Remuneraciones relativamente bajas, motivación inadecuada y no ven un desarrollo personal realizando sus funciones.   | Motivar a los trabajadores, incentivándolos económicamente o por premios haciéndoles que se comprometan con la empresa y asesorarse para implantar una gestión de calidad.       | Representante |
| Limitado conocimiento de la palabra liderazgo  | No cuentan con estudios superiores, preparación o capacitación, teniendo nociones de liderazgo en algunos casos equivocadas.  | Visualizar videos, informarse y asesorarse en liderazgo para dirigir de una mejor manera a su organización.  | Representante |
| Poca incentivación al trabajo en equipo  | Pocos trabajadores, ideología equivocada del trabajo en equipo y desinterés.  | Fomentar el trabajo en equipo, la solidaridad y el familiarísimo porque todos siguen el mismo objetivo.  | Representante |
| Inoportuna corrección a los trabajadores   | No tienen contacto directo con las actividades de producción y servicio por lo que detectan el problema cuando es notable.  | Mantener un contacto directo con las actividades de la empresa que permitan observar las falencias, corregir oportunamente y con un criterio adecuado.                           | Representante |

**Fuente:** Plan de mejora propuesto elaborado por el autor

## **5.2. Análisis de resultados**

### **Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas**

Edad de los representantes: El 73.33% tienen una edad comprendida entre 30 a 50 años (Tabla 1), este resultado coincide con los resultados encontrados por Moreno (2017), Torres (2016), Jáuregui (2017), Salinas (2018), Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 40 % tiene de 27- 31 años, el 44.4% tienen de 45 a 50 años, el 37.5% tienen entre 18 a 30 años, el 60% tiene de 31 a 50 años, el 50% tienen de 31 a 50 años y 75% tienen de 31 a 50 años respectivamente, pero contrasta con el resultado encontrado por Gaytán (2016) quien manifiesta que el 55% tienen entre 20 a 24 años de edad. Mediante los datos obtenidos podemos identificar que la mayoría de representantes son personas adultas que cuentan con experiencia, que les permite dirigir de manera adecuada al negocio, para obtener ganancias.

Género de los representantes: El 60% de los representantes es de género femenino (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2019) y Salinas (2018) quienes manifiestan que el 75% y 60% de los representantes son de género femenino respectivamente, pero se contrasta con los resultados obtenidos por Gaytán (2016), Moreno (2017), Torres (2016), Jáuregui (2017) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 55%, 100%, 77.8%, 50% y 67.86% son de género masculino respectivamente. Este resultado demuestra que las mujeres están liderando en las empresas y se están poniendo al frente, por lo que hoy en día no hay diferencia alguna entre mujer u hombre, las mujeres tienen mayores capacidades además que son luchadoras, emprendedoras, buscando salir adelante con su familia.

Grado de instrucción de los representantes: El 53.33% tiene el grado de instrucción de superior no universitaria (Tabla 1). Este resultado coincide con los

resultados encontrados por Gaytán (2016) y Jáuregui (2017) quienes manifiestan que el 80% de tienen un grado de instrucción superior no universitario y el 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria respectivamente, pero contrasta con los resultados obtenidos por Torres (2016), Salinas (2018), Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes señalan que el 44.4% tienen estudios básicos, el 60% tienen secundaria completa, el 50% tienen grado de instrucción universitarios y el 57.14% tienen grado de instrucción universitaria respectivamente. Cabe indicar que la mayoría de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria por lo que cuentan con conocimientos básicos para una buena dirección de la microempresa, cabe resaltar que estos representantes tienen carreras técnicas como de gastronomía lo que les motivo a invertir en las actividades del rubro.

Cargo que desempeñan los representantes: El 80% de los representantes desempeña el cargo de dueño (Tabla 1), lo que coincide con los resultados obtenidos por Jáuregui (2017) quien señala que el 75% son los dueños, además coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2019) quien señala que el 75% desempeña el cargo de administrador y también coinciden con los resultados de Lázaro (2019) quien manifiesta que el 64.29 de los representantes son dueños, pero se contrasta con los resultados encontrados por Salinas (2018) quien manifiesta que el 60% se desempeña como administrador en su negocio. La mayoría de los representantes son los dueños de su negocio, no cuentan con un capital amplio, el negocio es pequeño y sus ingresos son bajos por lo que ellos mismos administran el negocio a su manera, en su mayoría no confían en otras personas más que en sus familiares.

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

Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro: El 46.67% tiene de 7 años a más de permanencia en el rubro (Tabla 2), este resultado coincide con los resultados encontrados por Gaytán (2016), Torres (2016), Jáuregui (2017), Salinas (2018) y Gonzales (2019) quienes indican que el 80% tienen más de un año de permanencia en el rubro, el 72.2% tienen más de 5 años en el negocio, el 37.5% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, el 40% tiene de 7 años a más de permanencia en el rubro y el 70% tienen más de 7 años en el rubro respectivamente pero se contrasta con los resultados encontrados por Lázaro (2019) quien manifiesta que el 64.29% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. La mayoría de las microempresas tienen mucho tiempo en el rubro, habiendo surgido para cubrir necesidades básicas, siendo conocidos y teniendo una clientela establecida debido a los años que viene desarrollando sus actividades.

Vínculo de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: el 86.67% de las personas que trabajan en la micro y pequeña empresa son familiares (Tabla 2). Este resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Gaytán (2016), Gonzales (2019), Salinas (2018) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 70%, 75%, 70% y 85.71% de los representantes no son familiares respectivamente. Estos resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del Distrito de Santa laboran mayoritariamente con integrantes de su familia debido a que no cuentan con un capital amplio y buscan generar un ingreso familiar, además que permite una mayor confianza.

## **Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**

Conocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad: El 73.33% de los representantes no tienen conocimiento del liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Gonzales (2019) quien señala que el 50% no aplica gestión de calidad, pero es contrastado con los resultados obtenidos por Jáuregui (2017), Salinas (2018) y Lázaro (2019) quienes señalan que el 75% aplican liderazgo en su gestión, el 60% conoce sobre gestión de calidad y 78.57% si tienen conocimiento de gestión de calidad respectivamente. Teóricamente lo comparamos con Norma ISO (2015) lo describe a la gestión de calidad como un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. La mayoría de los representantes no tienen conocimientos de liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad por lo que lo ven un término complejo, por falta de orientación y porque no se capacitan constantemente, dirigen en base a la experiencia adquirida en su vida diaria o anteriores trabajos.

Dificultades de los trabajadores para la implementación de gestión de calidad: El 40% tienen como dificultad la poca iniciativa de sus trabajadores para implementar una gestión de calidad (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados encontrados por Gonzales (2019), salinas (2018) y Lázaro (2019) quienes indican que el 40% de los trabajadores tienen poca iniciativa para implementar una gestión de calidad, 60% de los trabajadores no aceptan el cambio y el 42.86% tienen otras dificultades para implementar una gestión de calidad respectivamente. La mayoría de los representantes

aseguran que la principal dificultad que se presenta para implementar una gestión de calidad es la poca iniciativa de sus trabajadores, que no se comprometen con los objetivos de la microempresa.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 100% de los representantes conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Salinas (2018) y Gonzales (2019) quienes manifiestan que el 70% utiliza la observación como técnica de medición del rendimiento de su personal, el 40% utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal respectivamente pero se contrasta con los resultados encontrados por Lázaro (2019) quien manifiesta que el 60.71% utilizan técnicas de evaluación para medir el rendimiento de su personal. La mayoría de los representantes utiliza la observación como técnica debido a que se les hace más fácil, menos costoso y es la que más conocen debido que es básica, además que pueden identificar los problemas presentados de una manera más directa.

La gestión de calidad alcanzando metas y objetivos de las Mypes: El 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad contribuye a alcanzar los objetivos y metas (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados encontrados por Torres (2016), Jáuregui (2017), Salinas (2018), Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes indican que el 77.8%, el 100%, 80%, 75% y 100% que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas respectivamente. Comparándolo teóricamente con La Norma ISO 9001(2015) es una pauta internacional que toma en cuenta las actividades de una institución sin hacer distinción de su rubro porque se centra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias establecidas por lo que sobrentiende que se evalúa los procesos para seguir

mejorando. La mayoría de los representantes a pesar de que no tienen los conocimientos necesarios de una gestión de calidad, afirman que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, por lo que señalan que todo lo planificado, preparado y los procesos bien hechos generan mejores resultados.

Conocimiento del término liderazgo: El 60% si tiene conocimiento de la palabra liderazgo (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados encontrados por Salinas (2018), Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 50% tiene conocimiento de liderazgo y el 100% conoce el termino liderazgo y 85.71% tienen conocimiento del significado de liderazgo respectivamente. Este análisis basado teóricamente Según Ruiz (2017) lo define el liderazgo como como la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona, quien dirige (el líder) y aquellos que lo apoyen (los subordinados) y permitan que desarrolle su posición de forma eficiente. La mayoría de los representantes conoce el término liderazgo por la experiencia adquirida en el transcurso del tiempo, mas no lo aplican adecuadamente.

Competencias propias de un líder: El 73.33% consideran que la comunicación, motivación y liderazgo son competencias propias de un líder (Tabla 3), este resultado coincide con Gonzales (2019), Salinas (2018) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 80%, 50% y 75% de los representantes mencionan que las competencias de un lidere es la comunicación y saber escuchar respectivamente. Pero se contrasta con los resultados encontrados por Gaytán (2016) quien manifiesta que el 55% no motiva al colaborador ir más allá de lo personal. Teóricamente se compara con Ruiz (2017) nos

brinda los siguientes atributos: Comunicación, gran parte del trabajo del líder es saber transmitir la estrategia de la compañía tanto a nivel interno como externo, por ello, se necesita una comunicación clara y concisa la cual asegure que el mensaje que se quiere transmitir se entiende correctamente; Motivación, un buen líder es capaz de motivar, fomentar y dirigir con entusiasmo los proyectos que se están realizando. Un empleado motivado es un empleado que desarrollará mejor su trabajo, logrando una mayor productividad y seguridad en sus acciones; empatizar, los buenos líderes se caracterizan por ser comprensivos y cercanos a su equipo. Sin embargo, un exceso de confianza por cualquiera de las partes, puede repercutir en los resultados, perjudicando tanto a la empresa como al propio equipo. La mayoría de los representantes consideran que la comunicación, motivación son competencias propias de un líder, porque se tiene que mantener en constante comunicación con sus trabajadores para que sepan sus necesidades como trabajadores, además mantenerlos motivados para que brinden mejores resultados y un liderazgo adecuado permite a todos los trabajadores potenciarse en beneficio de la microempresa.

Incentivación al trabajo en equipo: El 73,33% si incentiva a sus trabajadores al trabajo en equipo (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes indican que el 75% y el 100% promueven el trabajo en equipo respectivamente, pero se contrasta con los resultados encontrados por Salinas (2018) quien manifiesta que el 60% no promueve el trabajo en equipo. Se compara teóricamente con Ruiz (2017) quien define que Trabajo en equipo es esencial que hagas a tu equipo participe de las metas de tu proyecto. Así les harás partícipes de sus valores y lograréis sacar un gran trabajo adelante. Dales la oportunidad de mostrar su valía y siéntete orgulloso de su trabajo. La mayoría de los representantes si

incentivan a sus trabajadores para que puedan realizar un mejor trabajo y de esta manera brinden mejores resultados en beneficio de la microempresa.

Corrección adecuada y oportuna a los trabajadores: El 60% de los representantes corrige adecuadamente y en forma oportuna a sus colaboradores (tabla 3), este resultado coincide con los resultados encontrados por Moreno (2017), Gonzales (2019) y Lázaro (2019) quienes indican que el 60% que frecuentemente dedica su tiempo a enseñarles, 100% ayuda al colaborador respectivamente y 100% ayuda a resolver errores de sus trabajadores, pero se contrasta con los resultados obtenidos por Gaytán (2016) y Salinas (2018) quienes indican que el 50% de los representantes no ayudarían a solucionar problemas en situaciones de urgencia y el 70% no ayuda de manera correcta a su personal a resolver algún error que este cometa respectivamente. Teóricamente se compara con Ruiz (2017) las personas pueden cometer equivocaciones. Por este motivo, un buen líder debe contar con la suficiente capacidad de reacción para solucionar el problema y afrontar situación por problemas derivados de otros. Mediante los resultados obtenidos podemos identificar que La mayoría de los representantes corrigen a sus trabajadores en forma oportuna y precisa sin hacer que se sientan mal, evitando errores más costosos.

Tipo de líder que necesita una empresa: El 60 % consideran que la empresa necesita un líder desarrollador de personas y equipos (Tabla 3), este resultado coincide con los resultados obtenidos por Moreno (2017) y Gonzales (2019) quienes señalan que el 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas y el 50% necesita líderes que fomenten el trabajo en equipo, pero se contrastan con los resultados obtenidos por Salinas (2018) y Lázaro (2019) quienes manifiestan que el 60% y 46.43% de las empresas necesitan un líder que construya un proyecto a futuro.

Comparándolo teóricamente con Según Ruiz (2017) describe las características de un líder como es la seguridad, empatía, responsabilidad, optimismo y determinación que hacen a una organización enrumbar al éxito. Cabe indicar que mediante los resultados obtenidos la mayoría de los representantes consideran que en la empresa se necesita un líder quien pueda dirigir y orientar a los trabajadores para lograr un mejor trabajo, permitiendo mejores personas y formando equipos comprometidos con la organización.

## **Plan de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**

### **1. Datos Generales**

**Nombre o razón social:** Restaurantes de productos hidrobiológicos

**Dirección:** Distrito de Santa- Chimbote

### **2. Misión**

Brindar un producto y servicio de calidad, superando las expectativas generadas, ofreciendo gran variedad de deliciosos platos, con un personal altamente capacitado, bajos costos y la vanguardia de la tecnología.

### **3. Visión**

Ser líderes en el mercado local, altamente productiva, innovadora y competitiva, proyectándonos al mercado a nivel nacional buscando la satisfacción plena de los clientes.

### **4. Objetivos Empresariales**

Restaurantes de productos hidrobiológicos son establecimientos locales donde se brinda diversos platos en base a productos marinos como el pescado y mariscos a la sociedad en general, buscando satisfacerlos y ofreciendo un producto y servicio de calidad.

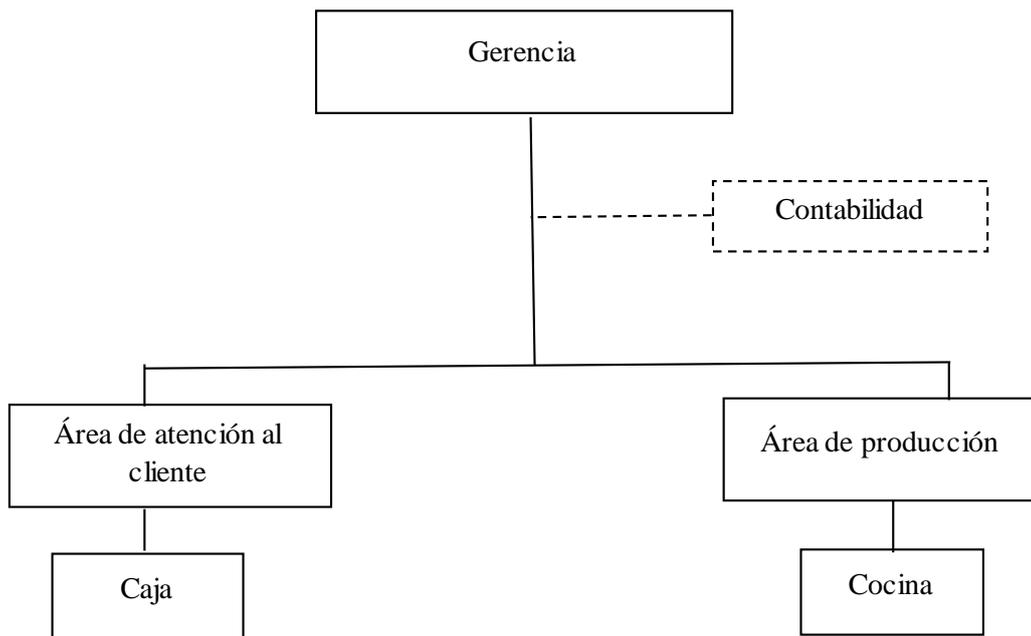
- Incrementar el número de clientes en un 30% en el año 2021 a través de una atención personalizada.
- Incrementar en un 25% variedad de platos para el año 2021.
- Modernizar la infraestructura de local para el año 2021.
- Crear una sucursal para el año 2022.
- Fidelizar un 80% de los clientes para el año 2021.

- Invertir 25% más en publicidad y capacitaciones en el 2021.

## 5. Servicios

Ofrecen variedad de productos en base a pescados y mariscos con un servicio de calidad buscando satisfacer sus necesidades y cumplir con las expectativas generadas. (ceviche de pescado, sudado, arroz con marisco, etc.)

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1.Descripción de funciones

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Cargo</b>     | <b>Gerente</b>  |
| <b>Perfil</b>    | Licenciado o bachiller en administración de empresas o afines.<br>Con conocimientos en el rubro y experiencia.  |
| <b>Funciones</b> | Dirigir a la micro y pequeña empresa, ver que el establecimiento este en buena presencia.<br>Gestionar los recursos necesarios y potenciarlos para un mejor rendimiento.<br>Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de producción como de atención al cliente, obteniendo mejor rendimiento del personal. |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Cargo</b>     | <b>Contador</b>  |
| <b>Perfil</b>    | Técnico, bachiller o licenciado en la carrera de contabilidad.<br>Experiencia en declarar impuestos y labores contables.                                   |
| <b>Funciones</b> | Determinar la situación financiera de la empresa, ingresos, egresos, ganancias y los impuestos que se tienen que pagar al estado como también declararlos. |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Cargo</b>     | <b>Producción- Chef</b>   |
| <b>Perfil</b>    | Carrera técnica de gastronomía.<br>Experiencia en diferentes ámbitos de restaurantes.   |
| <b>Funciones</b> | Establecer los productos que se utilizaran.<br>Adquirir los productos para el diario de producción.<br>Realizar los diferentes platos en base a productos marinos.<br>Innovar la variedad de platos y presentación. |

|                  |                                      |
|------------------|--------------------------------------|
| <b>Cargo</b>     | <b>Cajero</b>                        |
| <b>Perfil</b>    | Tolerante<br>Honesto                 |
| <b>Funciones</b> | Realizar los cobros.<br>Cuadrar caja |

## 6.2. Diagnóstico empresarial

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FACTORES INTERNOS</b><br><br><b>FACTORES EXTERNOS</b>  | <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>  |
|   | F1. Variedad de platos marinos.<br>F2. Precios accesibles.<br>F3. Recetas únicas.<br>F4. Productos frescos y agradables.<br>F5. Experiencia en el negocio.<br>F6. Ubicación en zonas con gran afluencia de clientes. | D1. Local alquilado.<br>D2. Falta de seguridad.<br>D3. Tardanza en el servicio.<br>D4. Falta de publicidad.<br>D5. No cuenta con estacionamiento.<br>D6. Personal sin capacidades y habilidades necesarias.<br>D7. Una atención insatisfactoria.  |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>ESTRATEGIAS FO</b>  | <b>ESTRATEGIAS DO</b>   |
| O1. Crecimiento del sector gastronómico.<br>O2. Aumento de la población en el Distrito.<br>O3. Mejora del poder adquisitivo de la población.<br>O4. Facilidad de créditos bancarios.<br>O5. Redes sociales.<br>O6. Crecimiento económico en el Perú.<br>O7. Cursos y talleres.<br>O8. Nueva tecnología. | F1, O5 publicitar los productos mediante Facebook, WhatsApp, etc.<br>F6, O8 colocar paneles que llamen la atención de las personas que circulan alrededor.<br>F2, O3 ofrecer porciones de diferentes precios.        | D1, O4, adquirir local propio con mediante un préstamo bancario.<br>D2, O8 colocar cámaras de seguridad, para mantener vigilado el local.<br>D4, O5 crear una página en Facebook.<br>D6, D7, O7 capacitar al personal de la microempresa para obtener una mejora continua y brindar una buena atención. |
| <b>AMENAZAS</b>   | <b>ESTRATEGIAS FA</b>  | <b>ESTRATEGIAS DA</b>   |
| A1. Competencia posesionada en el mercado.<br>A2. En tiempos de invierno la demanda disminuye.<br>A3. Aumento de los precios<br>A4. Inseguridad social.<br>A5. Entrada al mercado de nuevos competidores.<br>A6. Veda del producto.   | F1, F2, F3, A1, A5 satisfacer al cliente con la cantidad como la calidad del producto.<br>F2, A2 seguir innovando, ofreciendo nuevos platos marinos.<br>F5, A2, A6 atender solo en horarios establecidos.            | D1, A2 alquilar el local en horarios que no se ocupa para otros servicios.<br>D2, A4 incentivar a la policía y serenazgo, así puedan circular por la zona.<br>D3, D6, A3 establecer procesos y especializarse para que evitar perder tiempo.  |

## 7. Indicadores de gestión

| <b>Indicadores</b>   | <b>Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes</b>   |
|--|--|
| Nivel de conocimiento del liderazgo como factor relevante en una mejor gestión de calidad. | Los conocimientos sobre el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad son simples y erróneos en algunos casos. |
| Dificultades que tienen los trabajadores para implementar la gestión de calidad.           | La poca iniciativa por parte de los trabajadores es la principal dificultad a la hora de implantar una gestión de calidad.   |
| Nivel de conocimiento del término liderazgo.   | Los conocimientos que poseen de liderazgo son sencillos y equivocados en algunos casos.                                      |
| Frecuencia de la incentivación al trabajo en equipo.                                       | El trabajo en equipo no se fomenta constantemente, permitiendo que se desarrollen de manera individual.                      |
| Frecuencia con que se realizan las correcciones a los colaboradores.                       | La corrección de los errores se realiza cuando se detectan problemas graves.   |

## 8. Problemas

| Indicadores  | Problemas  | Surgimiento del problema  |
|--|--|---|
| Nivel de conocimiento del liderazgo como factor relevante en una mejor gestión de calidad. | Desconocimiento del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad                       | Representantes con estudios básicos y como máximo son de carreras técnicas, además no se capacitan e informan por lo que no cuentan con conocimientos de esta índole. |
| Dificultades que tienen los trabajadores para implementar la gestión de calidad.           | Poca iniciativa y compromiso por parte de los trabajadores para implementar una gestión de calidad | Remuneraciones relativamente bajas, motivación inadecuada y no ven un desarrollo personal realizando sus funciones.   |
| Nivel de conocimiento del término liderazgo.   | Limitado conocimiento de la palabra liderazgo  | No cuentan con estudios superiores, preparación o capacitación, teniendo nociones de liderazgo en algunos casos equivocadas.  |
| Frecuencia de la incentivación al trabajo en equipo.                                       | Poca incentivación al trabajo en equipo  | Pocos trabajadores, ideología equivocada del trabajo en equipo y desinterés.  |
| Frecuencia con que se realizan las correcciones a los colaboradores.                       | Inoportuna corrección a los trabajadores   | No tienen contacto directo con las actividades de producción y servicio por lo que detectan el problema cuando es notable.  |

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

| Indicadores  | Problemas   | Acción de mejora   |
|--|---|--|
| Nivel de conocimiento del liderazgo como factor relevante en una mejor gestión de calidad. | Representantes con estudios básicos y como máximo son de carreras técnicas, además no se capacitan e informan por lo que no cuentan con conocimientos de esta índole. | Participar en charlas, informarse y visualizar videos referentes a liderazgo y gestión de calidad que amplíe los conocimientos permitiendo un mejor desarrollo de sus funciones. |
| Dificultades que tienen los trabajadores para implementar la gestión de calidad.           | Remuneraciones relativamente bajas, motivación inadecuada y no ven un desarrollo personal realizando sus funciones.   | Motivar a los trabajadores, incentivándolos económicamente o por premios haciéndoles que se comprometan con la empresa y asesorarse para implantar una gestión de calidad.       |
| Nivel de conocimiento del término liderazgo.   | No cuentan con estudios superiores, preparación o capacitación, teniendo nociones de liderazgo en algunos casos equivocadas.  | Visualizar videos, informarse y asesorarse en liderazgo para dirigir de una mejor manera a su organización.  |
| Frecuencia de la incentivación al trabajo en equipo.                                       | Pocos trabajadores, ideología equivocada del trabajo en equipo y desinterés.  | Fomentar el trabajo en equipo, la solidaridad y el familiarísimo porque todos siguen el mismo objetivo.  |
| Frecuencia con que se realizan las correcciones a los colaboradores.                       | No tienen contacto directo con las actividades de producción y servicio por lo que detectan el problema cuando es notable.  | Mantener un contacto directo con las actividades de la empresa que permitan observar las falencias, corregir oportunamente y con un criterio adecuado.                           |

## 9.2.Estrategias que desea implementar

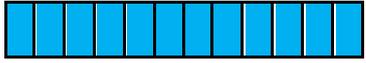
| Nº | Acción de mejora a llevar a cabo   | Dificultad  | Plazo   | Impacto   | Priorización  |
|----|--|---|---------|---|---|
| 1  | Participar en charlas, informarse y visualizar videos referentes a liderazgo y gestión de calidad que amplíe los conocimientos permitiendo un mejor desarrollo de sus funciones. | Falta de estudios superiores y conocimientos equivocados de gestión de calidad. | 6 meses | Conocimientos profundos de gestión de calidad, permitiendo ejecutar las actividades de una mejor manera | Programar orientaciones de gestión de calidad y la vez participar de charlas. |
| 2  | Motivar a los trabajadores, incentivándolos económicamente o por premios haciéndoles que se comprometan con la empresa y asesorarse para implantar una gestión de calidad.       | Falta de compromiso y conformismo por parte del personal                        | 3 meses | Trabajadores comprometidos con la empresa, ejecutando sus funciones de una manera eficiente y eficaz    | Motivar e incentivar a los trabajadores .                                     |
| 3  | Visualizar videos, informarse y asesorarse en liderazgo para dirigir de una mejor manera a su organización.  | Falta de conocimientos y capacitaciones en liderazgo.                           | 6 meses | Líderes capaces de influir y guiar a los trabajadores.  | Mantener informado de las nuevas tendencias de liderazgo.                     |

|   |  |   |         |   |  |
|---|--|---|---------|---|--|
| 4 | Fomentar el trabajo en equipo, la solidaridad y el familiarísimo porque todos siguen el mismo objetivo.  | Falta de liderazgo  | 3 meses | Un ambiente laboral familiarizado, solidario se compromete más con la organización trabajando por los mismos objetivos. | Realizar reuniones de integración que fomenten al trabajo en equipo, generar vínculos y una cultura organizacional, trabajar unidos. |
| 5 | Mantener un contacto directo con las actividades de la empresa que permitan observar las falencias, corregir oportunamente y con un criterio adecuado. | Falta de control al personal para detectar sus errores y corregirlos oportunamente. | 6 meses | Confianza entre líder y sus trabajadores, mejorando continuamente.  | Generar confianza, mejorando y constantemente a través de la corrección de los errores.  |

### 9.3. Recursos para la implementación de estrategias

| N° | Estrategias  | Recursos humanos                              | Económico      | Tecnológico                   | Tiempo  |
|----|--|---|----------------|-------------------------------|---------|
| 1  | Programar orientaciones de gestión de calidad y la vez participar de charlas.  | Administrador, área de atención y producción. | S/ 200 mensual | Local de la empresa y tiempo. | 6 meses |
| 2  | Motivar e incentivar a los trabajadores .  | Administrador, área de atención y producción. | S/ 50 mensual  | Local de la empresa y tiempo. | 1 año   |
| 3  | Mantener informado de las nuevas tendencias de liderazgo.  | Administrador                                 | S/ 50 mensual  | Local, materiales y tiempo.   | 1 año   |
| 4  | Realizar reuniones de integración que fomenten al trabajo en equipo, generar vínculos y una cultura organizacional, trabajar unidos. | Administrador                                 | S/ 50 mensual  | Local, materiales y tiempo.   | 1 año   |
| 5  | Generar confianza, mejorando y constantemente a través de la corrección de los errores.  | Administrador                                 | S/ 100 mensual | Local y tiempo.               | 1 año   |

## 10. Cronograma de actividades

| Nº | Estrategias  | Inicio   | Final    | Enero-Diciembre   |
|----|--|----------|----------|---|
| 1  | Programar orientaciones de gestión de calidad y la vez participar de charlas.  | 02-01-21 | 30-06-21 |    |
| 2  | Motivar e incentivar a los trabajadores .  | 02-01-21 | 31-12-21 |    |
| 3  | Mantener informado de las nuevas tendencias de liderazgo.  | 02-01-21 | 31-12-21 |    |
| 4  | Realizar reuniones de integración que fomenten al trabajo en equipo, generar vínculos y una cultura organizacional, trabajar unidos. | 02-01-21 | 31-12-21 |    |
| 5  | Generar confianza, mejorando y constantemente a través de la corrección de los errores.  | 02-01-21 | 31-12-21 |  |

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, tienen una edad comprendida entre 31 a 50 años, cuentan con estudios superiores no universitarios y desempeñan el cargo de dueño. La etapa en la que se encuentran les permite seguir adquiriendo experiencia y conocimientos para liderar de una forma adecuada a la empresa.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas a optado por trabajar con familiares que generan confianza e ingresos a canasta familiar. La mayoría relativa de micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años realizando las actividades del rubro por lo que están posicionadas ya en el mercado.

La totalidad de los representantes utiliza la técnica de observación para medir el rendimiento de sus empleados. La mayoría de los representantes no tienen conocimiento del liderazgo como factor relevante en una mejor gestión de calidad, consideran que una adecuada gestión permite alcanzar los objetivos y metas desarrolladas por la empresa, conocen el término de liderazgo, conocen la comunicación, motivación y liderazgo como competencia de un líder, incentiva al trabajo en equipo, corrige de forma adecuada y oportuna a sus colaboradores y consideran que es necesario líderes que desarrollen las capacidades de las personas y fomenten al trabajo en equipo. La mayoría relativa de los representantes tienen inconvenientes cuando implementan una gestión de calidad debido a que sus trabajadores muestran poca iniciativa.

El plan de mejora de este estudio de investigación va permitir reestablecer la gestión y liderazgo en la empresa, mediante el diagnóstico, determinando factores internos y externos, el cual permitirá capacitar a toda la empresa con la finalidad tener la

capacidad suficiente de gestionar y liderar correctamente los recursos de las micro y pequeñas, brindando estrategias que contribuirán al crecimiento de la empresa, permitiéndole ser competitiva y subsistir en el mercado.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### **Recomendaciones**

Participar de talleres, charlas y cursos en gestión de calidad y liderazgo, de tal manera adquirirán conocimientos que les permitan tomar las decisiones oportunas ante las dificultades que se presentan en el mercado, así mismo seguir con sus estudios superiores que le permita estar mejor preparado y con las capacidades necesarias para guiar y potenciar a los colaboradores, contribuyendo con su desarrollo y de esta manera alcanzar las metas y objetivos de la microempresa.

Desarrollar estrategias en las microempresas, que permitan conocer y hacer parte a los colaboradores de las metas y objetivos trazados, de tal manera que la microempresa sea productiva, generando más puestos de trabajo, con la finalidad de obtener mayores ingresos, que les permita crecer y expandirse, siendo competitiva y sostenible en el mercado.

Implantar reuniones continuas con el personal con la finalidad de dar a conocer las metas objetivas y lo que se quiere lograr, haciéndolos que se familiaricen con lo que desea lograr la empresa, motivándolos e incentivando, creando una cultura organizacional, que le permita desarrollarse individualmente como en equipo produciendo mejores resultados para la empresa.

Ejecutar el plan de mejora planteado, porque las estrategias permitirán alcanzar los objetivos y metas trazadas, guiados por un líder que compenetrara a los colaboradores, potencializándolos con la finalidad de una mejor productividad, permitiendo ser una micro y pequeña empresa competitiva.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldama, Z. (2016). *70 millones de pymes chinas se abren paso*. Recuperado de:  
[https://www.google.com/amp/s/elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467374037\\_245437.amp.html](https://www.google.com/amp/s/elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467374037_245437.amp.html)
- Alvaro, A. (2017). *Coaching, coach y coachee: ¿Qué son? ¿Qué diferencia hay?*  
Recuperado de: <https://positivalia.com/coaching-coach-coachee-diferencia/>
- Bertrand, R. (2016). *5 tipos de liderazgo empresarial*. Recuperado de:  
<https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/los-5-tipos-liderazgo-empresarial-bertrand-regader>
- Carbajo, P. y Portal, N. (2019). *Fallas del liderazgo en las pymes y su impacto en el desempeño*. Recuperado de:  
<http://ri.unsam.edu.ar/bitstream/handle/123456789/988/TFPP%20EEYN%202019%20CP-PN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, A. (2015). *Fallas comunes de las micro y pequeñas empresas en su intento de crecer*. Recuperado de: <https://rpp.pe/lima/actualidad/fallas-comunes-de-las-micro-y-pequenas-empresas-en-su-intento-de-crecer-noticia-837187?ref=rpp>
- Coquillat, D. (2017). *Principales desafíos de los líderes de la industria de los restaurantes*. Recuperado de: <https://www.diegocoquillat.com/principales-desafios-de-los-lideres-de-la-industria-de-los-restaurantes/>
- Diban, M. y Riquelme, O. (2015). *Identificación y análisis de las principales problemáticas de las MIPYMES en Chile*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136514/Identificaci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20las%20principales%20problem%C3%A1ticas%20d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fischman, F. (2019). *Importancia de las PYMES en el Perú*. Recuperado de:  
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Gaytán, V. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/409>
- Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (1996). *Las organizaciones*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Gonzales, A. (2019). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, Distrito de la Esperanza, Trujillo 2018*. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12095/CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_GONZALES\\_JARA\\_AYVI\\_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12095/CALIDAD_LIDERAZGO_GONZALES_JARA_AYVI_NAYSHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, H. (2018). *Que es el liderazgo*. Recuperado de:  
<https://eonomiatic.com/liderazgo/>
- Jáuregui, Y. (2017). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>

Lázaro, K. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION\\_LIDERAZGO\\_LAZARO\\_LOZANO\\_KIARA\\_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION_LIDERAZGO_LAZARO_LOZANO_KIARA_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ley 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/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.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

Martínez, R. (2017). *El concepto de la representación en la actualidad*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/desa/v29n2/0124-4035-desa-29-02-00315.pdf>

Mata, J. (2016). *Las 5 causas más frecuentes del fracaso empresarial*. Recuperado de: <https://www.emprenderalia.com/las-5-causas-mas-frecuentes-del-fracaso-empresarial/>

Muñoz, C. (2019). *Los problemas de la pyme*. Recuperado de: <https://dirigentesdigital.com/pymes/los-problemas-de-la-pyme-HY1230009>

- Moreno, L. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6373>
- Nicolás, A. (2016). *Liderazgo ignaciano*. ITESO - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41087?page=7>
- Norma ISO 9001, (2015). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Ortega, E. (2018). *Jefe vs líder*. Recuperado de: <https://psicologiaeduardoortega.wordpress.com/2018/01/01/jefe-vs-lider/>
- Pantigoso, P. (2015). *Perspectivas EY Perú [Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico]*. Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>
- Paulise, L. (2016). *Los 10 errores pyme más comunes*. Recuperado de: <https://www.biztorming.com.ar/2016/06/06/los-errores-pyme-mas-comunes/>
- Pérez, B. Sáenz, P. y Gómez, W. (2016). *Gestión del riesgo en una institución educativa de la ciudad de San José de Cúcuta, Colombia*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194245902012.pdf>
- Pérez, M. (2017). *Coaching*. Editorial ICB. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/113235?page=11>

- Riquelme, M. (2017). *¿Qué es la gestión de calidad?* Recuperado de:  
<https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Rueda, M. (2017). *Desarrollo de liderazgo del licenciado en gastronomía en el área directiva de alimentos y bebidas del sector hotelero*. Recuperado de:  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95011/Tesis%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, L. (2018). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?* Recuperado de:  
<https://psicologiaymente.com/miscelanea/disen-de-investigacion>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil, S. A. de C. V. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?page=31>
- Salcedo A. (2018). *Liderazgo transformacional: qué es y cómo medirlo*. ESIC Editorial. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/123394?page=14>
- Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4765>
- Sánchez, J. (2018). *¿Qué problema enfrentan las Pequeñas y Medianas Empresas?* Recuperado de: <https://expansion.mx/opinion/2018/03/01/opinion-que-problema-enfrentan-las-pequenas-y-medianas-empresas>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2019). *Iniciando mi negocio – MYPE*. Recuperado de: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

- Torres, J. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013.* Recuperado de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1058>
- Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2019). *Código de ética para la investigación.* Recuperado de:  
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Urizar, S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz.* Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>

ANEXOS

**Anexo 1. Cronograma de actividades**

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
|---------------------------|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|
| N°                        | ACTIVIDADES   | Año 2019   |   |   |   |             |   |   |   | Año 2020   |   |   |   |             |   |   |   |
|                           |   | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |   | Semestre I |   |   |   | Semestre II |   |   |   |
|                           |   | Mes        |   |   |   | Mes         |   |   |   | Mes        |   |   |   | Mes         |   |   |   |
|                           |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 |
| 1                         | Elaboración del Proyecto  | X          | X | 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 o Jurado Tutor |            |   |   | X |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico  |            |   |   |   | X           | X |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 6                         | Redacción de la revisión de la literatura                         |            |   |   |   |             | X |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado (*)                      |            |   |   |   |             |   | X |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 8                         | Ejecución de la metodología                                       |            |   |   |   |             |   |   | X |            |   |   |   |             |   |   |   |
| 9                         | Resultados de la investigación                                    |            |   |   |   |             |   |   |   | X          | X |   |   |             |   |   |   |
| 10                        | Conclusiones y recomendaciones                                    |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   | X |   |             |   |   |   |
| 11                        | Redacción del pre informe de Investigación                        |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   | X |   |             |   |   |   |
| 12                        | Reacción del informe final  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   | X | X           |   |   |   |
| 13                        | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación       |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 14                        | Presentación de ponencia en eventos científicos                   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | X |
| 15                        | Redacción de artículo científico                                  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | X |

## Anexo 2. Presupuesto

| Presupuesto desembolsable (Estudiante)                                    |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Categoría   | Base  | % número | Total (s/.) |
| <b>Suministros (*)</b>  |       |          |             |
| • Impresiones   | 8.00  | 1        | 8.00        |
| • Fotocopias  | 0.10  | 15       | 1.50        |
| • Empastado   | 3.50  | 1        | 3.50        |
| • Papel bond A-4 (500 hojas)  | 0.10  | 80       | 8.00        |
| • Lapiceros   | 2.00  | 1        | 2.00        |
| <b>Servicios</b>  |       |          |             |
| • Uso de Turnitin   | 50.00 | 2        | 100.00      |
| <b>Sub total</b>  |       |          |             |
| <b>Gastos de viaje</b>  |       |          |             |
| • Pasajes para recolectar información                                     | 4.00  | 3        | 12.00       |
| <b>Sub total</b>  |       |          | 135.00      |
| <b>Total, de presupuesto desembolsable</b>                                |       |          | 135.00      |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad)                                |       |          |             |
| Categoría   | Base  | % número | Total (S/.) |
| <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>  |       |          |             |
| <b>Total, de presupuesto no Desembolsable</b>                             |       |          | 652.00      |
| <b>Total (S/.)</b>  |       |          | 787.00      |

*Financiamiento:* Autofinanciado por el estudiante investigador

### Anexo 3. Cuadro de sondeo

| N° | Nombres Y Apellidos O Razón Social          | Dirección                                   |
|----|---|---|
| 1  | CEVICHERÍA LAS MARUCHITAS                   | Jr. Rio Santa N° 21-7                       |
| 2  | REST. CEVICHERIA DIEGO'S                    | San Carlos-Santa                            |
| 3  | RESTAURANTE CEVICHERÍA LA CLÍNICA E.I.R. L. | Panamericana norte km 442-Santa             |
| 4  | CEVICHERÍA DEL CALAS Y SUS MARUCHITAS       | Jr. Rio Santa N° 163-Santa                  |
| 5  | RESTAURANTE CEVICHERÍA LA CASA DEL CAMARÓN  | Av. 09 de octubre Mz. R. Lot. 9ª            |
| 6  | RESTAURANTE PICANTERÍA CHOLITA              | Calle amor Mz. B. Lot. 05-A.H. los jardines |
| 7  | REST. CEVICHERIA EL GATO                    | Las quintanas A1, Santa 02816               |
| 8  | LA MAREA BRAVA - CEVICHERÍA                 | Santa 02816                                 |
| 9  | CEVICHOPP                                   | Jirón Ucayali 267, Santa 02816              |
| 10 | CEVICHERIA MARADONA                         | Jr. Amazonas Mz 2, Santa 02815              |
| 11 | CEVICHERIA 'EL CAMARÓN EBRIO'               | Unnamed Road, Santa 02816                   |
| 12 | CEVICHERIA EL MARUCHON                      | Panamericana Norte, Santa 02816             |
| 13 | CEVICHERÍA MARBRAVA                         | MZ H Lote 8, Auxiliar Panamericana Nte.     |
| 14 | REST. CEVICHERIA EL PEZ ACHORADO            | Calle José Olaya 196, Santa 02816           |
| 15 | CEVICHERIA MY GULITA                        | José Olaya Mz L lote 13, Santa 02816        |

#### Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS DEL DISTRITO DE SANTA, 2019

#### ***Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019

#### ***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 preguntas resueltas.

#### ***Propósito del estudio***

El propósito del estudio es investigar acerca del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019

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

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Santa, 2019.

#### ***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 planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo 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, recomendaciones sobre el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas

**Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada 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 Nuevo Chimbote, Perú estudiante Zavaleta Saldaña José Víctor al celular 920 475 452

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@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 informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su 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 mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

\_\_\_\_\_  
Nombre participante

  
Moreno Cano Beatriz  
Firma participante

**Dr. Reinerio Z. Centurión Medina**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD\_02106  
\_\_\_\_\_  
Nombre del DTI

  
\_\_\_\_\_  
Firma del DTI

\_\_\_\_\_  
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: **“El liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019”**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

### **I. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

#### **1. Edad**

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

#### **2. Género**

- 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

**II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

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

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

**6. Vínculo de las personas que trabajan en la empresa**

- a) Familiares
- b) No familiares

**III. REFERENTE A EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**7. ¿Conoce usted el liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad?**

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) No
- c) Tiene cierto conocimiento

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

- a) Comunicación.
- b) Motivación.
- c) Liderazgo.
- d) Todas las anteriores.

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

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

**14. Cuando uno de sus colaboradores comete un error ¿usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta?**

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

**15. ¿Qué tipo de líderes considera que necesita en su empresa?**

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

## Anexo 6. Cuadro de tabulación

**Tabla 1**

*Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Preguntas</b>     | <b>Respuestas</b>            | <b>Tabulación</b>   | <b>N</b>  | <b>(%)</b>    |
|----------------------|------------------------------|---------------------|-----------|---------------|
| Edad                 | a) De 18 a 30 años           | III                 | 1         | 6.67          |
|                      | b)                           |                     |           |               |
|                      | c) De 30 a 50 años           | IIII-III            | 11        | 73.33         |
|                      | d) De 50 a mas               | III                 | 3         | 20.00         |
|                      | <b>Total</b>                 | <b>IIII-III-III</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Género               | a) Masculino                 | IIII-I              | 6         | 40.00         |
|                      | b) Femenino                  | IIII-III            | 9         | 60.00         |
|                      | <b>Total</b>                 | <b>IIII-III-III</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Grado de institución | a) Sin instrucción           |                     | 0         | 0.00          |
|                      | b) Primaria                  |                     |           | 0.00          |
|                      | c) Secundaria                | IIII-II             | 7         | 46.67         |
|                      | d) Superior no universitaria | IIII-III            | 8         | 53.33         |
|                      | e) Superior universitario    |                     | 0         | 0.00          |
|                      | <b>Total</b>                 | <b>IIII-III-III</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Cargo de desempeño   | a) Dueño                     | IIII-III-II         | 12        | 80.00         |
|                      | b) Administrador             | III                 | 3         | 20.00         |
|                      | <b>Total</b>                 | <b>IIII-III-III</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

| <b>Preguntas</b>                                   | <b>Respuestas</b>  | <b>Tabulación</b>     | <b>N</b>  | <b>(%)</b>    |
|--|--------------------|-----------------------|-----------|---------------|
| Tiempo de permanencia de la empresa                | a) De 0 a 3 años   | IIII-I                | 6         | 40.00         |
|  | b) De 4 a 6 años   | II                    | 2         | 13.33         |
|  | c) De 7 a más años | IIII-II               | 7         | 46.67         |
|  | <b>Total</b>       | <b>IIII-IIII-IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Vínculo de las personas que trabajan en la empresa | a) Familiares      | IIII-IIII-III         | 13        | 86.67         |
|  | b) No familiares   | II                    | 2         | 13.33         |
|  | <b>Total</b>       | <b>IIII-IIII-IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

**Tabla 3**

*Características del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019*

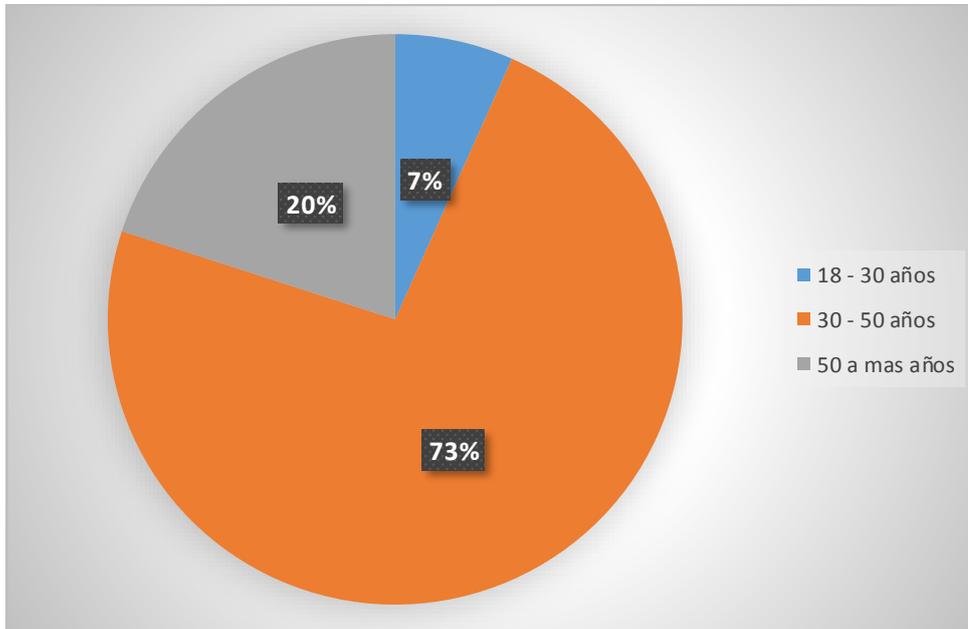
| <b>Preguntas</b>  | <b>Respuestas</b>             | <b>Tabulación</b>     | <b>N</b>  | <b>(%)</b>    |
|---|-------------------------------|-----------------------|-----------|---------------|
| Conoce usted el liderazgo como factor relevante para tener una mejor gestión de calidad | a) Si                         |                       | 0         | 0.00          |
|   | b) No                         | IIII-IIII-I           | 11        | 73.33         |
|   | c) Tiene cierto conocimiento  | III                   | 4         | 26.67         |
|   | <b>Total</b>                  | <b>IIII-IIII-IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Dificultad que tiene el personal para la implementar la gestión de calidad              | a) Poca iniciativa            | IIII-I                | 6         | 40.00         |
|   | b) Aprendizaje lento          | III                   | 4         | 26.67         |
|   | c) No se adapta a cambios     | IIII                  | 5         | 33.33         |
|   | d) Desconocimiento del puesto |                       | 0         | 0.00          |
|   | e) Otros                      |                       | 0         | 0.00          |
|   | <b>Total</b>                  | <b>IIII-IIII-IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal                         | a) La observación             | IIII-IIII-IIII        | 15        | 100.0         |
|   | b) La evaluación              |                       | 0         | 0.00          |
|   | c) Escala de puntuaciones     |                       | 0         | 0.00          |
|   | d) Evaluación de 360°         |                       | 0         | 0.00          |
|   | e) Otros                      |                       | 0         | 0.00          |

|  |                              |                            |           |               |
|--|------------------------------|----------------------------|-----------|---------------|
|  | <b>Total</b>                 | <b>IIII-IIII-<br/>IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivo y metas trazadas por la empresa | a) Si                        | IIII-IIII-II               | 12        | 80.00         |
|  | b) No                        |                            | 0         | 0.00          |
|  | c) A veces                   | III                        | 3         | 20.00         |
|  | <b>Total</b>                 | <b>IIII-IIII-<br/>IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Conocimiento de la palabra liderazgo   | a) Si                        | IIII-IIII                  | 9         | 60.00         |
|  | b) No                        |                            | 0         | 0.00          |
|  | c) Tengo cierto conocimiento | IIII-I                     | 6         | 40.00         |
|  | <b>Total</b>                 | <b>IIII-IIII-<br/>IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Competencias propias de un líder   | a) Comunicación              | II                         | 2         | 13.33         |
|  | b) Motivación                | II                         | 2         | 13.33         |
|  | c) Liderazgo                 |                            | 0         | 0.00          |
|  | d) Todas las anteriores      | IIII-IIII-I                | 11        | 73.34         |
|  | <b>Total</b>                 | <b>IIII-IIII-<br/>IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.0</b>  |
| Incentivación al trabajo en equipo   | a) Si                        | IIII-IIII-I                | 11        | 73.33         |
|  | b) No                        |                            | 0         | 0.00          |
|  | c) A veces                   | III                        | 4         | 26.67         |
|  | <b>Total</b>                 | <b>IIII-IIII-<br/>IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.00</b> |

|  |  |                       |           |               |
|--|--|-----------------------|-----------|---------------|
| Corrección adecuada y oportuna a los colaboradores | a) Si  | IIII-IIII             | 9         | 60.00         |
|  | b) No  |                       | 0         | 0.00          |
|  | c) A veces                                       | IIII-I                | 6         | 40.00         |
|  | <b>Total</b>                                     | <b>IIII-IIII-I</b>    | <b>15</b> | <b>100.00</b> |
| Tipo de líder que necesita una empresa             | a) Que construya un proyecto a futuro            | IIII                  | 4         | 26.67         |
|  | b) Líderes desarrolladores de personas y equipos | IIII-IIII             | 9         | 60.00         |
|  | c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo     | II                    | 2         | 13.33         |
|  | <b>Total</b>                                     | <b>IIII-IIII-IIII</b> | <b>15</b> | <b>100.0</b>  |

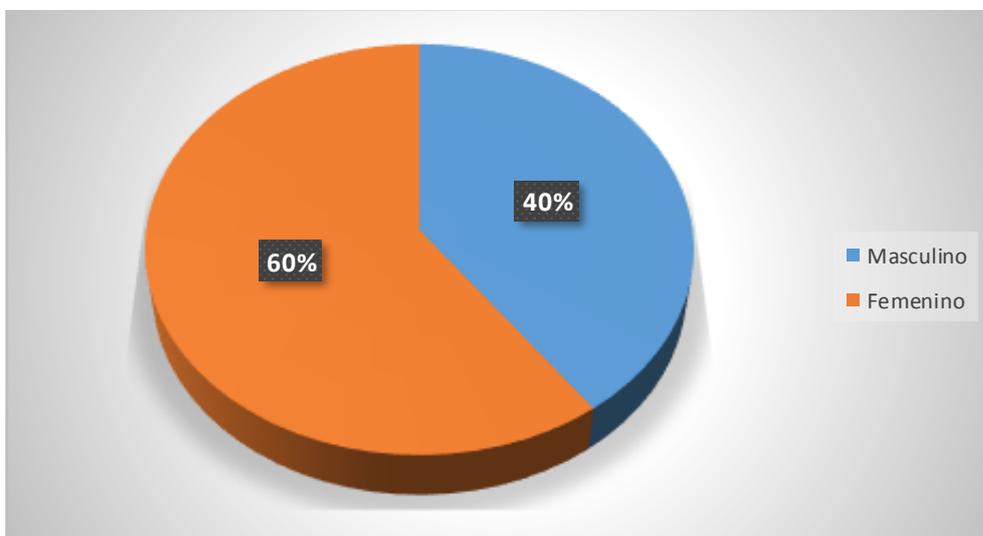
*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Santa, 2019

## Anexo 7. Figuras



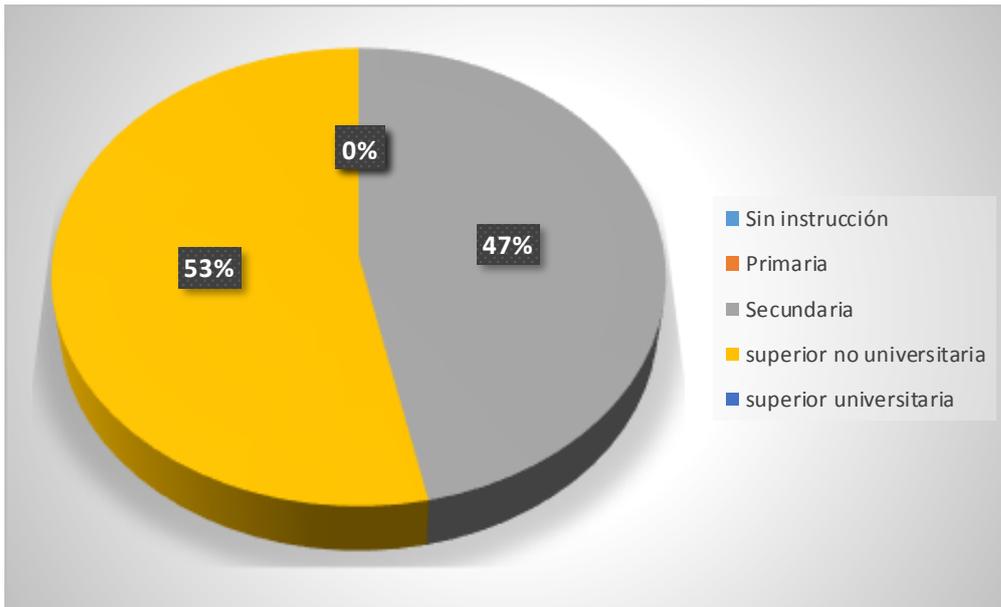
*Figura 1:* Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1



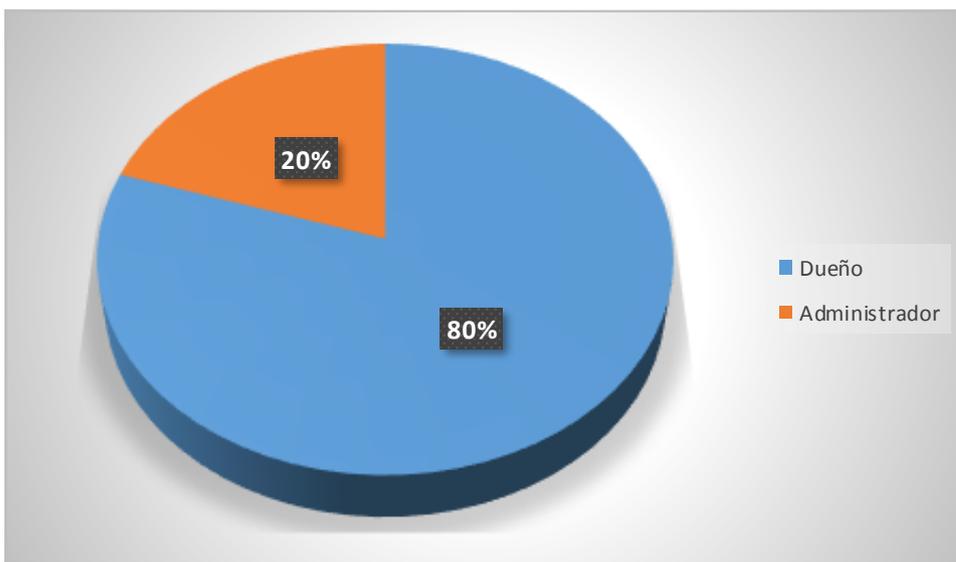
*Figura 2:* Género

Fuente: Tabla 1



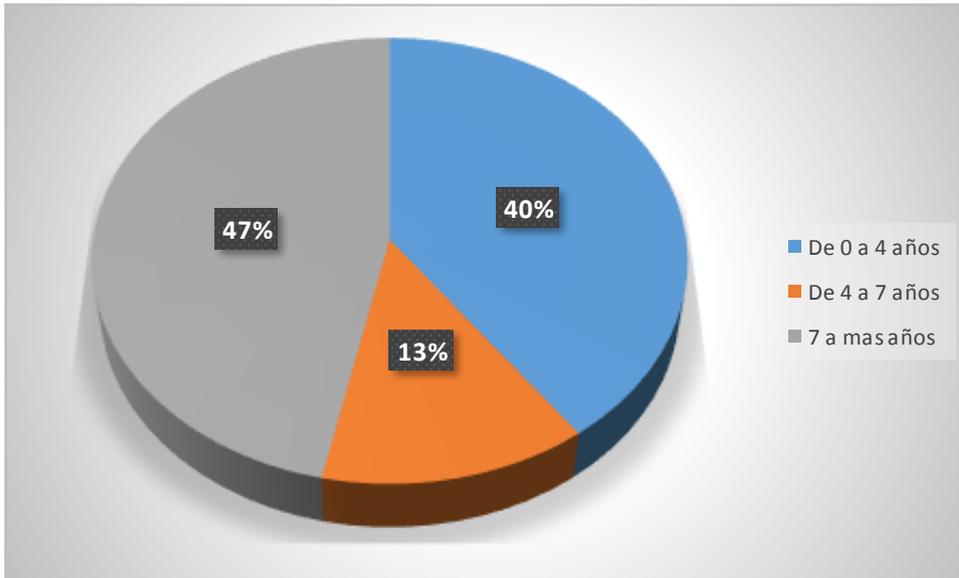
*Figura 3: Grado de instrucción*

Fuente. Tabla 1



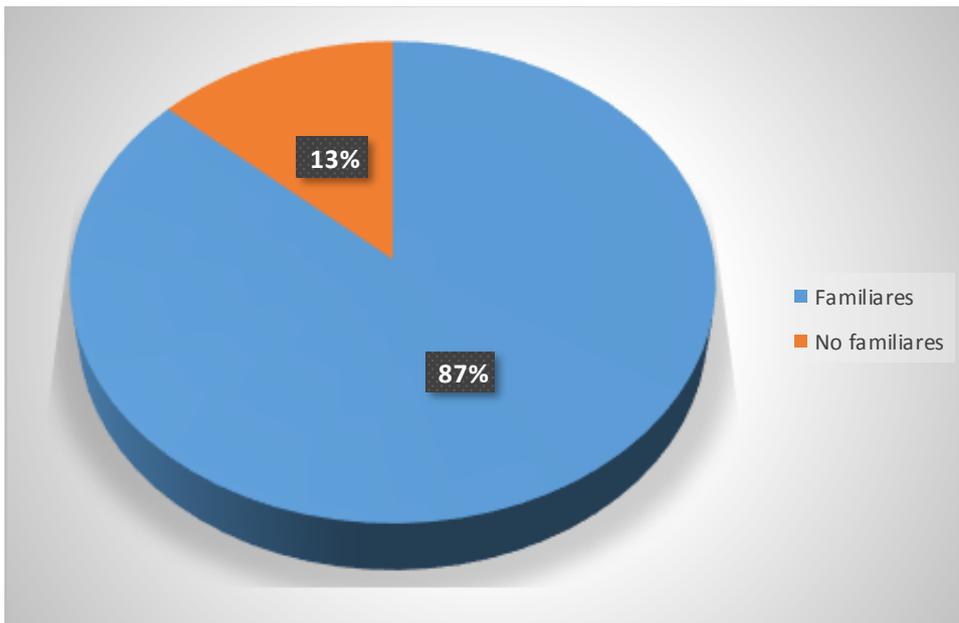
*Figura 4: Cargo que desempeña*

Fuente. Tabla 1



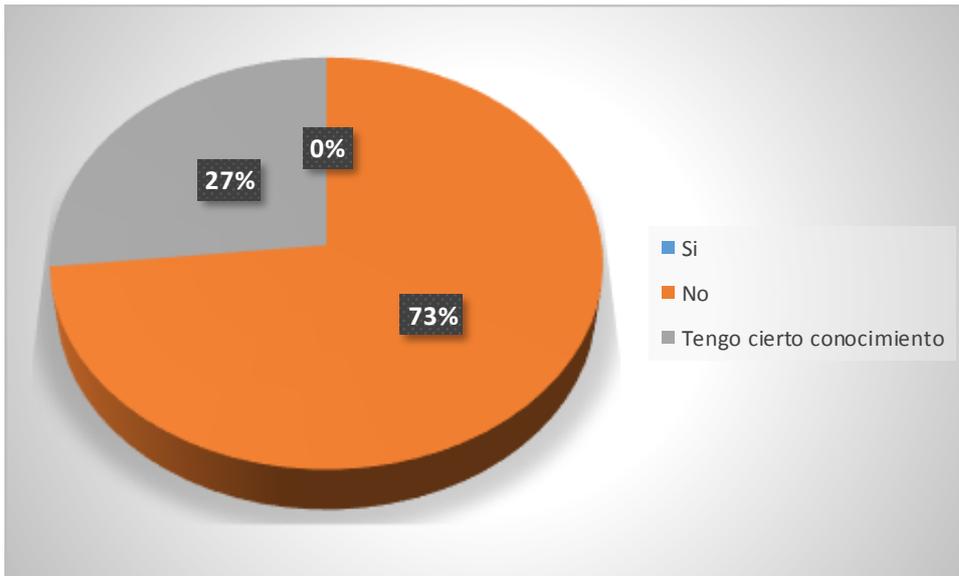
*Figura 5:* Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2



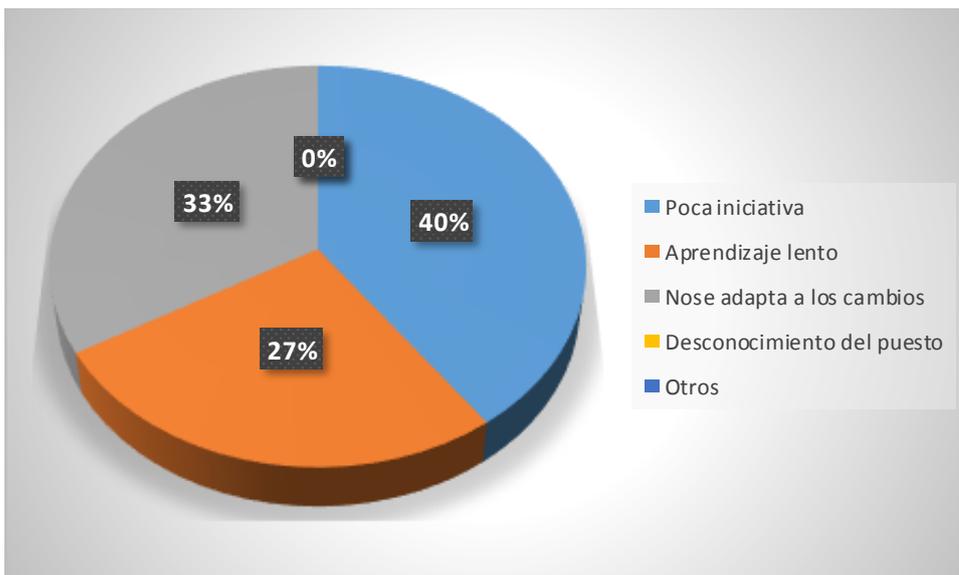
*Figura 6:* Vínculo de las personas que trabajan en la empresa

Fuente. Tabla 2



*Figura 7:* Liderazgo como factor relevante para una gestión de calidad

Fuente. Tabla 2



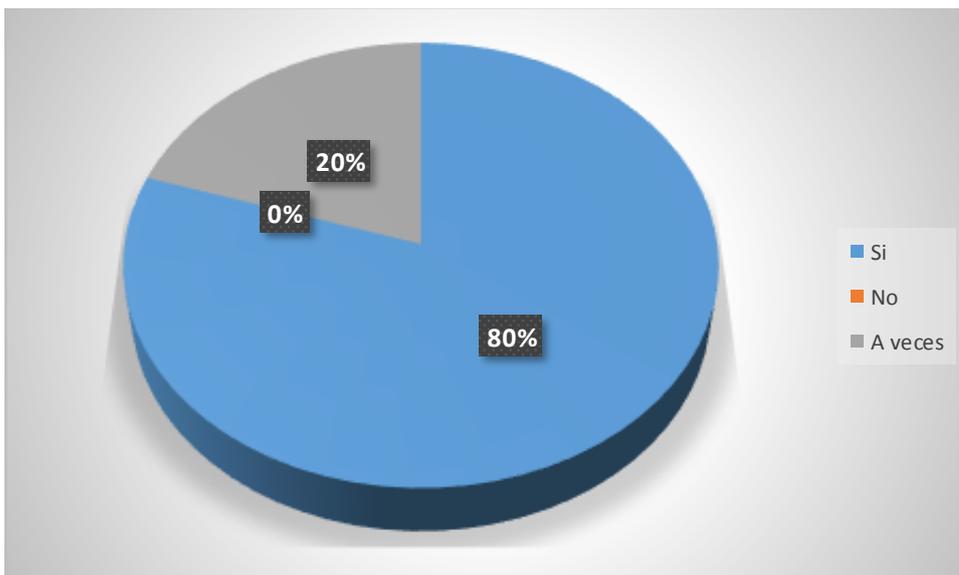
*Figura 8:* Dificultades del personal para implementar una gestión de calidad

Fuente. Tabla 2



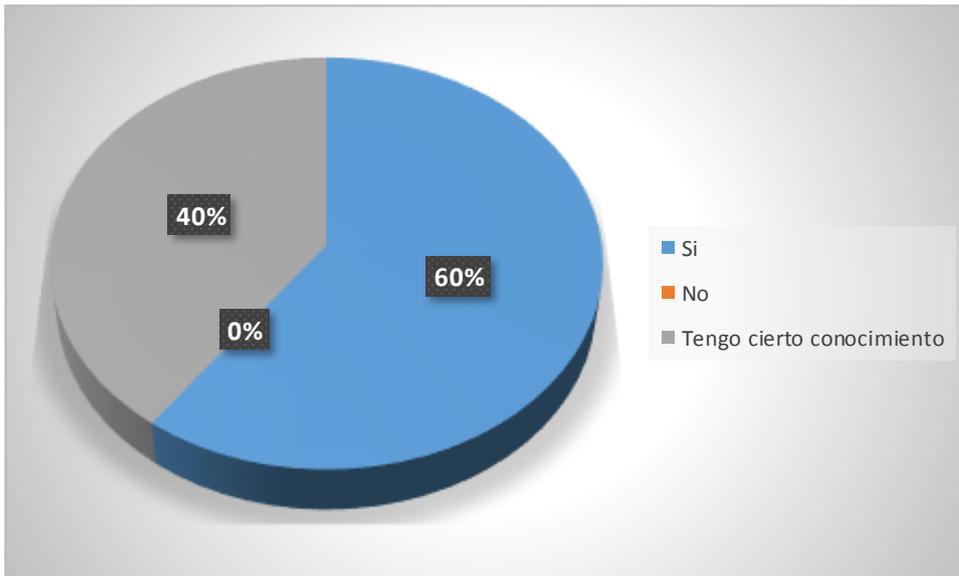
*Figura 9:* Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3



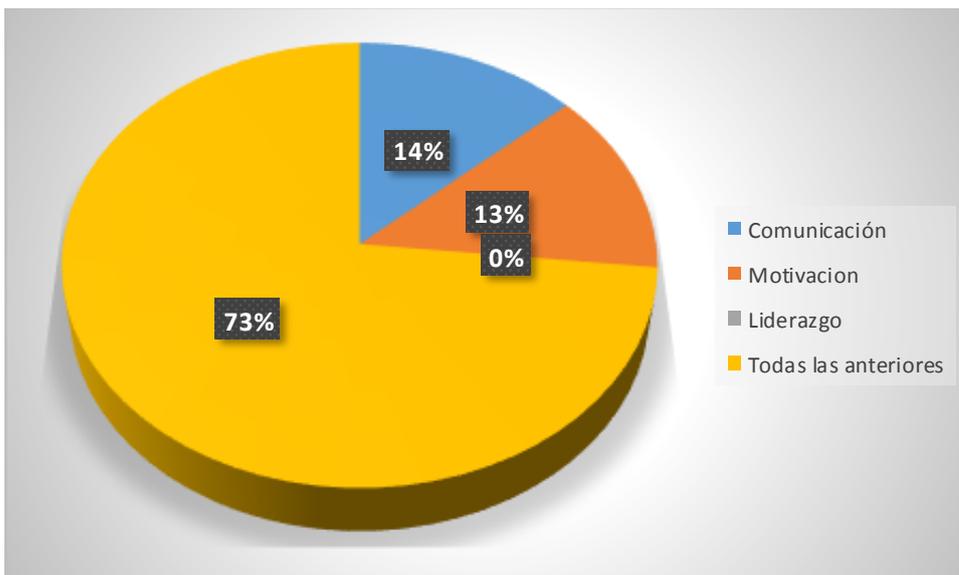
*Figura 10:* La gestión de calidad ayudando a alcanzar los objetivos y metas

Fuente. Tabla 3



*Figura 11:* Conocimiento de la palabra liderazgo

Fuente. Tabla 3



*Figura 12:* Competencias propias de un líder

Fuente. Tabla 3

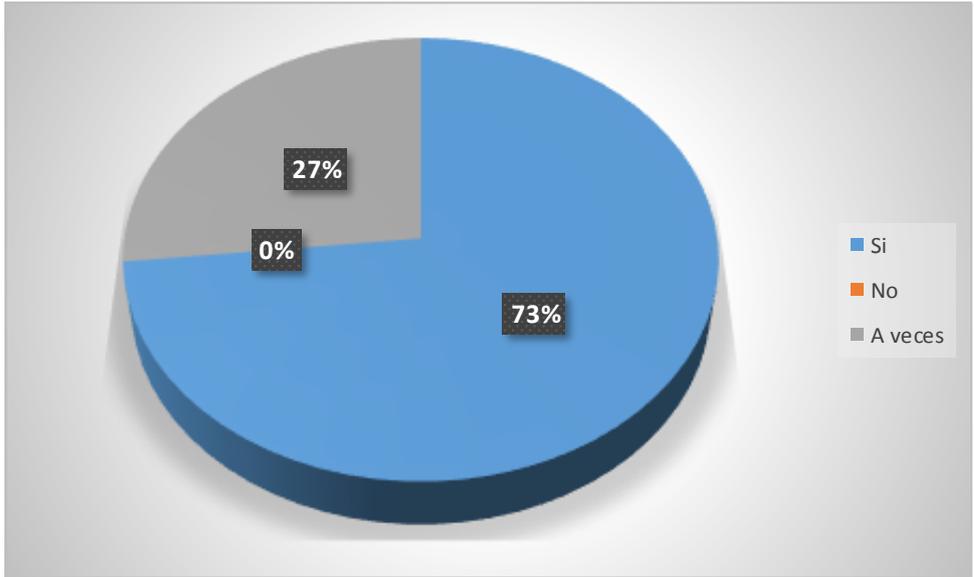


Figura 13: Motivación al trabajo en equipo

Fuente. Tabla 3

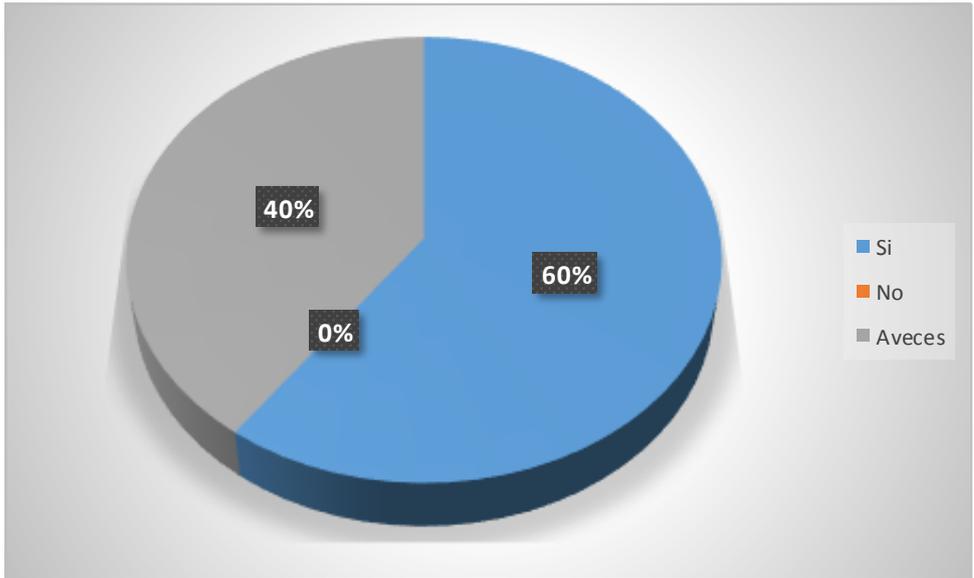
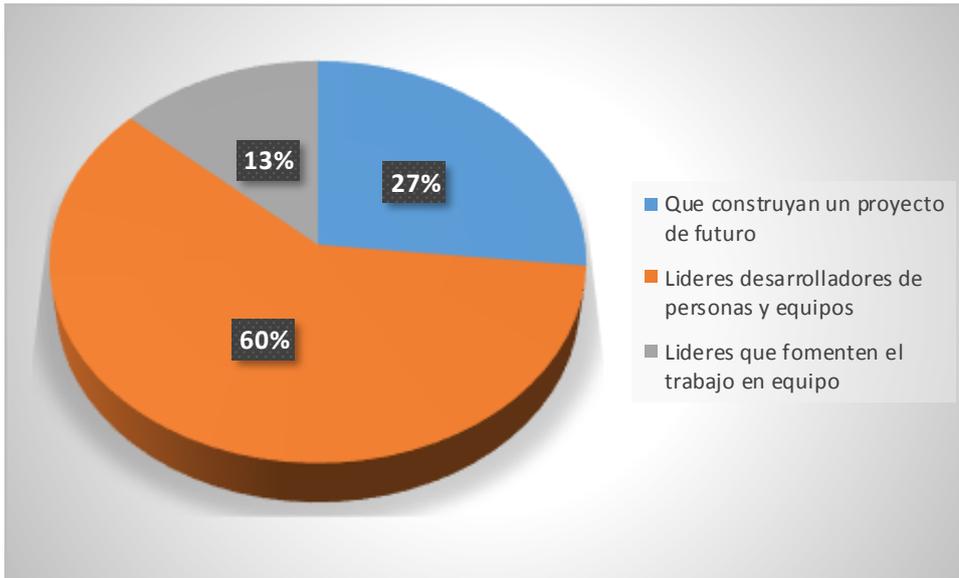


Figura 14: Corrección adecuada y oportuna a los colaboradores

Fuente. Tabla 3



*Figura 15:* Tipo de líder que necesita la empresa

Fuente. Tabla 3