



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO COMO
FACTOR RELEVANTE EN LA GESTION DE CALIDAD
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERÍA EN EL
DISTRITO DE COISHCO, 2019**

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

AUTORA

GIL GIL LESLIE

ORCID: 0000-0002-1531-194X

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Gil Gil, Leslie

ORCID: 0000-0002-1531-194X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESORA

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

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

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Mino Ascencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidenta

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID ID: 0000-0002-8491-0571

Miembro

Mino Ascencio, María Isabel

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud y sabiduría para salir adelante y poder dar inicio al cumplimiento de cada sueño y metas que me he propuesto, dándome las fuerzas para no desfallecer, ni rendirme ante los distintos obstáculos presentados.

A mi familia porque de alguna manera me brindaron su apoyo y comprensión desde el inicio de la investigación y sobre todo a mi madre por creer y confiar en mí, dándome esta oportunidad en la cual fue mi motor quien me impulsaba a ser cada día mejor alentándome que puedo más de lo que creo, la cual estaré eternamente agradecida.

A mi asesora, Mgtr. Estrada Díaz Elida por su exigencia en cada parte de la investigación para la realización del proyecto por el apoyo y comprensión en algunas dificultades presentadas y por compartimos sus valiosos conocimientos permitiéndonos avanzar hasta la culminación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Incorporar la mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019 con la Metodología: tipo, cuantitativa; nivel, descriptivo; Diseño: no experimental, transversal y descriptivo – de propuesta; Población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario; y los resultados fueron: El 100% concuerdan que la gestión de calidad contribuye mejoramiento de su negocio. El 100% están acordes que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. El 90% de las organizaciones considera que el liderazgo es primordial para sus empresas. El 100% de las microempresas tienen en cuenta que una buena administración logra que la empresa sea eficiente. Y su conclusión más importante: La mayoría (100%) de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera que la mitad (50%) utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment identificando (70%) como mayor parte que otros son las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad (80%) la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad (100%) contribuidor a mejorar el rendimiento en su negocio de igual manera la totalidad (100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

Palabras Clave: Calidad, empresa, gestión, microempresarios, mype, liderazgo

ABSTRACT

The present research had as general objective: To incorporate the improvement of leadership as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector of the Coishco district, 2019 with the Methodology: type, quantitative; level, descriptive; Design: non-experimental, cross-sectional and descriptive - proposed; Population and sample: 10 mypes; The survey technique and the questionnaire instrument were used; and the results were: 100% agree that quality management contributes to the improvement of their business. 100% agree that quality management helps to achieve objectives and goals set by the organization. 90% of organizations consider that leadership is essential for their companies. 100% of the micro-companies take into account that good administration makes the company efficient. And its most important conclusion: The majority (100%) of microentrepreneurs recognize quality management in such a way that half (50%) use Empowerment as a quality management technique, identifying (70%) as more than others are the difficulties that affect the implementation of quality, using in a plurality (80%) observation as an evaluation technique to measure the performance of the personnel, being in its entirety (100%) a contributor to improving the performance in its business in the same way (100%) helps to achieve the objectives and goals set by the organization, to achieve the efficiency that characterizes your business or company.

Keywords: Quality, company, management, microentrepreneurs, mype, leadership

CONTENIDO

1. TITULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
4. AGRADECIMIENTO	iv
5. RESUMEN.....	v
6. CONTENIDO	vii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas y marco conceptual.....	29
III. Hipótesis	42
IV. Metodología	43
4.1. Diseño de la investigación	43
4.2. Población y muestra	44
4.3. Definición y operación de variable e investigadores	45
4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	51
4.5. Plan de análisis.....	51
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7. Principios éticos	56
V. RESULTADOS	57
5.1. Resultados	57
5.2. Análisis de Resultado.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	79
6.1. Recomendaciones.....	80
Referencias bibliográficas	82

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeños empresa...59	59
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas.....60	60
Tabla 3. Características relacionadas a la gestión de calidad y el factor relevante liderazgo61	61
Tabla 4. Propuesta de mejora en liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas63	63

Figuras

Figura 1. Edad de los representantes.....	87
Figura 2. Género.....	87
Figura 3. Grado de instrucción.....	88
Figura 4. Cargo de desempeño.....	88
Figura 5. Tiempo de desempeño de cargo.....	89
Figura 6. Tiempo de Permanencia.....	89
Figura 7. Número de trabajadores.....	90
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	90
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	91
Figura 10. Reconoce Gestión de Calidad.....	91
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad.....	92
Figura 12. Dificultad que existen para la gestión de calidad.....	92
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	93
Figura 14. La calidad contribuye a mejorar el rendimiento de tu negocio.....	93
Figura 15. La gestión de calidad alcanza objetivos y metas trazadas por la organización.....	94
Figura 16. Conoce el significado exacto de liderazgo.....	94
Figura 17. Competencias propias de un líder.....	95
Figura 18. Es líder dentro de su empresa.....	95
Figura 19. Promueve usted el trabajo en equipo.....	96
Figura 20. Ayuda a resolver los problemas de manera correcta.....	96
Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones.....	97
Figura 22. Líderes que necesita en su empresa.....	97
Figura 23. El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.....	98

I. INTRODUCCIÓN

A partir de la segunda mitad del siglo xx y debido a una serie de factores como el boom de las exportaciones de harina de pescado, siendo Lima la sede de modernidad de la época, se comienza a intensificar el fenómeno de las migraciones de las áreas rurales hacia las urbanas, principalmente ubicadas en la costa donde este contingente migratorio tan elevado, requería de una fuente de ingresos que impulsó vertiginosamente el sector de emprendedores emergentes (Ávila, s.f).

En muchas de estas mypes se tiene diversas dificultades, ya que el gerente o líder de la empresa, en este caso los mismos dueños son quienes administran su negocio y a la vez lo dirigen; tienen poco conocimiento de los pasos para formalizar su negocio o simplemente se niegan a formalizar solo por el hecho de evitar pagar sus impuestos, lo que muchos ven es ganar y no ser derechos con la ley, y consigo mismo brindar un producto o servicio deplorable que carece de calidad, buen manejo y dirección de esta misma, por esta misma razón es que identificamos los problemas en diversos países internacionales y también ciudades nacionales y locales.

En el continente Asiático tenemos las PYME conforman 99.7% de los 4,2 millones de compañías en Japón, de manera que la tercera economía del mundo está manejada por establecimientos menores, no por los gigantes que todos conocemos en el exterior. Estas PYME frecuentemente son conservadoras, si no del todo luditas (como se conoce a la gente que opone a la tecnología, en referencia a la clase trabajadora británica que se opuso a la Revolución Industrial). Se encuentran estancadas en un subdesarrollo digital, pero encontrar a un líder preparado para dirigirse públicamente al respecto es difícil en una cultura donde la devoción al empleador es la norma, pero esto no quita crédito a la calidad con la que brinda sus servicios. De

tal modo las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de China han obtenido un crecimiento sin precedentes en los últimos 20 años, en un camino repleto de altibajos y obstáculos. Al mismo tiempo, las PYMES proporcionan el 75 por ciento de los puestos de trabajo creados en los últimos años en las ciudades chinas, "absorbiendo" un gran número de desempleados de grandes empresas estatales. Las PYMES chinas se enfrentan todavía a muchas dificultades, como tecnologías atrasadas, escasez de inversiones, baja capacidad de liderazgo, falta de profesionales calificados, particularmente la baja capacidad de innovación tecnológica y atraer a inversiones. A estas desventajas también se suman, según expertos, sus bajos niveles de gestión (China Internet Information Center, 2015).

Así mismo **en el Continente Europeo**, Alemania existen alrededor de 3,7 millones de empresas, de las cuales el 99% son KMU (siglas de las micro y pequeñas empresa en alemán). El 95% de estas organizaciones son familiares y generan más del 60% del empleo del país. Estas pymes transnacionales altamente intensivas en conocimiento y capital. Su liderazgo en estos nichos globales está asegurado porque compiten por calidad y marca (usualmente centenaria o más), y no por precio. La visión a largo plazo de las pequeñas y medianas empresas es una de sus señas más características, basando en este aspecto la calidad del producto y del servicio posventa que ofrecen, así como sus relaciones con proveedores, clientes y empleados (INCAE, 2019). En este sentido, la agencia estadística comunitaria apunta que las pymes son responsables de la mitad del valor del comercio intracomunitario de bienes, al representar el 51% de las importaciones dentro de la UE y el 45% de las exportaciones dentro de la UE. En Bélgica, el 98,5% de las empresas son pymes, y representan el 51,1% del valor de las exportaciones y el 53,5% de las importaciones. Bélgica considera que el crecimiento de su país lo hace más las exportaciones por intermedio de las mipyme quien nos las que realizan un producto de calidad lo

cual la adquisición se hace cada vez más grande, los administradores desempeñan un buen papel como estrategas e impulsores del éxito para su empresa (Vera, 2017). De igual modo en el mercado francés reúne muchos de los requisitos que busca una pyme a la hora de dar el salto internacional, el principal de uno de ellos es tener un líder que conduzca al posicionamiento y avanzar con los pasos de los años. Además cuenta con un amplio mercado de consumidores, con un alto nivel adquisitivo. La buena imagen de marca de los productos se extiende a los bienes de consumo, incluyendo el sector del azulejo, la moda, el calzado y el mueble.

De tal modo la micro, pequeña y mediana empresas, abreviado como Pymes son las administraciones que emplean a menos de 250 trabajadores anuales y cuyo balance financiero no supera 40 millones de liras turcas (cerca de 15.000 euros) anuales. Las Pymes contribuyen mucho a la producción y el empleo, por lo tanto a la economía del país. Las Pymes son muy importantes para el desarrollo de la economía y el empleo en los países tanto industrializados como en los en vías de desarrollo. Las habilidades de adaptarse rápidamente en las cambiantes condiciones de mercado, asegurar un crecimiento balanceado a través de los mandos de cada administrador en los países, reducir el desempleo y generar nuevos productos y servicios son los elementos que necesitan la concesión de importancia a las PyMEs. Turquía respalda estas empresas, una de las piedras angulares de su economía emergente. Da pasos tanto para fundar nuevas PyMEs como para incrementar la fuerza competitiva de las existentes. De esta manera, se aumentará el empleo, Además subirá el nivel de prosperidad de la calidad (TRT Español, 2016).

En América Norte la microempresa en México apenas alcanza un 16% de productividad con respecto a la empresa grande, mientras que la pequeña alcanza un 35% de este indicador y la mediana llega al 60% por lo que el sector de la micro, pequeña y mediana empresa (PYME) se enfrenta al gran desafío de reducir esta brecha para incrementar el potencial por medio de un

liderazgo capaz y responsable que deben de presentar los empresarios identificando la innovación en productos y procesos como la más alta prioridad, existían diferencias en la implementación de acuerdo con el tamaño de las empresas, sin embargo, concluyen que la dimensión no es un factor crítico para la implementación efectiva de un sistema de calidad total (Secretaría de economía, 2019). Existe más de 1,1 millones de empresas en Canadá y 98,2% de ellas tienen 100 empleados o menos. En este punto cabe recordar que de acuerdo con los estándares establecidos, una microempresa tiene de 1 a 4 empleados, una empresa pequeña tiene entre 5 y 99 trabajadores, una empresa mediana tiene de 100 a 499 empleados y una gran empresa cuenta con 500 o más trabajadores. Los emprendedores en Canadá consideran que el liderazgo es clave para el crecimiento de su empresa, así como los servicios de coach y gestión de calidad. El BDC recomienda, en el marco de estas celebraciones, que cada empresa o nuevo emprendimiento planifique su crecimiento con el mayor número de herramientas posibles (Aguzzi, 2015). Como también en República Dominicana se encuentra 1.4 millones de mipymes que significa el 98% del total de mipymes, dando el 2.2 millones de empleos en la economía, lo que equivale al 54.4% de la población ocupada en mercado de trabajo, aportando un significativo porcentaje al PIB 38.6%, de este total de empresas, por lo que debemos visualizar que en los últimos años este sector de la economía ha mejorado pero no en la cantidad y calidad requerida ya que aún cuenta con faltas al momento de presentar y ofrecer un producto o servicio. Teniendo consigo mismo también la poca capacidad gerencial y liderazgo, en su estructura organizacional, nivel tecnológico deficiente, limitada inserción en mercado local y en los mercados internacionales, lo que genera una posición poco dominante en el mercado de consumo, dada su escala individual y una elevada marginalidad y alta mortalidad de las mismas (Santana, 2018).

En América Central, Costa Rica el 93% de parque esta constituidos por mipymes las cuales el año anterior generaron el 31% de empleo en el país, persistiendo retos como la necesidad de un compromiso y estrategia compartida de largo plazo; la articulación de los componentes del sector, sus mandatos, prioridades y visiones que tiene un líder para la orientación y calidad del recurso humano para innovar, lo que incluye tanto capacidades empresariales como institucionales; la necesidad de fomentar la importancia del uso de datos e información para la toma de decisiones y la mejora de políticas públicas. Si bien existen problemas de gestión y efectividad en el uso de recursos públicos, no debe olvidarse que Costa Rica todavía enfrenta retos estructurales que requieren reformas profundas (Peralta, 2019). A diferencia en el Salvador representa más del 96 % del parque empresarial y generar el 33.6 % del empleo formal en El Salvador, la mipyme todavía afronta varios retos en la transición a la formalidad como exceso de trámites y costos teniendo así como resultado la negativa de sus líderes para la formalización de sus mipyme. La mayoría de estas están en el sector servicios (como talleres, empresas de tecnologías y consultoras) y comercio (tiendas y pequeños almacenes, artesanías y alimentos y bebidas). El emprendimiento o nacimiento de micro proyectos productivos ha cobrado un auge en los últimos años, en parte, impulsado por la incapacidad de muchas personas de acceder a un empleo formal iniciando así en un pequeño negocio con mérito propio; sin embargo, todavía hay un desinterés para dar el paso a la formalidad, lo cual tiene serias consecuencias como lo es la disminución de calidad, poca publicidad y desconfianza al público de su producto o servicio ya que si no cuenta con todos los pasos para brindar un producto de calidad (Ibarra, 2018). Así mismo en Guatemala las micro, pequeñas y medianas empresas activas, clasificación conocida como Mipymes, representan el 35% del PIB del país, según la primera medición oficial de ese segmento. Guatemala tiene

impulso para los emprendimientos, pero lo que nos dicen estas estadísticas es que muy pocas logran progresar a generar más de 10 empleos ya que no cuentan con la información suficientes para su calidad de gestión en la labor de líder y productor de servicios, por lo cual esto es parte de lo que se tiene que apoyar para salir adelante. Trabajando en formalizar empresas y negocios, pero a la par de eso disminuir cobros y “tramitología” (Bolaños, 2017). Y sin olvidar a Honduras, el sector de la mipyme cumple un papel protagónico en el desarrollo social y económico así como en la mayoría de los países, generando el 60% de empleos equivalente a 900,000 puestos de trabajo, siendo así un factor clave en la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. Entre estos negocios, además, existen un alto grado de informalidad y prevalencia de las actividades de servicios, generando así un bajo nivel en la calidad de los productos y servicios que ofrecen las mipyme que es consecuente al no tener un buen liderazgo que procese una formalidad al momento de iniciar su empresa (El Herald, 2018). En Nicaragua, existen unas 270 mil mipymes, más del 50 por ciento de estas son micro y un poco más del 58 por ciento son lideradas por mujeres. En relación con el aporte al Producto Interno Bruto se dice que generan casi un 70 por ciento y aportan más de un 60 por ciento a las exportaciones del país. Uno de los avances que han tenido las mipymes es la creación de la Ley 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. No obstante, las mipymes tienen muchas batallas que deben librar en lo que respecta a su gestión de calidad y liderazgo de cada empresa con más capacitaciones, sobre todo en el tema gerencial y contable; la utilización de la tecnología como un eje primordial en esta era tecnológica (La Prensa, 2018). Un tercio de la masa laboral de Panamá depende del crecimiento y desarrollo de las MYPES. El 78% de los empresarios de las MYPES no recibieron capacitación alguna para empezar su empresa, por lo que la mayoría de sus líderes ignoran o desconocen los pasos para la formalización de una mype.

Se puede inferir que la razón para comenzar el micro emprendimiento se debe a la necesidad más que a la oportunidad. Esta particularidad es de consideración especial ya que el crecimiento de las empresas está fundamentado en su capacidad de gestión de calidad y toma de decisiones en base a información de la productividad de los servicios (Garrón, 2015).

Y En América del Sur las Pymes son el motor de la sociedad. En la Argentina hay más de 600 mil. Allí mismo, por ejemplo, 15% de la población es emprendedor o dueño de un negocio con menos de 3,5 años de antigüedad. Pero la tasa de fracaso anual es muy alta. Esto implica un enfoque más serio de la empresa para lograr la calidad del producto y servicio que ofrece, estandarización en las operaciones, una mejora en la gestión de los empleados, mayor control de los insumos y sus proveedores, planificación de las acciones, análisis de los resultados y finalmente, una revisión del liderazgo de los dueños (Fransolini, sf). Como también en la economía boliviana cuenta con unas 800.000 pequeñas y medianas empresas, que generan más de un millón y medio de empleos. Bolivia cuenta desde hoy con una ley que refuerza el apoyo estatal a las pymes, en una apuesta por el mercado interno para que las pequeñas y medianas empresas avancen liderando tecnológicamente, reduzcan costos y sean más competitivas para gestionar con calidad y dar frente a lastres como el contrabando. Dando acceso a materias primas y la comercialización en el mercado nacional, refuerza los créditos para la mejorar tanto de la calidad como el volumen de producción y fomenta las asociaciones por un lado entre pymes, mediante entidades como las cooperativas, y por otro con empresas estatales. Brindando conocimiento a sus jefes o líderes de cada una de ellas para que estén siempre listo para recibir nuevas inversiones, y dándose la oportunidad de exportar productos de calidad (EFE, 2018). De la misma manera las MIPYME en Brasil contribuyen de manera considerable a la economía y la creación de empleo. Y aunque representan el 99,4% del total de empresas de Brasil, contribuyen

apenas con el 54% del empleo formal del país y el 43% del total de salarios de la economía. Uno de los mayores retos que enfrentan las MIPYME es la falta de estrategias de los líderes por medio de la indagación y culturización para aumentar la competencia en el mercado y facilitar el acceso a una calidad más competitiva al momento de elaborar un producto o servicio y así mismo puedan demostrar capacidad administrativa, técnica, legal y ambiental en la ejecución de inversiones. Teniendo en cuenta consecutivamente que un producto o servicio bien elaborado habla por sí mismo para su preferencia adquisitiva (BID, 2018). Sin dejar de mencionar a Colombia, sus mypes abarcan un 70% de la economía, se considera que el incremento de la adopción de este sistema en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) se debe dar no solo con el ánimo de mejorar su competitividad y efectividad en el uso de los recursos, sino también por la permanencia y crecimiento en el mercado a través de la calidad, el aumento en la exigencia de los clientes por la gran variedad de ofertas aumenta el grado de exigencia; es por ello que las organizaciones deben incrementar su eficiencia administrativa y liderazgo en aras de mejorar la economía nacional trascendiendo en el incremento de Producto Interno Bruto de la Nación. Más de 60% de las empresas en Chile son PYMES, y hasta 70% de la mano de obra empleada en el país es contratada exclusivamente por las PYMES, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Sin ellas, una cantidad inmensa de personas no contribuirían a la economía nacional. Este tipo de empresas aún se enfrentan a muchos topes que no les permiten crecer, como lo es la falta de conocimiento en liderazgo, la calidad, el pago de proveedores y la falta de apoyo a emprendedores. Además de ciertas dificultades que se encuentran en su camino, como no poder concretar suficientes negocios, el endeudamiento y la dificultad de acceso a programas de fomento y apoyo del Estado (Samsing, 2018). Además las PYMES ecuatorianas desempeñan un rol fundamental puesto que son las responsables de generar la miles de plazas de

empleo y dinamizar la economía. Dentro del ambiente económico las Pymes tienen particular importancia en el Ecuador, no solo por las aportaciones a la producción nacional sino a su vez a la flexibilidad de adaptación a nuevos rumbos o cambios ya sean de tipo tecnológico, gestiones de calidad, social o de generación de empleo, es de gran importancia conocer los desafíos a los que se enfrentan las Pymes ya que se encuentran en desventaja con las grandes empresas trasnacionales debido en gran parte al conocimiento de liderazgo que necesitan para poder operar y funcionar normalmente (Delgado & Chávez, 2018). También en Paraguay ha experimentado en los últimos 17 años un crecimiento promedio anual del 3,6%, con un incremento del PIB per capital real del 42% presentando importantes reducciones de la incidencia de la pobreza extrema. Durante este periodo de crecimiento económico se redujeron las tasas de desocupación y subocupación y se dinamizaron algunos indicadores asociados con la calidad, así como el incremento de la cobertura de la protección social o el de una moderada reducción de la informalidad. Las micro y pequeñas empresas en Paraguay, caracterizadas por la alta concentración de empleos de baja calidad, no son capaces por sí mismas de dar el salto hacia mayores escalas de producción, teniendo líderes limitados a generar trabajo decente e ingresos laborales suficientes para reducir las desigualdades en los mercados de trabajo y que las personas así como las empresas puedan salir de la informalidad (Santander, 2017). Del mismo modo en Uruguay las mipymes presentan condiciones que son detonantes para el crecimiento de la empresa como lo es cumplir con los objetivos generales de una mipymes, esta no se realiza puesto que el líder desconoce de información que se requiere para lograr el progreso de las mipymes. En poco menos de una de cada dos mipymes se ha realizado alguna innovación con el objetivo de mejorar el desempeño de la empresa conjuntamente con su gestión de calidad en los últimos dos años. Por último, el mercado interno representa el principal destino de las mipymes y

el Estado se posiciona como un público relevante (El país, 2016). Y sin menos importancia, en el Perú cuenta con una Política Nacional para la Calidad cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios, coadyuvando a que las personas tengan una mejor calidad de vida y al desarrollo sostenible, a través de la orientación y articulación de acciones vinculadas al desarrollo, promoción y demostración de la calidad que obtienen sus líderes. Solo el 1% del total de mype formales en el Perú cuentan con sistemas de gestión de calidad, lo cual revela que existe un gran trabajo para convencer a las restantes de que caminen por el sendero de la competitividad (RPP Noticias, 2016).

Y como es de resaltante en Chimbote la mayoría de las mype se van de declive antes de cumplir los tres años, de 38.061 mype registradas, solo 16.116 seguían actualmente. Para este año hay unas 40 mil Mype en Chimbote y la situación es la misma muchas de ellas van cediendo al cierre lo cual no significa necesariamente que la empresa haya fracasado sino que muchas veces se fusiona o se vuelve informal. Unas cambian de rubro, otras son absorbidas por otras y un último grupo sí muere, pero pasa al anonimato, la poca vida de las Mypes se debe a que sus líderes no tienen la instrucción adecuada para conducir sus negocios con calidad (Tello, 2015).

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La mejora de liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería, en el Distrito de Coishco, 2019? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019. Para alcanzar el siguiente objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector

servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019. Determinar el liderazgo como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019. Elaborar una propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019.

Esta investigación se justificó porque es fundamental conocer si se fomenta un adecuado liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería en el distrito de Coishco, por tanto hace partícipe a todos los colaboradores para las decisiones que se tomen en un futuro ya que se tendrá en cuenta que una comunicación eficiente y fluida por parte del administrador o gerente hacía con los empleados genera buenos resultados como es la motivación, desempeño y compromiso que se propone junto a la empresa.

Así mismo se muestra el interés de los microempresarios ante la investigación a realizar ya que se considera de suma importancia para sus establecimientos y negocios que estos han emprendido a través del tiempo de igual modo estiman que es relevante estar informado y actualizarte ante los acontecimientos que suceden en el mercado laboral tanto de micro y pequeñas empresas de igual manera sobre la calidad y liderazgo.

De esta forma es justificable para los estudiantes interesarse por este tema en estudio ya que a través de su investigación experimentara y conocerá cambios de actitudes y comportamientos de cada líder de su respectiva microempresa lo cual le será beneficioso conocer extensamente información y vivencias que realizara empezar su investigación.

Tanto como las microempresas, empresarios, estudiantes también es importante para la sociedad el tener establecimientos dirigidos adecuadamente y sobre todo que ofrezcan productos

de calidad donde el comprador es el más cómodo al momento de adquirirlo, como podemos observar esta investigación es justificado por la máxima importancia que tiene alrededor de nuestra sociedad, hablamos de un público en general. Teniendo como metodología: diseño, no experimental, transversal y descriptivo – de propuesta; población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% coinciden que la gestión de calidad contribuye mejoramiento de sus negocios. El 100% coinciden que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. El 90% considera que el liderazgo es primordial para sus empresas. El 100% tienen en cuenta que una buena administración logra que la empresa sea eficiente. Siendo así su conclusión más importante: la mayoría de microempresarios reconocen la gestión de calidad y la mitad de ellos utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment, siendo la mayoría quienes declaran que son otras las dificultades que aquejan la gestión de calidad, coincidiendo la mayoría en que usan la técnica de observación para medir el rendimiento del personal, de tal manea la mayoría declaran que contribuyen al mejor rendimiento en su negocio así mismo la mayoría concuerdan que ayudan alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Avanecer (2015) en su investigación *Liderazgo y Motivación*. Para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específico: Evaluar si los vendedores de ruta se sienten motivados o no, en consecuencia al liderazgo que aplican los supervisores encargados. Establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño. Determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder. Obtuvieron como resultado El 79% firman que el supervisor les brinda confianza, mantiene una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. El 10% de los colaboradores comenta que la relación que tiene su jefe con ellos debe mejorar, pues ellos piensan que hace falta confianza, comunicación y que se les escuche atentamente. El 100% de los vendedores rutereros de distribuidora mariposa consideran importante que su supervisor le brinde instrucciones claras de las actividades que debe realizar en su trabajo, porque esto les ayuda a conocer con exactitud los planes y objetivos establecidos para cumplirlos como se espera, esto también ayudará alcanzar un buen desempeño, a desenvolverse con éxito en el mercado y satisfacer correctamente las necesidades del cliente. El 75% de los jefes aseguran que la forma de comunicarse con sus colaboradores es clara y entendible para ellos, pues lanzan mensajes cortos y específicos. Un 13% de los supervisores menciona que el mensaje directo no es interpretado como se espera, los colaboradores actúan como que el mensaje ha sido otro. Únicamente el 2% de los colaboradores comentan que la comunicación del supervisor es inconstante, la razón de eso puede ser porque los vendedores acaban de iniciar una relación laboral. Asimismo el 88% de los supervisores afirma que se

preocupan por invertir tiempo en promover y practicar el trabajo en equipo, porque de esta manera lograr los objetivos es más sencillo, todos se comprometen a alcanzar un mismo fin, esto ayuda en gran manera a elevar la motivación con los colaboradores y refuerza el desarrollo de su desempeño. El 74% de los vendedores afirman que están satisfechos con la remuneración que reciben, creen que es justo comparado con las actividades que realizan y porque valoran la oportunidad que la empresa brinda de ganar según sea su desempeño. El 26% de los integrantes de los equipos de trabajo no están totalmente de acuerdo con el salario que devengan, pues opinan que el esfuerzo que realizan es mayor y la recompensa no es suficiente, también comentan que en los últimos meses han enfrentado cierta inestabilidad salarial. Pero debido al porcentaje, esta repuesta no es fiable. el 94% de los vendedores afirman que pertenecer a la distribuidora CBC los hace sentir orgullosos, puesto que es una empresa internacional, líder en distribución; el 6% de colaboradores no respondieron debido a que no tomaron en cuenta el total de las interrogantes. Por lo que un 66% de los vendedores afirman que en el tiempo de laborar en la empresa han recibido algún reconocimiento, uno de los más utilizados por los jefes es, la entrega de una carta azul a los colaboradores que lograron alcanzar el primer lugar en el ranking establecido en la organización, también han sido acreedores de viajes, reconocimientos verbales y escritos, desayuno para dos personas, días de descanso, diploma por ser el mejor vendedor, premios en producto y ascensos. Como conclusión se llegó que debido a los resultados que arroja la investigación realizada con el equipo de vendedores de la organización CBC, se determina que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. En distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo

para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe. La influencia del liderazgo de los supervisores propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que es demostrado con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llame la atención constantemente. Los colaboradores se sienten motivados no solamente por el salario devengado en la organización, también se han sentido parte de un equipo de trabajo que ha sido como una familia, la participación y los reconocimientos que se les ha otorgado han sido buenas estrategias para aumentar su desempeño. El supervisor aplica sus habilidades y destrezas para que sus colaboradores eleven su desempeño y alcancen sus metas, ese esfuerzo es transmitido a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, pues ellos aseveran que son seguidores de un líder. El equipo de ventas se siente satisfecho de laborar en Distribuidora Mariposa CBC, puesto que existe un alto porcentaje de identidad empresarial, también el clima laboral aporta mucho al sentir de los colaboradores, porque se sienten en un ambiente de confianza y consideran que el salario a percibir cubre sus necesidades. Se puede deducir que la metodología realizada es confiable para conseguir resultados sobre el comportamiento del líder y las actividades que realiza con sus trabajadores, ya que cada trabajador debe ser motivado e impulsado a realizar sus actividades con la mayor comodidad posible para que conjuntamente se obtengan resultados favorables para la organización. Todo esfuerzo que es impulsado por el líder trae respuestas positivas, pues según la estructura que tenga su organización con una comunicación eficiente con cada uno de sus departamentos, simultáneamente fomenta la comunicación activa.

Pórtela (2016) en su tesis *El liderazgo transformador en la gestión de calidad*. El objetivo principal de este trabajo es analizar la relación entre liderazgo transformador y gestión de calidad utilizando como base el modelo EFQM de excelencia. - A partir de este objetivo

principal se plantea los siguientes sub objetivos: analizar la relación entre liderazgo transformador y los agentes del modelo EFQM (prácticas de gestión de calidad) y entre el liderazgo transformador y los resultados del modelo EFQM. – analizar la relación entre agentes del modelo EFQM (prácticas de gestión de calidad) y los resultados del modelo EFQM. Utilizando de metodología el cuestionario para recoger información de los hoteles para medir distintos aspectos del liderazgo transformador y de la gestión de calidad, utilizando como base el modelo EFQM de excelencia y el modelo de competencias directivas. Como respuestas a sus interrogantes se obtuvo que el 61% de ellas son hoteles de 5 estrellas. Así mismo el 24% de los establecimientos cuentan con 101 a 200 habitaciones. También afirma que el 52 % de hoteles encuestados pertenecen a cadenas hoteleras. También tiene como resultado que el 42% ofrece un producto vacacional. Y el 34% dicen que cuentan con otros permisos de calidad que son otorgados por las comunidades autónomas y administración local. También nos dicen que el 66% son empresas medianas que a que han empleado entre 50 y250 personas para la atención de su establecimiento. El 21% de actividades participativas han sido en Cataluña y Baleares. Y concluyen indicando que el liderazgo transformador influye positivamente ya que en su contexto de calidad no se ha explorado a fondo hasta la fecha. Sería interesante que las futuras líneas de investigación profundizaran en que si las empresas cuentan con un estilo de liderazgo transformador muestren unos mejores resultados que las que cuenten con otros tipos de liderazgo.

Antecedentes Nacionales

Díaz (2017) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, año 2017*. Este estudio permite señalar como objetivo general: Determinar si las mypes del sector

servicios, rubro molinos de productos alimenticios del distrito de Callería, año 2017, se gestionan bajo el enfoque de liderazgo. Y como objetivos Específicos: Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, están formalizados. Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, son gestionadas con calidad. Determinar si las mypes del sector servicios, rubro molinos de productos alimenticios, cuentan con un plan de liderazgo. Usando la siguiente metodología: La investigación será del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizará, comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado. El diseño de esta investigación será no experimental – transversal descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único. Es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, prestando atención tal como se muestran dentro de su contexto. Transversal Porque es el análisis de dos variables existentes en el proyecto de investigación. La investigación tendrá carácter descriptivo. Solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio. La población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al Sector Servicios, rubro Molino de productos alimenticios. Por conveniencia de nuestra investigación, accesibilidad y por el método de observación, se realizó la visita a cada empresa, determinando un total de 15 mypes. Gracias a las facilidades que nos brindaron los microempresarios de las mypes del sector servicios, molinos de alimentos, del distrito de Callería; se tomó la decisión de considerar al 100.0% de la población como muestra de la investigación. Teniendo como resultados en su cuestionario aplicado: El 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios

están en el rango de edad de “51 a más”. Son microempresarios con experiencia y su trayectoria en el mercado les da el soporte de sus decisiones. El 86.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios son de sexo masculino. Sin embargo, son negocios familiares y la participación del sexo femenino se da como apoyo administrativo y organizativo.

: El 40.0% de los emprendedores de las mypes en estudio, no tienen han desarrollado estudios académicos y dirigen negocios con más de 6 años en el mercado. La participación de profesionales y técnicos constituyen los nuevos emprendimientos. El 46.7% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios, tienen una trayectoria de más de 11 años en el mercado, sumados al 33.3% que también tiene mayor a 6 años. Las nuevas mypes que participan, son solo tres, menor a cinco años. En la investigación, el 73.3% de las mypes tiene entre 6 a 10 trabajadores. Según entrevista a los emprendedores, indican que la cantidad de colaboradores es propio de las operaciones de un molino. El 100.0% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios indican que sí. Ellos se sustentan en la formalidad de conducir el negocio, del establecimiento de operaciones logísticas estandarizadas y al control. El 66.7% de los emprendedores de las mypes en estudio, ha definido y tiene publicado la misión y visión de su organización. Estos emprendedores indican que sus trabajadores están mejor enfocados porque saben en qué dirección va la empresa. El 86.7% de las mypes de molinos de productos alimenticios si cuenta con un organigrama establecido y es de conocimiento general. El 46.67% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios se considera “Líder”. El 93.3% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios tienen experiencias de las consecuencias de malos liderazgos. Es un sector donde la mayoría de microempresarios se conocen y en algunos casos van por su segunda generación. El 53.3% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios,

indica que ejerce el “liderazgo empresarial”. El 100.0% de los emprendedores de las mypes de molinos de productos alimenticios indica que sí. En algunos casos, se reúnen la dirección y los colaboradores semanalmente y se hace saber cuáles son las prioridades del negocio. Según los resultados obtenidos, el “reconocimiento” (13.3%) y una “frase positiva” (46.7%) cala más en un trabajador que un incentivo económico. La capacitación está alineada al propio negocio, es decir tiene un trasfondo. Un importante hallazgo, lo constituye el 93.3% de las mypes de molinos de productos alimenticios que indica no tener alta rotación de personal. Esto significa que el personal está alineado y comprometido con su organización. Una mype si tuvo alta rotación, según explican por malos procedimientos de tratamiento con el personal. El 100.0% de las mypes del sector en estudio, tienen colaboradores que no han presentado interés en formar algún tipo de asociación o representación gremial o sindical. Se mantienen buenas relaciones laborales en virtud a una buena dirección. El 93.3% de los emprendedores indican que el líder debe tener las aptitudes de liderazgo. Asumir su rol, tener la autoridad y la firmeza cuando las circunstancias lo requieran. Hacer bien este papel, le permitirá que el equipo lo reconozca y siga. Y concluyeron en: Los emprendedores del sector servicios, rubro molino de productos alimenticios, se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua. Esto se da porque comercializan productos perecibles y que no deben recibir ningún tipo de contaminación, razón que los obliga a adoptar ciertos estándares de producción para mantener en óptima calidad sus productos y servicios, los mismo que están difundidos entre toda la organización. Son negocios adultos, porque ya están establecidos más de 11 años, dirigidos por emprendedores con experiencia y conocedores de las exigencias del mercado, en el cual el liderazgo que destaca es el empresarial, que involucra a la organización para que alinee sus objetivos personales a las de la organización y bajo un esquema de reconocimientos y castigos. Los emprendedores reconocen

el liderazgo efectivo. No un liderazgo democrático que puede causar complicaciones en la dirección empresarial cuando es excesivo en el sentido de filiación. Por eso, sentencian que el líder debe colocarse el papel de líder en las circunstancias que se requieran.

Salinas (2017) en su tesis *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*. Se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. Se obtuvieron como resultado que: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad. Y del mismo modo el 60% son de género femenino. Así mismo el 60% tiene secundaria completa. De igual manera el 60% desempeña como administrador en su propia empresa. El 40% de representantes desempeña su cargo de 7 años a más. El 40% de empresas dicen que permanece el mercado de 7 años a más. Y el 50% responde que cuenta de 6 a 10 colaboradores. El 70% de colaboradores no son familiares. El 70% de las mype se crearon para generar ganancias. Se aprecia que el 60% de encuestados tiene conocimiento sobre la gestión de calidad. De tal modo que el 80% indican que no conocen técnicas modernas de gestión de calidad. Así mismo responden que el 60% de colaboradores no se adaptan al cambio. El 70% de

administradores utilizan la observación como método de evaluación. El 80% contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio. De igual manera el 80% indican que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas. El 50% de los representantes tiene conocimiento sobre el liderazgo. De tal modo el 50% de los representantes comunican que la competencia propia de los líderes es comunicación y saber escuchar. Así mismo el 60% no se consideran buenos líderes en su empresa. El 60% de empresarios no promueven el trabajo en equipo. El 70% de los emprendedores no ayudan a resolver los errores de manera correcta. El 80% de microempresarios considera que si es importante el liderazgo para las empresas. Y el 60% consideran que necesitan un líder que construya un proyecto de futuro. Llegando a la conclusión que: La mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarney, 2017 tienen cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, la gran mayoría con desconocimiento sobre las técnicas modernas de la misma, la mayoría con dificultades para su implementación al no adaptarse a los cambios, conoce la observación como técnica para medir el rendimiento del personal; la gran mayoría de los representantes afirma que la Gestión de Calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. La mayoría relativa de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y la

mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Medina (2016) en su investigación *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*. Se planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Objetivos específicos: (a) Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. (b) Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo que relataran las características para describir como se manifiesta la caracterización del estilo de liderazgo transaccional, El nivel de investigación fue cuantitativo puesto que se utilizaron técnicas y medición de variables. La investigación fue de diseño transaccional o transversal, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Del total de empleados encuestados el 41.7% manifiestan tener de 36 a 40 años de edad. El 66.7% son de género femenino. El 37.5% manifiestan tener un grado de instrucción secundaria completa. El 100% son empleados. El 100% de las MYPE son formales. El 54.2% fueron creados con la finalidad obtener ganancias y el 45.8% con la finalidad de dar empleo a la familia. El 37.50% señala que a menudo les brinda ayuda sus jefes cuando ellos se esfuerza 35.20% de los empleados señalan que solo a veces les ayudan sus jefes cuando ellos se esfuerzan, el 30.00% afirma frecuentemente

o sino siempre reciben ayuda cuando ellos se esfuerzan en sus labores. El 45.00% señala que a menudo les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño. El 52.50% afirma que frecuentemente, sino siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño. El 42.50% afirma que les deja en claro lo que cada uno podría recibir, si lograra las metas propuestas. El 37.50% afirma que a menudo les trata como individuo y no sólo como miembro de un grupo. El 40.00 % afirma que les considera que tengan necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas. El 42.50% frecuentemente, sino siempre les ayuda a desarrollar sus fortalezas. El 40.00% señala que a menudo veces expresa satisfacción cuando cumplen con lo esperado. El 42.50% afirma que a veces sus jefes buscan la manera de desarrollar sus capacidades. El 37.50% afirma que a menudo les aclara lo que recibirán a cambio de su trabajo. El 50.00% de los empleados señalan que se relaciona personalmente. El 27.50% opinan que a menudo les informa que lo ha hecho bien cuando logra los objetivos. El 52.05 % señala que a menudo los gerentes se dan cuenta de sus necesidades de sus empleados. El 37.05% afirma que a menudo les informa sobre sus fortalezas. Y concluyen en: Las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Soto (2015) en su tesis *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de tres estrellas en el Distrito de Huaraz, 2014*. Se realizó un trabajo en estudio con objetivos general: Describir las principales características del liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -

rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, 2014, de la misma manera para poder conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de las micros y pequeñas empresas, del sector servicios - rubro Hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz. Describir las principales características del liderazgo carismático del micro y pequeñas empresas - del sector servicios - rubro Hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz. La investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. Respecto a los datos generales del encuestado: En cuanto a los datos generales el 71.4% de colaboradores manifiestan tener de 18 a 30 años de edad, el 52.4% son mujeres y el 38.1% cuentan con estudios superior no universitario incompleto. Respecto a la empresa: De acuerdo a las MYPE encuestadas el 100% son formales y el 81% tiene más de un año en el rubro, y el 57.1% han sido creadas para obtener ganancias. Respecto al liderazgo carismático: El 42.9% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo respecto a la fe que tiene en su líder. El 52.4% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señalan estar en desacuerdo respecto a que se encuentran orgullosos de estar bajo la dirección de su líder El 42.9% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo respecto a la confianza en las decisiones del líder. El 33.3% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo respecto que algunos valores representan gran importancia para el colaborador. El 42.9% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo respecto a que el líder es un modelo a seguir. El 38.10% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señalan estar en desacuerdo respecto a realizar más tareas de las que corresponde a sus funciones. El 52.4% de

los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo respecto al sacrificio de su confort por el bien de la empresa. El 42.9% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señala estar en desacuerdo por ausencias no autorizadas en la empresa. El 52.4% de los colaboradores encuestados del rubro hoteles de tres estrellas, señalan estar en desacuerdo con identificarse con los trabajadores de la empresa. Teniendo como conclusión: El Liderazgo Carismático, tema de esta investigación, es entendida como la necesidad de brindar un servicio de calidad al cliente, fundamental en aquellas organizaciones que quieren fijar su visión, alcanzar sus objetivos y conseguir el reconocimiento y posicionamiento en el mercado en el transcurrir del tiempo. Respecto a la características del liderazgo carismático en los hoteles de tres estrellas en el distrito de Huaraz, los resultados del estudio nos muestran que los colaboradores no se encuentran orgullosos de estar bajo la dirección de su líder, no confían en las decisiones del gerente, la escala de valores del seguidor no es similar al del gerente, no consideran al gerente como un ejemplo a seguir, y finalmente se observa que los colaboradores no están dispuestos a sacrificar su confort personal por el bien de la empresa, el colaborador no se identifica con sus compañeros.

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*. Se dio a conocer el siguiente 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 actividades de restaurantes - pollerías del distrito de Huaraz, 2013. Para poder obtener el objetivo general, se plantearon 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. El tipo de investigación elegida en este caso es descriptiva, porque se pretende obtener las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo, siendo su nivel de investigación cuantitativo debido a que se utilizaron técnicas de medición para las variables en las principales características, su diseño esta de modo no experimental (transaccional o transversal), porque los datos fueron obtenidos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. Se observa que el 40% manifiestan tener entre 27-31 años de edad. El 100% son varones. El 40% desempeñan el cargo de 6 a 10 años, al contrario. El 80% señalan que ocasionalmente le apoya siempre que se esfuerza. El 80 % menciona que frecuentemente le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño. El 60% menciona que frecuentemente le dedica tiempo a enseñarle y orientarle. El 60% menciona que ocasionalmente le deja en claro lo que cada uno podría recibir, sí lograra las metas. El 40% menciona que normalmente le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo. El 40% menciona que frecuentemente considera que tiene necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas. El 70% menciona que frecuentemente le ayuda a desarrollar sus fortalezas. El 60% menciona que frecuentemente expresa satisfacción cuando cumple con lo esperado. El 40% menciona que ocasionalmente busca la manera de desarrollar sus capacidades. El 60% menciona que ocasionalmente le aclara lo que recibirá a cambio de su trabajo. El 60% menciona que frecuentemente se relaciona personalmente. El 50% menciona que frecuentemente cuando logra los objetivos propuestos le informa que lo ha hecho bien. El 40% menciona que nunca se da cuenta de lo que necesita. El 60% menciona que

frecuentemente le informa constantemente sobre sus fortalezas. Que concluyó en que 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.

Torres (2017) en su tesis *Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2017*. Se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Y para lograrlo se propuso los siguientes objetivos específicos: Describir el nivel de capacidad de liderazgo directivo, según percepción de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017, evaluado por el equipo directivo. Establecer el nivel de influencia de la dimensión: influencia idealizada conductual del liderazgo directivo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Establecer el nivel de influencia de la dimensión: influencia idealizada atribuida del liderazgo directivo en el desempeño laboral contextual de trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. El método utilizado para esta investigación No experimental, transaccional descriptiva correlacionar causal. Implica la observación del hecho en su condición natural sin intervención del investigador, no presentándose la administración o

control de un tratamiento. Así mismo, es transaccional, dado que el propósito del estudio es describir y analizar las variables de estudio en un tiempo único y momento determinado y luego las correlaciona estadísticamente. se obtuvo como resultados (74%) muestran un nivel medio de liderazgo directivo. la mayoría de los trabajadores (Próximos al 75%) la valoran en el nivel medio. Estimulación intelectual, se observa que más de la mitad de trabajadores (53%) evalúan en el nivel bajo. Consideración individual, el 56% lo valora en el nivel medio. (62%) son evaluados por sus coordinadores en el nivel distinguido; asimismo, un significativo 24% en los niveles más bajos de la escala (Observado y deficiente), en tanto que solamente el 15% en nivel bueno. En la dimensión desempeño a la tarea, más de la mitad de trabajadores (59%) es evaluado en el nivel distinguido, en tanto que un 30% es valorado en los niveles más bajos de la escala: nivel observado y deficiente. En la dimensión desempeño contextual, cerca de la mitad de trabajadores (47%), un 24% en el nivel bueno, mientras que el 30% es valorado en los niveles más bajos de la escala: nivel observado y deficiente. En la dimensión desempeño adaptativo, la mitad de trabajadores (50%) es evaluado en el nivel distinguido, en tanto que el otro 50% es valorado en los niveles más bajos de la escala: nivel observado y deficiente. En la dimensión desempeño proactivo, el 44% de los trabajadores son evaluados en el nivel distinguido; el 41% es valorado en los niveles más bajos de la escala: nivel observado y deficiente, y solamente un 15% en el nivel bueno. Del análisis estadístico y discusión de resultados realizado sobre la relación causal que existe entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa-Chimbote. Que concluyo que El nivel de desempeño laboral de la mayoría de trabajadores, es evaluado por el equipo directivo en el nivel distinguido, y a la vez una cuarta parte en los niveles observado y deficiente. A su vez, en sus dimensiones: desempeño contextual, desempeño adaptativo y

desempeño proactivo, cerca de la mitad de trabajadores son evaluados en los niveles observado y deficiente; excepto en la dimensión desempeño a la tarea, en la cual más de la mitad de trabajadores es evaluado en el nivel distinguido.

2.2. Bases teóricas y marco conceptual

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas es la conformidad de una empresa por individuos naturales o jurídicos que tienen como objetivo crecer o fusionarse para tener más rentabilidad y generar más trabajo para su localidad y por qué no decir hasta de un país, comercializando bienes o servicios para la satisfacción de la población en general que lo requiere o necesita. Estas cuentan con características según la ley mype D. S. N°007-2008-TR modificado por la ley N° 30056, la cual categoriza las empresas según: Micro empresa, sus ventas son anuales la cual llegan hasta el monto máximo de 150 UIT (S/.577, 500) Pequeña empresa, sus ventas también son anuales superiores a 150 UIT hasta el máximo de 1700 UIT (S/.577, 500) y (S/.6'545.000). Mediana empresa, sus ventas anuales son mayores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (Emprender, 2019).

Las microempresas constituyen una parte fundamental de la economía, como ofertantes y demandantes. Suscitando empleos, y contribuyen al avance económico de América Latina. Por otra parte, a pesar de los elevados número de empleos que genera el sector, la calidad de los mismos es muy variada (Sánchez, 2015).

La evolución de las micro y pequeñas empresas se dio a partir que el Perú se encontrara en hechos muy importantes el primero de ellos a los ciclos evolutivos por los que atravesaba la nación es decir periodos de reactivación en los que la población tenía mayores ingresos por lo

que buscaban invertir en negocios rentables, y así como en la reactivación también fue en la recesión en donde las empresas cerraban y los despidos eran constantes. La causa de que las mypes empiecen a tomar fuerza fueron la migración de los campos a las ciudades es decir pobladores de grandes ciudades se encuentran en movimientos subversivos en las zonas rurales del país (Galeón, s.f).

El gobierno de la nación peruana tiene como meta promocionar el desarrollo de las mype, así como su formalización. Para eso, esta ley otorga un conjunto de beneficios laborales y tributarios para apoyar su aumento económico y la producción de empleo. La última modificación a la Ley mype dictamino que las organizaciones podrán acceder a este régimen especial, de acuerdo a su nivel de ingresos y ya no por el número de obreros (Destino Negocio, 2018).

La mayor parte de los países de América Latina están perjudicados por dificultades sociales, como los de pobreza, es en este entorno en el cual se crean la mayoría de micro y pequeñas empresas, tales que se encuentran en zonas urbanas, rurales y en todos los partes de la economía. Estas organizaciones representan un gran nivel para el aumento económico, desarrollo social y generación de empleo en la región (Sánchez, 2015).

Una de las ventajas de poder tener una micro y pequeña empresa es que se encuentra más cerca a las necesidades de los consumidores tratando así de forma directa lo cual posibilita a tener más facilidad al momento de ofrecer sus servicios e incluso establecer fidelidad de los comensales hacia nuestra empresa de tal manera que su vinculación será más sencilla. Otra de ellas es la flexibilidad que tienen las pequeñas empresas ya sea por su tamaño o estructura más sencilla teniendo mejor formación para los cambios, además tienen la ventaja de observar los

cambios o variaciones que se puedan dar en el mercado cambiante, de la misma forma que puede detectar y aprovechar los pequeños nichos donde se encuentran necesidades específicas para satisfacer a los diversos tipos de consumidores que existen, también podemos afirmar que en las micro y pequeñas empresas es más fácil tomar las decisiones ya que si este es negativo recaerá en una sola persona o un pequeño grupo que conforman está haciéndolos más ágiles al momento de buscar soluciones por consiguiente se genera mejor ambiente de trabajo y una comunicación más fluida de jefe a trabajador o viceversa ya que por ser menor la cantidad de colaboradores su socialización será inmediata (Significados, 2017).

Y así como se puede conocer las ventajas también existen desventajas como el problema que tienen al no ser apoyados para disponer de liquidez monetaria y por ende se le es más difícil ser conocidos por mayor público a través de medios masivos como la publicidad. Si bien es cierto que están formadas para cualquier acontecimiento pues en las depresiones económicas se les presenta dificultad al momento de sobrevivir vigentes en el mercado. Otra de las desventajas que se les presenta es al momento de conseguir proveedores con una mínima cantidad debajo de las que compran las grandes empresas, por lo cual muchas de ellas deciden distribuirse por sus propios medios y es así como es que también le resulta más difícil a los trabajadores ascender de puesto por lo que los administradores tendrán que ofrecer otro tipo de incentivo (Izquierdo, 2017).

Gestión de calidad

La historia de la humanidad de una u otra forma está ligada con la calidad desde hace mucho tiempo atrás, un claro ejemplo de ello está en la construcción de herramientas, armas, el cultivo de alimentos y el confeccionamiento de vestimentas para cada uno de ellos. Si bien se puede conocer ellos buscaban la mejora continua de una calidad de vida por lo tanto

proporcionaban ventajas para que todos sus habitantes puedan conseguirlo. La búsqueda de la calidad provocó el declive de otras culturas y costumbres dando paso a otras nuevas culturas (Cortes, 2017).

En toda empresa la palabra gestión es importante ya que de alguna u otra manera contribuye a gestionar diligencias que son entendidas como trámites necesarios para conseguir o resolver asuntos de carácter administrativos. Así mismo se puede definir a la gestión como un conjunto de acciones que son dirigidas a la administración para realizar un trabajo eficiente que dé como resultados el mejor ambiente laboral gracias a la dirección que está realizando que se basa a los proyectos que tienen hacia el futuro y que empiezan con los procesos de planificación requeridos para el desarrollo, implementación y control. Los sistemas de gestión ofrecen guías, técnica y estrategias para perfeccionar a través de litigios y bienes de una empresa, al introducir estos sistemas de gestión se utilizan mecanismo dirigidos a la renovación y adaptación a la verdad por la que atraviesa su entorno en sus actividades laborales (Gestión, 2017).

Calidad en los servicios

En primer lugar, hay que considerar que los bienes capaces de satisfacer las necesidades de los clientes son según su contenido, existiendo dos clases: Los bienes tangibles, son denominados con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida. Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente, a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible. Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de

prestaciones accesorias agregadas a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

Calidad Total

Es así como la gestión se implementa siendo el sistema de gestión que nace a causa de la estructura que tiene cada empresa mejorando su funcionamiento siguiendo pautas, estrategias y técnicas que optimizan el proceso de una entidad permitiendo introducir mecanismo orientados a la innovación y adaptación que se desarrollara en su entorno de la actividad que realiza de igual manera narra que la gestión de calidad se define como el conjunto de actividades que determinan la calidad, los objetivos y las responsabilidades que se implantan como el aseguramiento de calidad, y la mejora de la calidad en el marco del sistema de calidad teniendo como objetivos:

- Concentrar a todas las actividades dentro de la empresa, es decir definir su marco operativo.
- Llegar a conocer el compromiso de cada uno de los trabajadores de la empresa, sea cual sea el puesto de trabajo y la actividad.
- Tener el conocimiento de cuál es su composición y las funciones a realizar con los recursos.
- Conocer la participación y el compromiso de todos para obtener el nivel de satisfacción de cada uno de los trabajadores de la empresa detectando defectos que originen la detección para la solución de cada uno de ellos (Cortez, 2017).

Como se puede observar la gestión de calidad pone en pie un sistema que anima a todas las empresas a identificar y analizar distintas necesidades que tienen los consumidores, definiendo pasos que proporcionan productos aceptables por el consumidor manteniéndolos bajo

control y brindando confianza tanto a la organización como al cliente mostrando la capacidad que tiene para suministrar los requisitos de forma consistente para que mejore o realce su satisfacción a los consumidores (Cortez, 2017).

Calidad al servicio

La calidad es elemento que constituye mejora, por ese motivo las empresas buscan llegar a la perfección de la mano con el individuo. Así mismo desarrollara diversas capacidades que establecerán mejor conocimiento a los trabajadores. La calidad y el servicio juegan un papel importante desde el comienzo de la historia del hombre, siguiendo con distintas costumbres a nivel mundial y así obteniendo respuestas del mercado cambiante, como por ejemplo:

La calidad se debe de tener un punto de vista distribuido hacia la identificación y solución de problemas, tiene que ser coherente estratégico de la empresa, estará siempre con soporte administrativas, técnicas y de servicio, será liderada por la alta dirección, en el con control el marco estadístico y de en direccionamiento. La calidad tiene como procedimientos con normas y en las ediciones estándares de que atributos percibidos en se ajustan cada día más a los procesos (Arenal, 2016)

Acciones para promover la calidad

En todo lo que se realiza se trata de hacer de la mejor manera para que este tenga funcionamiento, planificando lo que se tiene que hacer, ejecutándolo y de tal manera controlando el momento en el que se realiza y al finalizar revisando y actuando con soluciones si así lo requiere para incorporar lo aprendido. Como bien se sabe la observación y la comunicación con los consumidores y trabajadores es algo fundamental en toda organización y empresa generando

buen clima y cercanía de transmisión de las impresiones del consumidor ya sean quejas, sugerencias o satisfacciones; esto es algo continuo cuando el cliente se vuelve fiel.

Los buzones para recogida de quejas y sugerencias es una buena estrategia para saber medir la satisfacción del consumidor donde indican sus buenas y malas experiencias que hayan obtenido al momento de asistir a nuestra empresa de tal manera que el trato con el público sea reducido. Otra acción a realizar es el círculo de calidad que se refiere el trabajo en conjunto del administrador con los colaboradores de la microempresa que buscan identificar soluciones, fomentando así la creatividad y participación de todo el personal a través de tareas tan sencillas como el de la lluvia de ideas.

En muchas organizaciones el compromiso real para la calidad requiere cambios profundos en la cultura organizacional. De ese modo se puede atestiguar el comienzo de una revolución en la gestión de calidad ya que ahora ha logrado tanta importancia en las empresas, los investigadores están desarrollando mecanismo para medir la calidad y todos parecen tener una idea diferente de cómo definirla y mejorarla. Los agentes de negocio están aprendiendo a escuchar mejor a los clientes, a comunicarse con ellos en su propio lenguaje y a entender cuáles son sus percepciones de calidad. La mayoría de asesores están de acuerdo en que buscar la satisfacción del cliente debe de ser un proceso continuo y no algo que se logra una vez y se olvida (Burnett, s.f).

La importancia de la calidad en las empresas

La excelente calidad es una de las condiciones más importantes que tiene una empresa para conseguir un rendimiento elevado en su actividad y tiempo establecido en el mercado siguiendo una serie de reglas y pautas, con el fin de cumplir las necesidades de la clientela,

trabajadores; brindando herramientas fáciles para una gestión integral. Como es la realidad de los mercados hoy en día, las empresas se encuentran obligadas a cumplir con los estándares de calidad ya que nos encontramos en una época donde chocamos con distintas empresas quienes se disputan la preferencia de los consumidores, ya que el mercado cada vez es más exigente de tal forma que requiere de requisitos como la mejora continua, la satisfacción de los consumidores, la estandarización y el control de los procesos.

Es necesario recordar que la calidad no solo te hace buena empresa por lo que brindas a tu clientela, sino también por el hecho de que lo aplicas dentro de tu empresa es decir con tus colaboradores, defendiendo objetivos que les corresponde.

La norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma mundial que interviene a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y se agrupa conjuntamente con elementos de administración de calidad con el fin de que la empresa obtenga un sistema efectivo sin impedir mejorar su calidad de producto o servicio. El objetivo de esta norma es alcanzar soluciones comerciales y sociales que aquejen una organización tanto para los clientes como para los usuarios, para que cumplan las exigencias que establece la norma. Cabe recalcar que estas normas son voluntarias ya que no se trata de una entidad gubernamental y la ISO no tiene autoridad para exigir su cumplimiento (Ales Sistemas, 2016).

Los requisitos del sistema de gestión de calidad son aplicables a cualquier tipo de organización sea cual sea su sector, tamaño, independientemente de lo que ofrezca. Brindar productos y servicios que complazcan las necesidades de los consumidores implica una doble orientación, por un lado los productos y servicios debe cumplir con una serie de pasos

específicas que cumplan con los atributos que permitan al producto o servicio ser único en su característica. Por otro lado la empresa deben complementar estos atributos consistentemente en sus productos y servicios para que al finalizar tenga resultados de positivos de aceptación (Cortés, 2017).

La importancia de aplicar el sistema de gestión de calidad

En toda empresa es importante aplicar el sistema de gestión de calidad ya que optimiza procedimientos, gracias a la mejora continua que realiza esta, aunque mucho tienen un mal entendimiento de gestión de calidad ya que consideran que es un gasto interminable, pero en realidad no es así. Al ser aplicado este sistema a sus empresas generan como resultados el crecimiento en ventas, satisfacción y comodidad de los trabajadores, un crecimiento de empleo, aumenta la nómina de pago, y cuenta con más posibilidades de sobrevivir a comparación de otras empresas que suelen cerrar en el menor tiempo posible (Conexión Esan, 2018).

Liderazgo

La palabra liderazgo es escuchada continuamente ya sea por medio de la televisión, radio y en conversaciones de personas por lo cual se muestra la importancia que tiene en nuestra vida cotidiana y más aún en las organizaciones y empresas.

Hoy en día es fundamental el liderazgo en aquellas personas que administran una empresa ya que generan mejores resultados y obtienen a los trabajadores contentos y satisfechos con su labor que realizan. El liderazgo no es una cuestión de jerarquía, no consiste en tener el control, el comando o el poder, no es un atributo propio de los dirigentes de organizaciones, no es una cuestión de edad, que se recibe o se hereda, no es un papel que se adopta, no está

reservado a ciertas personas, no se lleva en los genes ni es innato, y no se tiene sólo por ser popular o por tener una personalidad cautivadora (Ruiz, 2017).

El liderazgo y su desempeño

El liderazgo tiene que ver sobre todo con la aptitud que muestra el nivel superior jerárquico hacía con los de nivel operativo donde se encuentran los trabajadores, ya que toda persona requiere de entendimiento, comprensión, comunicación y sobre todo sentirse importante y satisfecho en la empresa para poder realizar su trabajo adecuadamente. A través que transcurre el tiempo las personas vamos adquiriendo conocimientos ya sea de los erros, fallas y de nuestros triunfos lo cual nos genera capacidad para influir en la mente de los individuos y a la vez poder dirigir un grupo de personas a las cuales con su asertividad y participación hará un equipo unido, dedicado, dinámico y flexible quienes estarán dispuestos a dar el todo por el todo con su empresa, identificándose con sus logros y objetivos y sobre todo sentirse parte de ella. Para convertirse en un líder efectivo es necesario tener una actitud de líder a la que debe sumar sus capacidades de liderazgo y constantemente perfeccionar, depurar y pulir sus conocimientos, habilidades y actitudes (Ruiz, 2017).

Recetas de liderazgo

El liderazgo no solo involucra a una persona, sino a todo un grupo de gente que es capaz de ilusionarse con las ideas del líder. El líder será el que escoja cómo diferenciarse, tanto en el conjunto de lo que se quiera vender, ya se trate de un producto o de un servicio, o de cómo se diferencia él mismo de los demás para ser la persona a seguir. Las personas siguen y se dejan influir por aquellas que se sienten felices, y que están a gusto consigo mismas. No solo a las que

les van bien las cosas, también a aquellas que aceptando como les van las cosas, son capaces de sentirse felices. A veces en la vida te sorprenden personas que han pasado por un drama familiar, que han tenido un niño pequeño con una grave enfermedad o que simplemente han pasado por un vía crucis por cualquier motivo, y las ves felices y disfrutando de la vida. Estas personas son verdaderos líderes. Ser feliz es una cualidad de los verdaderos líderes porque es fundamental en la credibilidad de su mensaje (Solanelas, 2015).

Estilos de liderazgo organizacional

El liderazgo organizacional es el ámbito del liderazgo que atiende a los líderes de las organizaciones y empresas, es decir, en el área profesional. Y es que líderes hay y debe haberlos en todas las facetas de la vida porque cuando un grupo está adecuadamente liderado, es mucho más fácil y sencillo llegar a los objetivos marcados y además, disfrutar en el proceso. Así, un buen líder organizacional, tomará como premisa cumplir con sus tareas y que el equipo a su cargo también lo haga, pero para ello tomará herramientas muy diferentes a las que venía utilizando un jefe de los de antes. Para eso, se han desarrollado diversos tipos de liderazgo organizacional que sustentan dichas acciones:

- Se reconocido como representante de la perfección es asignado como Liderazgo natural.
- se basa en la autoridad del supuesto líder, y decimos supuesto porque una figura así no se le confronta sus decisiones ostentando así como un líder autoritario.
- Comúnmente encontramos en las empresa líderes que tienen el carisma con ellos y por lo tal son reconocidos Lideres carismático el cual trabaja mucho en los sentimientos e intuiciones positivas del grupo.

- En la organización el movimiento de participación considera a trabajadores y jefes aportando distintos puntos de vista y siendo considerados al momento de tomar una decisión es denominado liderazgo participativo.
- Existen líderes que se sienten comprometidos en la organización que sea que se encuentre, son auténticos sin necesidad de fingir estos son llamados líderes transformacional por que cambian todo aquello que ven mal.
- Pero siendo realistas también existen líderes que se rigen y rigen a su personal seguir las normas por encima de lo q sea conveniente para el grupo este es asignado como el líder burocrático (Cañete, 2016).

Liderazgo y compromiso

El nivel jerárquico tienen como rol mostrar un buen liderazgo y compromiso hacia con los colaboradores como también en la empresa asumiendo responsabilidades y obligaciones con relación a la eficacia de los resultados obtenidos, asegurándose que se establezcan políticas y objetivos que sean compatibles con la empresa y su plan estratégico de la organización, de igual manera asegurarse de la integración de cada uno de los miembros de su empresa, promoviendo el eso de procesos y pensamientos de comunicar la importancia de un buen trabajo en conjunto; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los trabajadores para un mejor desempeño (Team Factory, 2018).

La importancia del liderazgo en la empresa

Un buen liderazgo en la empresa define en gran medida el rumbo de esta, y por lo general quien desempeña este rol de liderazgo son los propios dueños, ya que cuidan de su patrimonio y lo que más desean es hacerlo. Para eso cuentan con características específicas:

la visión a futuro que es esencial para prever que va a suceder y estar siempre avanzando cumpliendo objetivos tras objetivos. Otra de las características no menos importante es la empatía que tiene el líder con sus colaboradores al momento de formar equipos para que funcione en distintas direcciones. El dinamismo que debe de tener un líder para ser capaz de pivotar y ofrecer una respuesta que permita a la empresa seguir avanzando (El boletín, 2016).

El líder siempre será necesario en una empresa para hacerla crecer como tal, ya que una empresa con sin un buen líder no podrá crecer ni mantenerse en el sector frente a sus competencias que están ofreciendo lo mismo, pero con un liderazgo fuerte al frente.

Palabras claves

Calidad: cualidades de excelente nivel que se utiliza en la producción de un producto o servicio.

Empresa: entidad donde laboran individuos con el fin de producir.

Líder: persona que se siente capaz de si mismo.

Liderazgo: persona que cuenta con capacidades de dirigir, controlar, organizar al personal de trabajo.

Mype: unidad económica que cualquier persona natural o jurídica puede constituirlo.

Satisfacción: acción que cumple las necesidades de los compradores.

Servicios: prestación que se brinda a los clientes.

III. Hipótesis

En la presente investigación: propuestas de mejora en liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el Distrito de Coishco, 2019 no se planteó hipótesis porque es una investigación descriptiva - de propuesta.

3.1. Variable

Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal - descriptivo – de propuesta

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el Distrito de Chimbote, 2019; solamente se observó la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de investigación Propuestas de mejora en liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el Distrito de Coishco, 2019. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019

Fue descriptivo porque se describió las principales características de los representantes, las características de las micro y pequeñas empresas y del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para dar soluciones a los problemas identificados con relación a la variable liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019

4.2. Población y muestra

Se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019. La información se obtuvo a través de la municipalidad Distrital de Coishco.

Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019

Esta población se le denomina finitas, ya que muestran un fin o límite en su composición, sin dejar de mencionar que con el tiempo puede variar, pero en el momento actual tiene un fin (López, 2019).

4.3. Definición y operación de variable e investigadores

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con espíritu emprendedor que decidieron constituir un negocio contando con pequeño capital para invertir, de esta forma, trabajar independientemente y poder solventar sus gastos económicos diarios	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con diversas edades, de género femenino o masculino, tienen diferente grado de instrucción, el cargo que cumplen es de dueño o administrador y llevan años desempeñándolo.	Edad	De 18 – 30 años De 31 – 50 años De 51 a más años	Nominal
			Género	Femenino Masculino	Nominal
			Grado de Instrucción	Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Nominal
			Desempeño	Dueño Administrador	Nominal
			Tiempo de Desempeño en el Cargo	De 0 a 3 años De 4 a 6 años De 7 a más años	Nominal

			Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Nominal
			Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores De 11 a más trabajadores	Nominal
			Objetivo de creación	Generar ganancia subsistencial	Nominal

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Micros y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas son negocios que surgen como una idea de inversión de emprendedores para cubrir sus gastos; tienen como objetivo la satisfacción del cliente a través del producto o servicio que ofrecen, pueden ser empresas productoras, comerciales o de servicios	Las micro y pequeñas empresas son organizaciones que tienen cierto tiempo de permanencia en el rubro, cuentan con un determinado número de trabajadores; estos son familiares o personas no familiares y, el objetivo de su creación es generar ganancia o por subsistencia.	Gestión de calidad	Si No	Nominal
			Técnicas de la gestión de calidad	Benchmarking Red-corporativas Empowerment Las 5 c Outsourcing Otros	Nominal
			Implementación de la Gestión de Calidad	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto otros	Nominal

			Rendimiento del personal	La observación La evaluación Escala de Puntuación Evaluación de 360° Otros	Nominal
			La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	Si No	Nominal
			La gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización	Si No	Nominal

ASPECTOS COMPLEMENTARIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	MEDICION
Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad	El liderazgo que existe en una empresa se ve reflejada en los resultados de trabajo en conjunto con sus colaboradores requiriendo así a una persona capaz de poder desempeñar este rol de líder para que ofrezca un buen servicio y tenga pleno conocimiento de las características de lo que brinda al público. De esta forma, aporta a la gestión de calidad de una empresa, la cual, es un conjunto de procesos	Gestión de calidad es un término conocido por algunos representantes de micro y pequeñas empresas, contiene una serie de técnicas modernas; así mismo, los trabajadores presentan ciertas dificultades que impiden su implementación. Abarca técnicas para medir el rendimiento del personal, contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y de esa manera, la	Significado de liderazgo	Si No	Nominal
			Competencia propias de un líder	Comunicación y el poder de convicción Comunicación y el saber escuchar. Ninguna	Nominal
			Líder de su empresa	Si No	Nominal
			Trabajo en equipo	Si No	Nominal
			Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo	Si No	Nominal
			Liderazgo primordial para las organizaciones	Si No	Nominal

	<p>administrativos para direccionar de forma adecuada una organización.</p>	<p>empresa pueda alcanzar sus objetivos y metas trazadas. Una de las técnicas modernas que contiene es el liderazgo conocida por algunos emprendedores y es fundamental para que el consumidor regrese al establecimiento; además, abarca una serie de herramientas y contiene factores para ser considerado un servicio de calidad. Los resultados que obtenga una empresa también se determinan de acuerdo a si se direcciona un buen liderazgo.</p>	Tipo de líderes	<p>Que construye un proyecto de futuro. Líderes desarrolladores de personas y equipos. Líderes que fermentan el trabajo en equipo.</p>	Nominal
			Liderazgo eficiente del personal	<p>Si No</p>	Nominal

4.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual estuvo direccionada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el Distrito de Coishco, 2019

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, que contiene 23 preguntas, 5 dirigidas a los representantes, 4 dirigido a las micro y pequeñas empresas, y 14 dirigidos a el liderazgo como factor relevante para la Gestión de Calidad.

4.5. Plan de análisis

Se utilizó los siguientes programas informáticos:

- Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también será útil para las tablas y figuras.
- Microsoft Word para realizar la redacción del trabajo de investigación.
- PDF para la presentación final del proyecto de investigación.
- Microsoft Power Point para elaborar la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación.
- Programa Turnitin: Porque se utilizará para medir el porcentaje de similitud de la investigación con otros estudios.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿La mejora en liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería, en el distrito de Coishco, 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019</p> <p>Objetivos específicos Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019</p>	<p>Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019</p>	<p>Población: 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019</p> <p>Muestra: 10 micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro polleras en el distrito de Coishco, 2019</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – de descriptivo – de propuesta</p> <p>- Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019</p> <p>Determinar el liderazgo como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019</p>			<p>pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Chimbote, 2019; solamente se observó la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>- Fue transversal, porque el estudio de investigación</p> <p>Propuestas de mejora en liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el Distrito de Coishco,</p>	
--	---	--	--	--	--

				<p>2019. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2019</p> <p>- Fue descriptivo porque se describió las principales características de los representantes, las características de las micro y pequeñas empresas y del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019</p> <p>- Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para dar soluciones a los problemas identificados con relación a la variable liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019</p>	
--	--	--	--	---	--

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: Se protegió a las personas partícipes del trabajo de investigación, respetando su privacidad, no revelando su identidad, datos personales y evitar tomarle fotografías. Se trabajó con el protocolo de consentimiento informado indicándoles el tiempo para el cuestionario y la participación voluntaria. (Anexo 5)

Libre participación y derecho a estar informado: Antes de la firma del consentimiento informado se comunicó a los participantes los fines de la investigación, se resolvieron las dudas que tenían y se procedió a indicar que su participación es libre y voluntaria para la colaboración de la investigación. (Anexo 4)

Beneficencia y no maleficencia: No se les interrumpió las horas de su labor a las personas participantes en el trabajo de investigación, de tal forma, se evitó causarles algún tipo de daño físico, psicológico o social. (Anexo 8)

Justicia: Para la selección de los participantes se realizó de manera justa y equitativa, se ha protegido por igual todos los datos obtenidos, aplicando el cuestionario de 23 preguntas por igual a los representantes de la empresa en investigación, de tal manera se les informo sobre el beneficio que obtendrán al finalizar la investigación para lo cual se les brindara los resultados obtenidos y a los cuales podrán acceder. (Anexo 7)

Integridad científica: En la presente investigación no hubo conflicto de intereses de naturaleza económica, científica, académica, institucional, familiar o empresarial. Se mostró respeto con la información obtenida de cada participante además honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad para no causo daño en los participantes de la investigación. Los datos mostrados no han sido manipulados, fueron comprobados en el software turnitin obteniendo el porcentaje aceptado por la universidad. (Anexo 4)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas

Datos generales	N	%
Edades		
18 a 30 años	2	20.00
31 a 50 años	6	60.00
50 a más años	2	20.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	8	80.00
Femenino	2	20.00
Total	10	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitario	6	60.00
Superior universitario	4	40.00
Total	10	100.00
Cargo		
Dueño	8	80.00
Administrador	2	20.00
Total	10	100.00
Tiempo de cargo		
0 a 3 años	4	40.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	3	30.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2019

Tabla 2***Características de las micro y pequeñas empresas***

Datos de la empresa	N	%
Tiempo de permanencia		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	5	50.00
7 a más años	2	20.00
Total	10	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	10	100.00
Personas que trabajan en la empresa		
Familiares	4	40.00
Personas no familiares	6	60.00
Total	10	100.00
Objetivo de creación de la empresa		
Generar ganancia	8	80.00
Subsistencia	2	20.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2019

Tabla 3

Características en liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019

Características de liderazgo como factor relevante para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas	N	%
Reconoce la gestión de calidad		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
Técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	3	30.00
Red – corporativas	0	0.00
Empowerment	5	50.00
Las 5 c	0	0.00
Ousorcing	0	0.00
Otros	2	20.00
Total	10	100.00
Dificultades para la implementación de calidad		
Poca iniciativa	3	30.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento de puesto	0	0.00
Otros	7	70.00
Total	10	100.00
Técnicas que utilizan para medir el rendimiento del personal		
La observación	8	80.00
La evaluación	0	0.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación en 360°	2	20.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas trazadas		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Concluye...

Características en liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019

Características relacionadas a la gestión de calidad y el factor relevante liderazgo en las micro y pequeñas empresas	N	%
Significado exacto de la palabra liderazgo		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Competencias propias consideran que son de un líder		
Comunicación	1	10.00
Comunicación y el poder de convicción	5	50.00
Comunicación y el saber escuchar	4	40.00
Ninguna	0	0.00
Total	10	100.00
Se considera un líder dentro de su empresa		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Promueve usted el trabajo en equipo		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
Resuelve errores de manera correcta		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
El liderazgo es primordial para las organizaciones		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
Tipo de líderes consideran que necesita su empresa		
Que construya un proyecto de futuro	6	60.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	2	20.00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	2	20.00
Total	10	100.00
Un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el Distrito de Coishco, 2019

Tabla 4

Plan de mejora en la propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Falta de características de los líderes que necesitan en su empresa	No cuentan con características suficientes para ser líderes de un empresa	Considerar que se necesita líderes que sepan resolver problemas y salir siempre adelante junto a su equipo de trabajo.	Representantes
Falta de soluciones para mejorar la calidad	No logran distinguir o identificar las dificultades que le quejan a su mejor de la calidad	Realizarse una autoevaluación y considerar distintas soluciones para mejorar la calidad de nuestros servicios	Representantes
Falta de implementación en el conocimiento de las técnicas	Solo utilizan una técnica lo cual les hace falta por implementar la calidad	Estar en constante capacitación para conocer distintas técnicas y aplicarlas en nuestro negocio	Representantes

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019

Elaborado: Investigador

5.2 Análisis de Resultado

Tabla 1

Características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas

Edad: El 60% de los empresarios tienen de 31 a 50 años, este resultado contrasta con Moreno (2017) que muestra en su investigación que el 40% de microempresarios tienen de 27 a 31 años de edad, y a su vez también contrasta con Morales (2016) quien comentó que el 47% tienen de 25 a 35 años. Esto demuestra que en su mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019 son dirigidas por personas adultas que cuentan con la edad de 31 a 50 años, demostrando así que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su mayoría son personas con experiencia y cuentan con el conocimiento necesario para continuar en el rubro.

Género: El 80% de microempresarios son del género masculino, el cual coincide con Moreno (2017) que nos dice que el 100% de microempresarios son del sexo masculino, discrepando con Morales (2016) que demuestra en su investigación que el 60% de microempresarios son del sexo femenino, por consiguiente también contrasta con Soto (2015) comentando que el 52.38% son del sexo femenino. Por otro lado Barrionuevo (2013) nos dice que cualquier persona natural ya sea varón o mujer debe emprender nuevos horizontes, haciéndoles perseguir su sueño, sugiriendo y creando sus propias empresas poniendo en práctica su creatividad y esfuerzo. Demostrando así que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su mayoría nos dice que no importa el sexo del empresario para salir adelante siempre y cuando este desempeñe adecuadamente el rol que desempeña.

Grado de instrucción: El 60% que responde que tienen estudios superiores no universitarios el cual coincide con Soto (2015) quien describe que el 28.6% cuenta con estudios superior no universitario completo, por consiguiente contrasta con Morales (2016) que demuestra que el 60% cuenta solo con estudios secundarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 están siendo guiadas por personas con estudios no universitarios los cuales aplican sus conocimientos obtenidos como estrategias y conocimiento administrativo para delegar de manera más adecuada posible teniendo en cuenta el papel que desempeña.

Cargo: El 80% son dueños de las micro y pequeñas empresa coincidiendo con Achahui (2018) donde dice que la administración es más utilizada por los propietarios que iniciaron el negocio, de tal manera contrasta con Barrionuevo (2016) que manifiesta que aflorando los esfuerzos de cada habitante, crean empresas con el fin de sobre salir. Demostrando así que la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 son administradas por los propios dueños quienes cuidan su patrimonio y enfocándose así en un futuro a crecer y expandirse.

Tiempo que desempeña el cargo: El 40% de microempresarios desempeñan su cargo de 0 a 3 años contrastando con Moreno (2017) quien comenta que el 40% desempeña su cargo de 6 a 10 años y para concluir también contrasta con Díaz (2017) quien nos dice que el 33.3% de mypes se encuentran desempeñando este trabajo mayor a 6 años. Esto demuestra que la mayoría. Esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2019 cuenta con representante que desempeñan su cargo de 0

a 3 años, poniendo en práctica así los conocimientos obtenidos por estudios superiores.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

Tiempo de permanencia en la empresa: El 50% de micros y pequeñas empresas permanecen en el mercado un tiempo de 4 a 6 coincide con Moreno (2017) quien rebela que el 40% desempeña su cargo como microempresa de 6 a 10 años. Contrastando con Díaz (2017) quien nos dice que el 47.7% de los emprendedores de las mypes nos dice que tiene una trayectoria de 11 años a más en el mercado. Por ultimo también contrasta con Soto (2015) quien menciona que el 81% tienen más de un año de permanencia en esta empresa. Esto demuestra que la mayoría de microempresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 la mitad de ellas permanecen en la empresa de 4 a 6 años dando así como satisfecho el rol que cumplen y los resultados que van obteniendo.

Número de trabajadores: El total de micro y pequeñas empresas 100% responde que cuentan de 1 a 5 trabajadores. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 se encuentran conformadas por el máximo de 5 trabajadores por empresa, el cual conlleva que estos tengan más esfuerzos en realizar las tareas o labores asignados.

Personas que trabajan en la empresa: El 60% de personas que elaboran en su establecimiento no son familiares lo cual coincide con Medina (2016) manifiesta que el 54.2% prefieren tener más ganancias con gente no familiar para trabajar en ella. El cual contrasta con Soto (2015) que el 66.6% no fueron creadas para dar empleos a familiares, el cual coincide con Díaz (2017) que especifica que un

86.7% son negocios familiares dando apoyo a la administración. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019

Objetivo de creación: El 80% de las microempresas encuestadas responde que son creadas con el fin de obtener ganancias lo cual contrasta con Soto (2015) nos dice en su enunciado de distribución según su fin económico el 57.14% fueron creadas para obtener ganancias. El cual coincide con Achahui (2018) quien concluye en que con técnica y recursos para la realización de un producto o servicio con el objetivo de generar ingresos y rentabilidad conjuntamente con un buen posicionamiento en el mercado. Demostrando así que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su mayoría el 80% desean obtener ganancias mediante el esfuerzo que hacen para tener una buena dirección y les conlleva al éxito.

Tabla 3

Características relacionadas a la gestión de calidad y el factor relevante liderazgo en las micro y pequeñas empresas

Termino de gestión de calidad: El 100% tienen conocimiento sobre la calidad en las micro y pequeñas empresas lo cual contrasta con Bañeras (2015) que nos dice que la calidad experimenta nuevos cambios y ampliando sus objetivos y variando información. Esto demuestran que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su totalidad 100% aclaran que si conocen sobre gestión de calidad aplicándolo así al negocio que ellos presentan, pero teniendo en cuenta que tienen que variar su forma de aplicarlo.

Técnicas modernas de gestión de calidad: 50% de ellos conocen el Empowerment ya que está herramientas utilizan para delegar responsabilidades. Lo cual contrasta con Castillo (2018) que en sus resultados nos muestra que el 15% si conoce del benchmarking y empowerment. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 aplican sus conocimientos del empowerment a su labor que desempeñan para su negocio.

Dificultades para implementar la gestión de calidad: El 70% de empresarios respondieron que son otros los motivos por lo que les dificulta implementar su calidad coincidiendo con Morales (2016) menciona en su enunciado que si las mype encuestadas brindan un servicio de calidad las cuales el 70% respondieron que aún no tienen un servicio de calidad. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 tienen dificultades para implementar su calidad.

Técnica para medir el rendimiento del personal: El 80% utiliza la observación como técnica de medición para el rendimiento de su personal coincidiendo con Bañeras (2015) que aclara que hay establecer mecanismos ayuda a identificar errores y mejoras. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su mayoría solo observan a su personal para comprobar el desenvolvimiento y empeño que ponen a su trabajo.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: El 100% de ella están seguras que la calidad contribuye al mejor rendimiento de su empresa. El cual contrasta con Bañeras (2015) quien nos dice que seguir normas conlleva a la excelencia a la empresa. Esto comprueba que en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2019 en su totalidad de empresarios respondieron con seguridad que la calidad contribuye al mejor rendimiento de su empresa.

La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos: El 100% de microempresarios está de acuerdo que la gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización. Contrastando con Bañeras (2015) dice que en el transcurso del tiempo la calidad ha ido nuevos cambios y ampliando objetivos y variando información. Esto comprueba que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Coishco, 2019 en su totalidad tienen presente que la calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización.

Conoce el significado exacto de la palabra liderazgo: El 80% de encuestados comprende el significado adecuado de liderazgo de esta manera contrasta con Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones que alcancen sus objetivos. Esto nos hace comprender que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 que en su mayoría conocen el significado adecuado de liderazgo con el cual aplican al momento de dirigir su empresa.

Competencias propias de un líder: El 50% de microempresario encuestados consideran que un líder debe tener competencias propias como la comunicación y el poder de convicción contrastando con Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que el líder es la inspiración esencial del grupo que dirige al hablar o referirnos al ejemplo que da de guía. Haciendo comprender que en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 la mitad de ellos consideran tener competencias en la comunicación y poder de convicción.

Es líder dentro de su empresa: El 80% de ellos se consideran líderes de su propia empresa. Contrastando con Escuela Europea de Excelencia (2015) que nos dice que al líder también le conceptualiza en una oportunidad que puede ser ejercida por muchas personas en distintos medios: educativo, familiar, etc. De esta manera comprendemos que las micro y pequeñas empresas del sector servicios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019 en su mayoría se consideran líderes por el papel que desempeñan en ello.

Promueve el trabajo en equipo: El 100% de microempresarios respondieron que si promueven el trabajo en equipo, contrastando con Soto (2015) que argumento en su encuesta que el 42.9% de trabajadores a veces sí y a veces no promueven el trabajo en equipo y a la vez coincide con Morales (2016) que informa que el 80% de los trabajadores responden que sus jefes no le invitar a participar.

Ayuda a resolverlo de una manera correcta: El 100% de los microempresarios responden que ayudan a resolver de manera correcta los erros que se cometan, contrastando con Morales (2016) que nos dice el 13% que el líder no se moviliza para ayudar y a su vez coincide con Soto (2015) que el 52.4% cree que rara vez el líder sacrifica su confort por el bien de la empresa. De esta manera se entiende que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 que en su totalidad los microempresarios hacen y están dispuestos ayudar cuando hay errores.

El liderazgo es primordial para su empresa: El 90% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones contrastando con Rodríguez (2018) que nos dice que todo depende del líder y su manera o forma de dirigir a sus trabajadores haciéndoles conocer la visión a dónde quiere llegar. De esta manera se entiende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2019 en su mayoría consideran que el liderazgo es primordial para su empresa ya que una buena gestión les lleva a crecer y tener más opciones de generar y avanzar.

Tipo de líderes consideran que necesita su empresa: El 60% de encuestados consideran que necesitan un líder que construya un proyecto a futuro para su empresa. Contrastando con Rodríguez (2018) nos dice que el líder tiene distintas estrategias basadas en el cumplimiento de los objetivos eso hace que los colaboradores tengan un sentimiento de motivación e impulso de trabajar con mayor seguridad y eficacia. Esto se comprende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Coishco, 2019 en su mayoría considera que si un líder construye un proyecto a futuro es el adecuado para su empresa.

El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente: El 100% de microempresarios considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Mientras que Escuela Europea de Excelencia (2015) nos dice que actualmente se necesita líderes preparados que cuenten con buena base e identifiquen la dirección correcta en la que se debe de seguir para cumplir con lo planeado en un inicio. Esto se comprende que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2019 en su totalidad

consideran que una buena dirección de liderazgo hace que la empresa sea eficiente y eficaz conllevando así al éxito.

Plan de mejora

1. Datos Generales:

Nombre o Razón Social: Pollerías

Dirección: Distrito de Coishco

Nombre de Representante: Representantes de las Pollerías

2. Misión:

Ofrecer al público un servicio de calidad en su producto y atención con el fin de dar un trato más personalizado para hacer sentir al cliente confortable al momento de visitar nuestro establecimiento mostrándolo un ambiente acorde a sus expectativas.

3. Visión:

Ser reconocidos como la mejor pollería de la región por nuestros estándares de calidad, la óptima atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, contando con colaboradores plenamente identificados con la empresa.

4. Objetivos empresariales

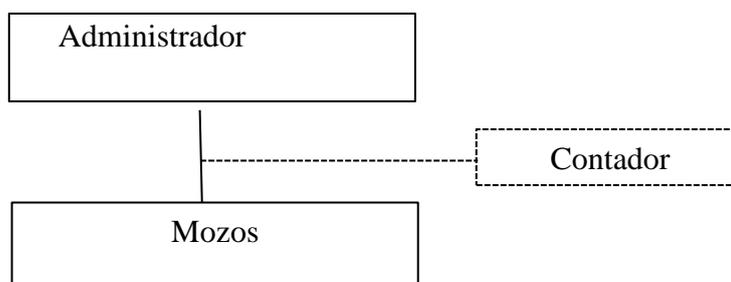
Las pollerías son un establecimiento público, destinado a ofrecer servicio alimenticio y entretenimiento para ofrecer a familias, turistas, reuniones; satisfaciendo sus necesidades y garantizando un servicio de excelencia. Por lo cual contamos con los siguientes objetivos empresariales.

- ♣ Fidelizar al cliente con nuestro establecimiento
- ♣ Superar el margen de las ventas estipuladas
- ♣ Fomentar entre los empleados la cultura de crecimiento, el ahorro y la educación de manera sostenida.
- ♣ Mantener motivado e incentivados al personal para contribuir al buen servicio
- ♣ Mantenerse en constante capacitación e innovación ante las novedades en el mercado competitivo

5. Servicios:

Las pollerías, frecen sus servicios y atenciones personalizadas para que sus visitas en el establecimiento en el Distrito de Coishco sea una experiencia

6. Organigrama de la empresa



6.1.Descripción de Funciones

Cargo	Administrador
Perfil	Cuenta con estudios universitarios en Administración, cuenta con experiencia en otras pollerías
Funciones	Su función es controlar las diferentes actividades y acciones que se realiza para la atención al cliente

Cargo	Contador
Perfil	Cuenta con estudios Universitarios
Funciones	Lleva la cuenta de cada mes y cumple con los atributos

Cargo	Mozos
Perfil	Cuentan con estudios en proceso, o truncos
Funciones	Atraen al cliente y atienden debidamente, para fidelizarlo y de tal manera sea una entrada segura para la empresa.

6.2. Diagnostico Empresarial

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS	F1: Tienen conocimiento de gestión de calidad	D1: Conocen solo algunas técnicas de gestión de calidad
	F2: F2:Evaluación periódica al personal mediante la observación	D2: El gerencia no realiza un diagnóstico previo de las necesidades del personal
	F3: Productividad y satisfacción laboral del personal al recibir capacitación	D3: El Gerente pocas veces programa de capacitación para el personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1: Localización donde pueden acceder los clientes fácilmente.</p> <p>O2: Competencia con baja calidad de productos</p> <p>O3: Utilización de la tecnología (internet-redes sociales)</p>	<p>F1 O1: aprovechar la localización y los conocimientos de calidad para brindar un mejor servicio.</p> <p>F2 O2: observar mediante diferentes técnicas a los trabajadores y a la competencia para estar siempre delante de ellos.</p> <p>F3 O3: continua la productividad mediante capacitaciones para incursionar en las redes sociales.</p>	<p>D1 O1: Elaborar un plan de presupuesto para la capacitación del personal y representantes.</p> <p>D2 O2: Designar un personal responsable para evaluar las dificultades que tiene el personal en sus actividades.</p> <p>D3 O3: El representante debe adquirir conocimientos innovadores para compartir conocimientos con sus trabajadores y evaluar si abrir otra sucursal, de tal manera aplicar una buena gestión de calidad.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>O1: Aumento de la Competencia</p> <p>O2: Clientes exigentes con el servicio brindado</p>	<p>F2 A1: Aprovechar su fuerte posición estratégica para poder captar más competencias y ganarle a la competencia.</p> <p>F3 A2: Diferenciación para hacer frente a la competencia.</p>	<p>D1 D2 D3 A1 A2: Elaborar un plan de mejora para poder estar preparados frente a los problemas que presenten, asimismo invertir en capacitaciones constantes para todos los trabajadores de la organización.</p>

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las mypes
Dificultades para la implementación de calidad	No tienen identificado las dificultades que hay en su empresa para optar por soluciones efectivas y que brinden resultados óptimos.
Técnicas de gestión de calidad	Mayormente los representantes utilizan como técnica administrativas el benchmarking
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La evaluación que se realiza al personal mediante la observación es regular
Competencias propias de un líder	Consideran distintas las competencias que deben de tener los lideres pero concuerdan en que debe de ser comunicativo
Líderes que necesita su empresa	Concuerdan que necesitan un líder que construya un proyecto a futuro.

8. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Dificultades para la implementación de calidad	no identifican los problemas de calidad en su empresa	Los representantes se concentran en las ganancias y otros problemas mas no observan las mejoras que tiene que realizar

		para cumplir con los estándares de calidad
Técnicas de gestión de calidad	solo utiliza una técnica de calidad para aplicar a su negocio	No renuevan el conocimiento y la información que tienen sobre las herramientas que se pueden utilizar para la gestión de calidad en su empresa.
Competencias propias de un líder	Los representantes consideran que la comunicación y el poder de convicción es la característica mas importante que debe de tener un líder	El querer atraer más público por medio de la atención a los trabajadores necesita convicción del administrador pero no es tan indispensable como otras competencias
Líderes que necesita su empresa	Desean tener un líder que construya un futuro mas no prevén por su presente.	Surge que el futuro es más indispensable para ellos ya que creen que en el presente lo tienen todo controlado

9. Establecer Soluciones

9.1. Establecer Acciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejoras
Dificultades para la implementación de calidad	No identifican los problemas de calidad en su empresa	Estar siempre pendientes de las mejoras continuas que

		se tiene que realizar encontrando soluciones para los problemas que hay para la implementación de la calidad.
Técnicas de gestión de calidad	Solo utiliza una técnica de calidad para aplicar a su negocio	Implementar la técnica que utiliza con el manejo de otras más para un mejor resultado y rendimiento de los trabajadores
Competencias propias de un líder	Los representantes consideran que la comunicación y el poder de convicción es la característica más importante que debe de tener un líder	Considerar diversas competencias que debería de tener un líder para dirigir la empresa y a su personal.
Líderes que necesita su empresa	Desean tener un líder que construya un futuro mas no prevén por su presente.	Estar apto para considerar líderes que trabajen por la mejora del presente resolviendo sus problemas de tal modo pueda construir un futuro.

9.2. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Estar siempre pendientes de las mejoras continuas que se tiene que realizar encontrando soluciones para los problemas que hay para la implementación de la calidad.	Falta de compromiso del administrador hacia con la empresa	6 meses	Atraería clientes cultivando una fidelización hacia ellas ya sea por el producto o servicio que les brindan al momento de ingresar a su establecimiento	Realizar reuniones con la finalidad de que solucionen los dificultades o errores que se cometen inconscientemente.
2	Implementar la técnica que utiliza con el manejo de otras más para un mejor resultado y rendimiento de los trabajadores	La falta de innovación para las técnicas que se deben de utilizar para la empresa	6 meses	Se controlaría mejor a los empleados aplicándolos diferentes técnicas donde aprenderán a cómo llevar el trabajo que realizan	Mantener constante capacitación para que el trabajador se sienta capaz de realizar distintas actividades ya que tendrá una orientación.
3	Considerar diversas competencias que debería de tener un líder para dirigir la empresa y a su personal	Escaso presupuesto para invertir en líderes con grandes experiencias en el campo	6 meses	De tal manera realizaría trabajadores productivos y mejora de la rentabilidad de la empresa.	Buscar distintas fuentes o información de liderazgo para que de tal manera el propio dueño pueda dirigir su empresa si no cuenta con el dinero necesario para contar con este.
4	Estar apto para considerar líderes que trabajen por la mejora del presente resolviendo sus problemas	No siempre están dispuestos a aportar a las soluciones del líder por	6 meses	Permitirá a la empresa contar con una visión más grande y a desarrollar exitosamente	Dar la confianza al líder para desempeñar su rol adecuadamente de siendo así el éxito

	de tal modo pueda construir un futuro.	presupuesto		todas sus actividades planificadas	de la empresa.
--	--	-------------	--	------------------------------------	----------------

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Contribuir y colaborar con las propuestas del administrador por medio de una constante comunicación	Administrador	1,300.00	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Gestionar y controlar documentos para lograr y mantener el cumplimiento de ciertos estándares en un ambiente regulado de manera apropiada y efectiva calidad.	Contador	1,500.00	Local, materiales y tiempo	6 meses
3	Capacitar constantemente a los colaboradores para tener una buena gestión de su trabajo y a la vez brindar aportes según sea requerida por el administrador	Administrador	1,300.00	Materiales, equipos, tiempo.	6 meses
4	Elaborar y aplicar el Plan de presupuesto de capacitación.	Administrador	1,300.00	Materiales, equipos, tiempo.	6 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero - Diciembre												
1	Programar y realizar reuniones laborales y contratar un especialista para aplicar una correcta gestión de calidad	08 - 06 - 20	30 - 07 - 21	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>												
2	Seleccionar un personal responsable con conocimiento y experiencia para una correcta evaluación al trabajador	08 - 06 - 20	30 - 07 - 21	<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>												

3	Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.	08 - 06 - 20	30 - 07 - 21	
4	Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar decisión de mejora	08 - 06 - 20	30 - 07 - 21	
5	Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que integran la empresa	08 - 06 - 20	30 - 07 - 21	

VI. CONCLUSIONES

Los representantes cuentan con una edad de 31 a 50 años, son del sexo masculino así mismo cuentan con estudio superior no universitarios, señalando que son dueños del establecimiento de 0 a 3 años; considerando así que aún tienen la edad apropiada para seguir manteniendo en el rubro a su negocio de tal manera que las ganancias puedan ser cada vez mayor y así su capital llegue a engrandecer.

La mitad de las mypes permanecen en su rubro de 4 a 6 años, en su totalidad cuentan con personal de 1 a 5 trabajadores, la mayoría son personas no familiares y de igual manera la mayoría tiene como objetivo generar ganancias. Estos pueden ser para el ampliamiento de su establecimiento o alguna otra necesidad que tenga la empresa de tal manera que adquirirán más personal y tecnologías modernas para una mejor atención.

La mayoría de microempresarios reconocen la gestión de calidad de tal manera la mitad utiliza como técnica de gestión de calidad el Empowerment siendo la mayor parte quienes comentan que son otras las dificultades que aquejan la implementación de la calidad, siendo la mayoría que utiliza la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, de modo que en su totalidad contribuyen a mejorar el rendimiento de su negocio de tal manera que la totalidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

La mayoría de micro y pequeños empresarios conocen el significado exacto de liderazgo, y la mitad considera que la comunicación y poder de convicción son competencias propias de un líder, asumiendo que la mayoría consideran líderes dentro de su empresa, y en su totalidad promueven el trabajo en equipo, y gran parte de ellos ayudan a resolver de manera correcta los errores que se comete en su empresa, considerando la mayoría que el liderazgo es primordial para las

organizaciones, así mismo la mayoría consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto a futuro, de tal modo su totalidad concluyen que el buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Es decir que el encargado o dueño pueda ver los errores o falla que tiene al momento de implantar la gestión de calidad y liderazgo en su empresa, teniendo en cuenta que hay distintas formas de poder evaluar a los empleados muy aparte de la observación, este puede ser una comunicación directa donde se puede apreciar que tan responsable y cumplido es el trabajador y que tan placentero es el ambiente donde se encuentran laborando. Se concluyó con la elaboración de plan de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería en el distrito de Coishco, 2019

6.2. Recomendaciones

- Permitir a las Mypes mantenerse en constante innovación ante las nuevas tecnologías y conocimientos para mantenerse actualizado en las novedades del mercado para brindar un servicio eficiente y eficaz cumplimiento perspectivas del trabajador y comensales.
- Informar a los microempresarios sobre las distintas técnicas que se pueden utilizar para la gestión de calidad requeridas para la aplicación a su personal, adquiriendo una mejor eficiencia en sus colaboradores brindando una buena imagen y manteniéndonos en el mercado y rubro siendo de esta manera cada vez más competitivos.
- Evaluar más de una técnica para medir el rendimiento del personal ya que al conocer mejor a nuestros empleados podemos tomar mejores decisiones demostrando un buen liderazgo de tal manera que ayude al personal mostrando un buen ambiente de trabajo que se requiere en todo establecimiento.

- Permitir la retroalimentación para identificar y mejorar los procesos o actitudes que tienen los micro empresarios, así mismo mejorar en base a su liderazgo y gestión de calidad siendo así motivador y comunicador que emplea sus experiencias obtenidas a beneficio de la empresa.

- Incorporar el plan de mejora elaborado para las pequeñas empresas para que su compromiso sea cumplirlo en todas las áreas de la empresa de tal manera puedan alcanzar una mayor producción y satisfacción para con la empresa y cliente.

Referencias bibliográficas

Aleis Sistemas (2016). *La importancia de la calidad en las empresas.*

<http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>

Arenal C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio.*

https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4499112&query=calidad%252Ben%252Blos%252Bservicios&fbclid=IwAR2xA_enc8H7pnj2Xht1Fs4FI7_3Q7mnV43i-i7QVLyA43uHYFEKxldSNlo

Avanecer (2015). *Liderazgo y motivación.*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cano-Yeiny.pdf>

Ávila P. (s.f). *Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú).*

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HiZStY0tD2gJ:www.ehu.es/ojs/index.php/Gezki/article/viewFile/6642/6080+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

BID (2018). *Brasil promueve la productividad de micro, pequeñas y medianas empresas, con apoyo del BID / IADB.*

<https://www.iadb.org/es/noticias/brasil-promueve-la-productividad-de-micro-pequeñas-y-medianas-empresas-con-apoyo-del-bid>

Bolaños R. (2017). *371 mil Mipymes aportan el 35% del PIB en Guatemala – Prensa Libre.* <https://www.prensalibre.com/economia/mipymes-aportan-el-35-del-pib-en-guatemala/>

- Cañeque M. (2017). *El nuevo liderazgo*.
https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849688&query=liderazgo&fbclid=IwAR2uxNhXijTR0dVOIoFaRSY4XsJboxUHIG4UVVbYn4345CawVJth_rYql4
- China Internet Information Center (2015). *PYMES chinas superan 8 millones y ocupan 99% del total nacional*.
<http://spanish.china.org.cn/spanish/14839.htm>
- Cinco Días (2017). *El intercambio de bienes en Europa en manos de la pequeña y mediana empresa*.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/12/15/pyme/1513344568_469906.html
- Conexion ESAN (2018). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa? | Gestión de Proyectos | Apuntes empresarial* .
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>
- Cortes J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad*.
https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&fbclid=IwAR0mr7_HaY3UfYLR3PuvVDhBB0mK3vM_iVGekWRSzRfnyJYw2z3zHNv1dPE&ppg=1
- Delgado y Chávez (2018). *Las pyme en el Ecuador y su financiamiento*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
- Destino Negocio (2018). *Acceso a los beneficios de la Ley MYPE*.
<https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios->

de-la-ley-mype/

Diario Correo (2018). *40% microempresas son informales en la región Tumbes.*

<https://diariocorreo.pe/edicion/tumbes/40-microempresas-son-informales-en-la-region-tumbes-825537/>

Díaz F. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del*

sector servicios, Rubro molinos de productos alimenticios, Distrito de

Calleria, año 2017. Universidad los Ángeles de Chimbote. Perú

EFE (2018). *Bolivia refuerza el apoyo a las pymes en una apuesta por el mercado*

interno | Economía | Edición Cono Sur | Agencia EFE.

<https://www.efe.com/efe/cono-sur/economia/bolivia-refuerza-el-apoyo-a-las-pymes-en-una-apuesta-por-mercado-interno/50000758-3626755>

El Boletín (2016). *La importancia del liderazgo en el mundo de la empresa.*

<https://www.elboletin.com/economia/133362/importancia-liderazgo-mundo-empresa.html>

El Heraldo (2018). *Las Mipymes generan el 60% de los empleos en Honduras -*

Diario El Heraldo. <https://www.elheraldo.hn/economia/1191841-466/las-mipymes-generan-el-60-de-los-empleos-en-honduras>

El país (2016). *70 millones de pymes chinas se abren paso.*

[https://elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467374037_245437.htm](https://elpais.com/economia/2016/07/01/actualidad/1467374037_245437.html)

l

Emprender (2019). *¿Qué beneficios tengo?.* Sunat.

<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios>

[tengo#targetText=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,bie](http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo#targetText=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,bie)

nes%20o%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.

Franzolini (2017). *La importancia de las PYMES en Argentina*.

<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-argentina>

Galeón (s.f). *Evolución de las Micro y pequeñas empresas MYPE en el Perú*.

<http://formacione.galeon.com/productos2140191.html>

Ibarra L. (2018). *El Salvador: desafíos para las mipyme aún se mantienen* | El

Economista. <https://www.economista.net/economia/El-Salvador-desafios-para-las-mipyme-aun-se-mantienen-20181008-0034.html>

INCAE. (2019). *Las pymes, base de la potencia exportadora alemana* | INCAE.

<https://www.incae.edu/es/blog/2019/07/31/las-pymes-base-de-la-potencia-exportadora-alemana.html>

Izquierdo R. (2017). *7 ventajas y 7 desventajas de ser una mype*. IntegralIMS.

<https://integriaims.com/ventajas-y-desventajas-de-las-pymes/>

La Prensa (2018). *Mipymes: Fuente de desarrollo* - La Prensa.

<https://www.laprensa.com.ni/2018/02/28/economia/2383992-mipymes-fuente-de-desarrollo>

López, J. (2019). *Población estadística*.

[https://economipedia.com/definiciones/poblacion-](https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%20finita%3A%20Es%20aquella,de%20una%20ciudad%20es%20finita.)

[estadistica.html#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%20finita%3A%20Es%20aquella,de%20una%20ciudad%20es%20finita.](https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%20finita%3A%20Es%20aquella,de%20una%20ciudad%20es%20finita.)

- Maquieira S. (2016). *El liderazgo transformador en la gestión de la calidad*.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63628/1/tesis_portela_maquieira.pdf
- Medina V. (2015). Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/MYPE_LIDERAZGO_TRANSACCIONAL_MEDINA_VARGAS_YANET_YESICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR35t9pDyR5cFgmsLhUZOQFiB7wO5gy28RsovfcBGUcAffjgeLpj293ndjY
- Morales S. (2016). *Factores De Liderazgo Y Competitividad De Las Mype Comerciales, Rubro Abarrotes De La Ciudad De Talara, Año 2016 (Tesis de Titulación)*. Universidad Los Anheles De Chimbote (ULADECH), Piura, Perú.
[file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(6).pdf)
- Peralta L. (2019). *El sistema de innovación para las mipymes costarricenses hacia un modelo de articulación*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44607/1/S1900362_es.pdf
- Ruiz O. (2017). *Liderazgo*.
https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5885003&query=liderazgo&fbclid=IwAR2KChGrag_qCbbKCXYsYBadr4AccZUlfrQ3_CKyywSdxVkJDe_IUvYIyNg

- Rpp (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad.* <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>
- Santander H. (2017). *Paraguay: Situación actual de las mipymes y las políticas de formalización.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_614907.pdf
- Santana X. (2018). *MIPYMES en la RD y su rol en la economía - Acento - El más ágil y moderno diario electrónico de la República Dominicana.* <https://acento.com.do/2018/opinion/8609603-mipymes-la-rd-rol-la-economia/>
- Salinas C. (2015). *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.* Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 1–33. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YA_QUELINE.pdf?sequence=1
- Sánchez B. (2016). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Quipukamayoc, 13(25), 127–131.* <http://bit.ly/2xAQ9KP>
- Samsing (2018). *La importancia de las pyme en Chile.* <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile>
- Significado (2017). *Gestión [tecnología e innovación].* <https://www.significados.com/gestion/>

Solanella P. (2015). *Recetas de liderazgo*.

https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3223480&query=liderazgo&fbclid=IwAR2c0CkC9vop7L79G0Bss7ZDSDrj46_jIMfQ_DQ91iuFbj5GbGkX1_EZeqA

Soto (2015). *Caracterización Del Estilo Del Liderazgo Carismático En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector De Servicios – Rubro Hoteles De Tres Estrellas En El Distrito De Huaraz, 2014*.

Tello S. (2015). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:82wOLhRkLLcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf+&cd=5&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Torres F. (2017). *Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote*.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12043/torres_lf.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR3c8P_AwAQDjJnQGf00tOU-nTjyqYKInTZLShSqdjVTPp6hGzdzqJn6A9c

TRT Español. (2016). *El futuro de las PyMEs en Turquía*.

<https://www.trt.net.tr/espanol/programas/2016/01/13/el-futuro-de-las-pymes-en-turquia-425394>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	ACTIVIDADES	Año 2019				Año 2020								Año 2021				
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I				
		Mes				Mes				Mes				Mes				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración de proyecto	X																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X															
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X														
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X													
5	Mejora de marco teórico					X												
6	Redacción de revisión de literatura						X											
7	Elaboración del consentimiento informado							X										
8	Ejecución de la metodología								X									
9	Resultados de la investigación									X								
10	Conclusiones y recomendaciones										X							
11	Redacción del pre informe de investigación											X	X					

12	Redacción del informe final														X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación															X		
14	Presentación de ponencia en jornada de investigación																X	
15	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	20.00	1	20.00
• Fotocopia	7.50	1	7.50
• Anillado	12.00	1	12.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	9.30	1	9.30
• Lapiceros	2.50		2.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar la información	0.00		0.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			101.30
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Busca de información en Base de Datos	35.00	2	70.00

• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP Uniersity – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total de Presupuesto no Desembolsable			652.00
Total (S/.)			753.30

Anexo 3: Población de la investigación

Sres. MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO
SUB GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN

RELACION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO - GIRO: POLLERÍAS

FECHA	Nº	SOLICITANTE	GIRO	EXPEDIENTE	DIRECCION
18/01/2011	005-2011	DIIVIANO PAJUELO JULIO MARGARITA	POLLERIA LA CABAÑITA	1885-2010	AV. VILLA DEL MAR Nº 455-MZ-19- LT. 1
27/12/2011	028-2011	PALADINES HERNANDEZ MELINA GEOVANY	RESTAURANT POLLERIA SHADAI	4440-2011	JR. SAN LUIS Nº 231-MZ-164-LT. 2B
07/02/2012	003-2012	MONTIYA SANCHEZ VICTORIA	RESTAURANT POLLERIA VICKY	1336-2012	AV. VILLA DEL MAR Nº 397-MZ-74-LT. 1
28/11/2012	35-2012	PIEZ ROSALES HERCULANO	POLLERIA HIANCHAQUITO	3783-2012	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 438- MZ-Nº- LT. 1B
10/12/2012	93-2012	DIESTRA VILLANUEVA JOSE	RESTAURANT-CHIFA-POLLERIA-OKKEY	3605-2012	AV. VILLA DEL MAR Nº 473-MZ-94-LT. 4- COISHCO
18/03/2012	08-2012	DAVILA GONZALES FIORELLA ELIZABETH	RESTAURANT POLLERIA BOULEVAR	854-2012	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 476- MZ- 89- LT- 6
25/02/2014	07-2014	MONTIYA SANCHEZ VICTORIA	RESTAURANT POLLERIA VICKY	353-2014	JR. PESCAADORES Nº 257-MZ-CK-LT-10- COISHCO
31/10/2014	29-2014	CARRANZA BARRIOS NATALY MELISSA	RESTAURANT POLLERIA WINA	2037-2014	AV. VILLA DEL MAR Nº 191- MZ-F3-LT-02- COISHCO
20/08/2016	15-2016	PEREZ CABELLO ABEL ALEJANDRO	RESTAURANT POLLERIA ABEL ALEJANDRO	736-2016	AV. PANAMERICANA Nº 371- MZ-4º- LT. 1B
26/04/2018	25-2018	MILLANUEVA SOTELO YVAN	RESTAURANT-POLLOS A LA BRASA EL MILAGRO	1186-2018	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 422-A- MZ-83-LT. 2-A
18/04/2018	30-2018	CAPRISTANO REYES WILLIAMS JONATHAN	POLLERIA EL TRONQUITO	1143-2018	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 325-MZ-W1- LT. 3D
18/04/2018	007-2018	BOGANEGRA REGALADO FELIX BENIGNO	RESTAURANT Y POLLERIA "FELIX"	1708-2018	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 998- MZ- H2- LT. 1B
01/08/2018	071-2018	ALVARADO TARAZONA NELSON EDICARDI	RESTAURANT CEVICHERIA Y POLLERIA "RICARDO"	3445-2018	JR. RICARDO PALMA Nº 162- Mº 3E
07/10/2018	016-2018	BACA HARO WIDE	RESTAURANT Y POLLERIA "ASALY"	4820-2018	CA. JOHN KENNEDY Nº 230 - 02E-2B
18/10/2018	020-2018	AVELLANEDA CABOS MILAGROS	RESTAURANT POLLERIA "EL GUSTO"	2591-2018	AV. VILLA DEL MAR Nº 149
28/03/2019	003-2019	MOAZON MATOS JENER	RESTAURANT - POLLERIA "TELIX"	1272-2019	AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 698- MZ- H2 - LT. 1B
31/05/2019	010-2019	BANDOVAL BRISEÑO MARCOS SAUL	VENTA DE COMIDA - RESTAURANT POLLERIA DMARKKUS	2045-2019	AV. JORGE CHAVEZ Nº 827 - MZ- 05 - LT. 6
26/09/2019	024-2019	DISTRIBUIDORA CHAMPELL S.A.C	RESTAURANT - POLLERIA "LA GRANITA RUSTICA"	3347-2019	JR. RICARDO PALMA Nº 190 - MZ- Nº- LT. 1

Richard Matal Doldan
MAYOR MATAI JENEZ

AV. ANTIGUA PANAMERICANA Nº 100V CAMBIO



Anexo 4

Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad es dirigido por Jesús Gil Gil, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Recopilar información para la elaboración de tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 40 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo soporte06@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: José Baca Haro

Fecha: 13-11-2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Propuesta de mejoras de liderazgo como factor relevante en la gestión de Calidad y es dirigido por Leone Gil Gil, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Recopilar información para la elaboración de tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en administración.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo sc@hcdt@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yvon Villanueva Setelo

Fecha: 13 - 11 - 2020

Correo electrónico: pelmitagro.2020@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia

La presente investigación se titula: Propuesta de mejoras de liderazgo como factor relevante en la Gestión de Calidad es dirigido por José Cáliz Cáliz

investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

El propósito de la investigación es Recopilar información para la elaboración de Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo valyhe Cáliz@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Richard Mateo Roldon

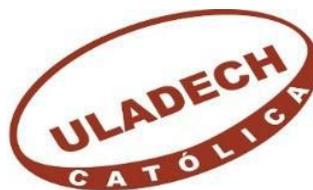
Fecha: 13-11-2020

Correo electrónico: richar.matoroldon@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

Anexo 5: Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuestas De Mejora En Liderazgo Como Factor Relevante En La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Pollerías En El Distrito De Coishco, Año 2019. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.
- c) ambos

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

11. Técnicas de la gestión de calidad conoce:

- a) Liderazgo
- b) Marketing
- c) Atención al cliente
- d) Otros
- f) Ninguno

12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad

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

13. Técnicas para el rendimiento del personal conoce

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

14. Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

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

15. La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas trazados por la organización

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

1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

- a) Si
- b) No

19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

- a) Si
- b) No

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

de una manera correcta

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

- a) Si
- b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CELESTINO
ESCUELA PROFESIONAL DE AMBIBIOTACIÓN
Dr. Felipe Lengua Tame
DIRECTOR

Anexo 6: Figuras

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

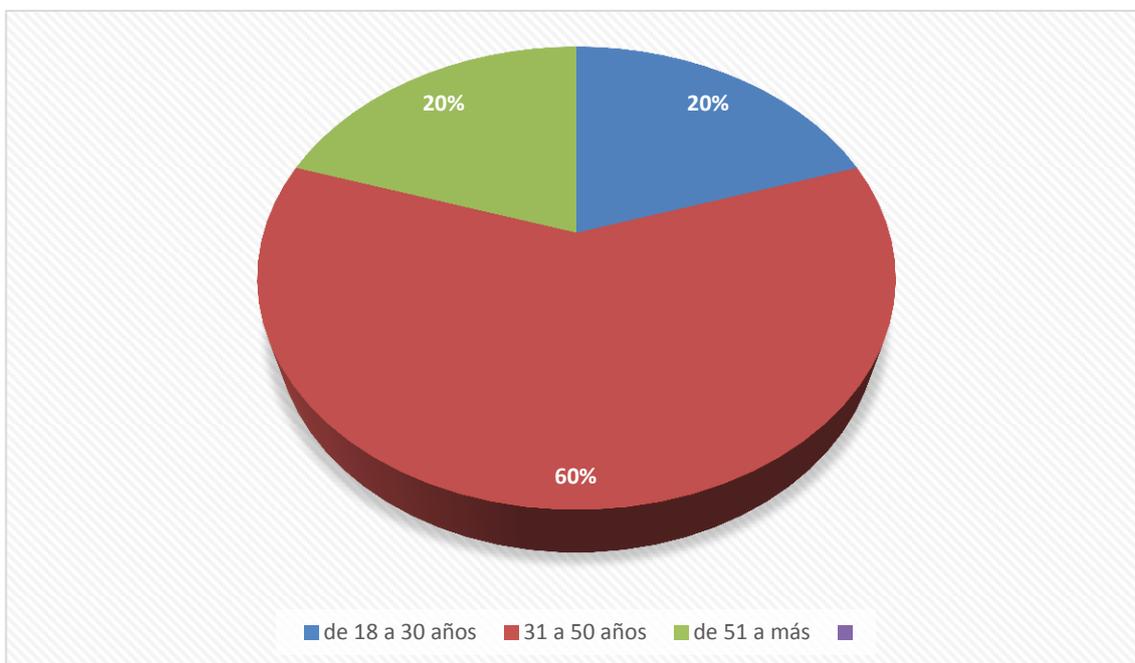


Figura 1. Edad de los representantes

Fuente. Tabla 1

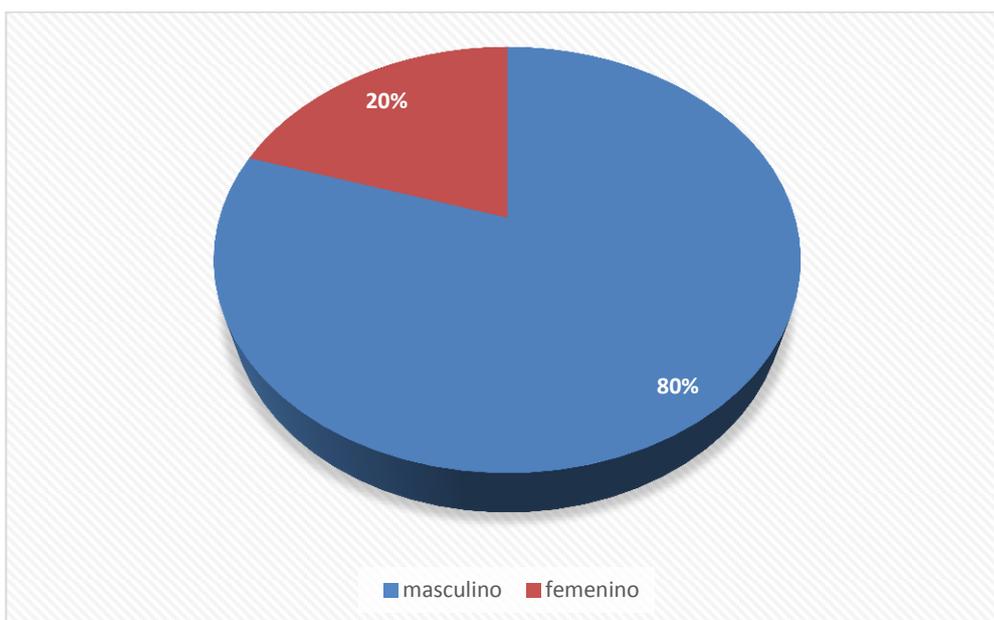


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

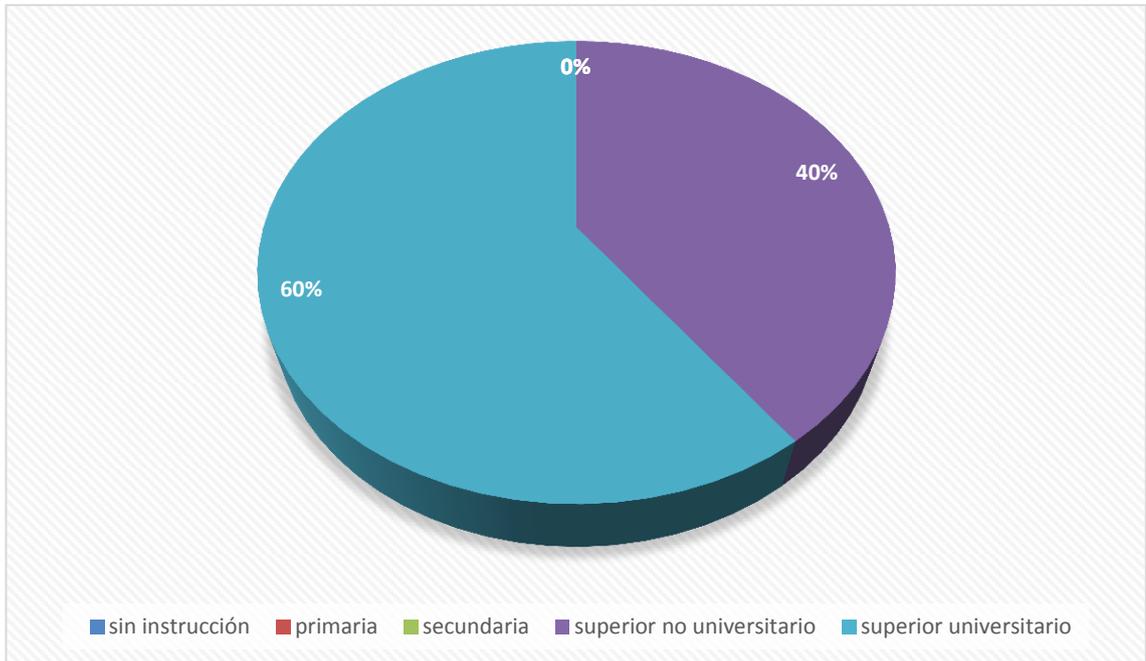


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

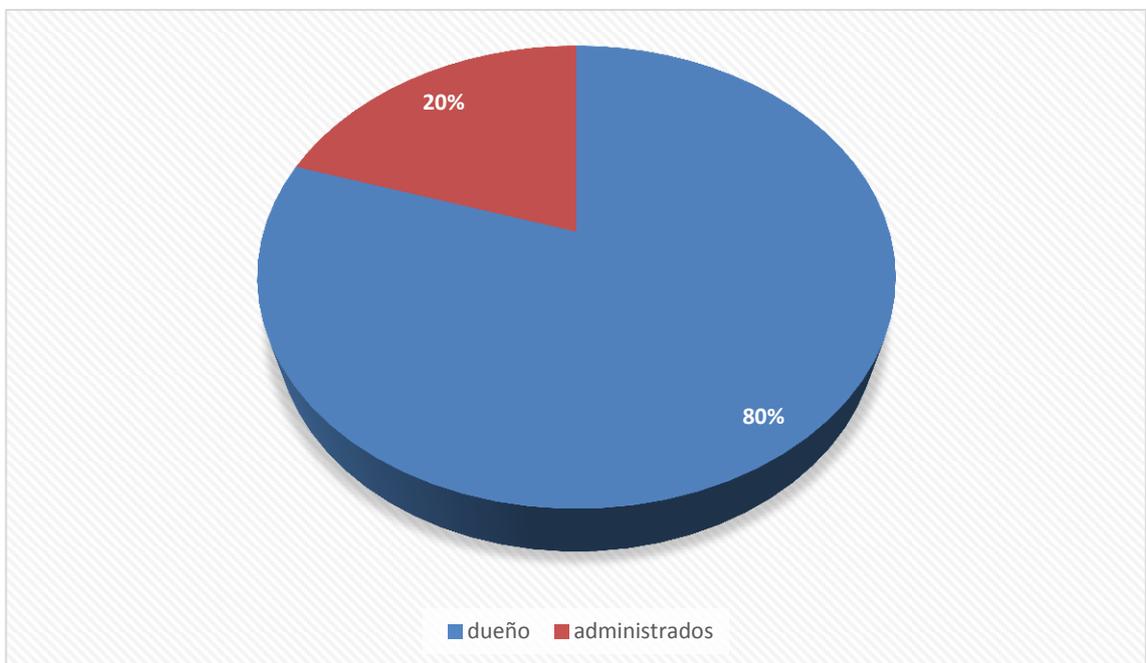


Figura 4. Cargo de desempeño

Fuente. Tabla 1

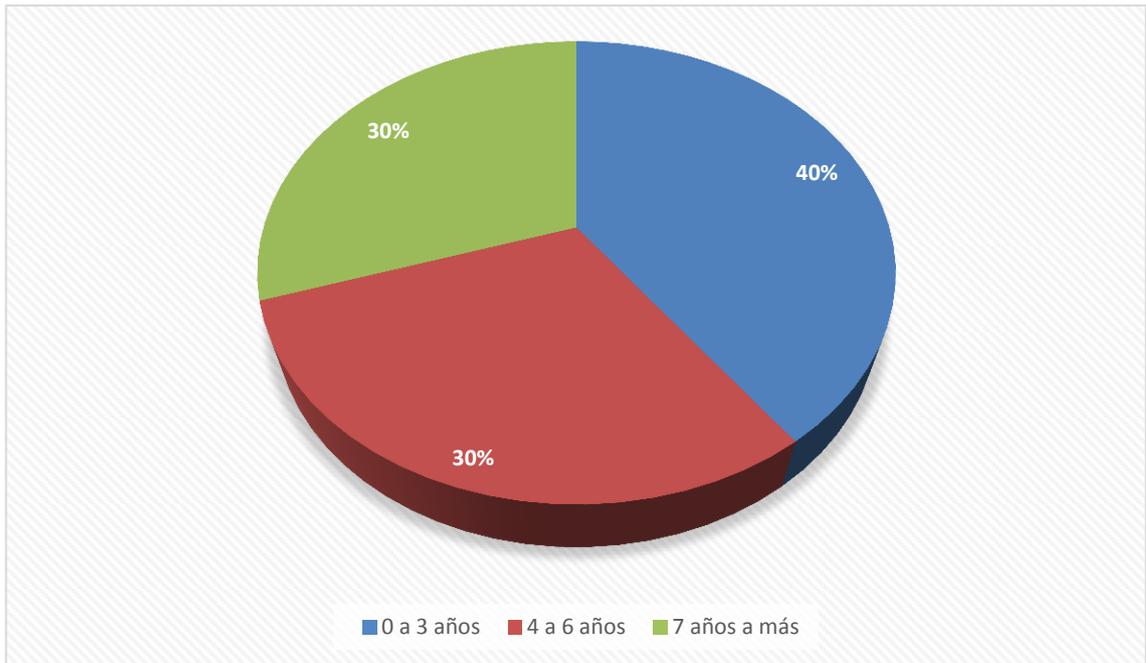


Figura 5. Tiempo de desempeño de cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas

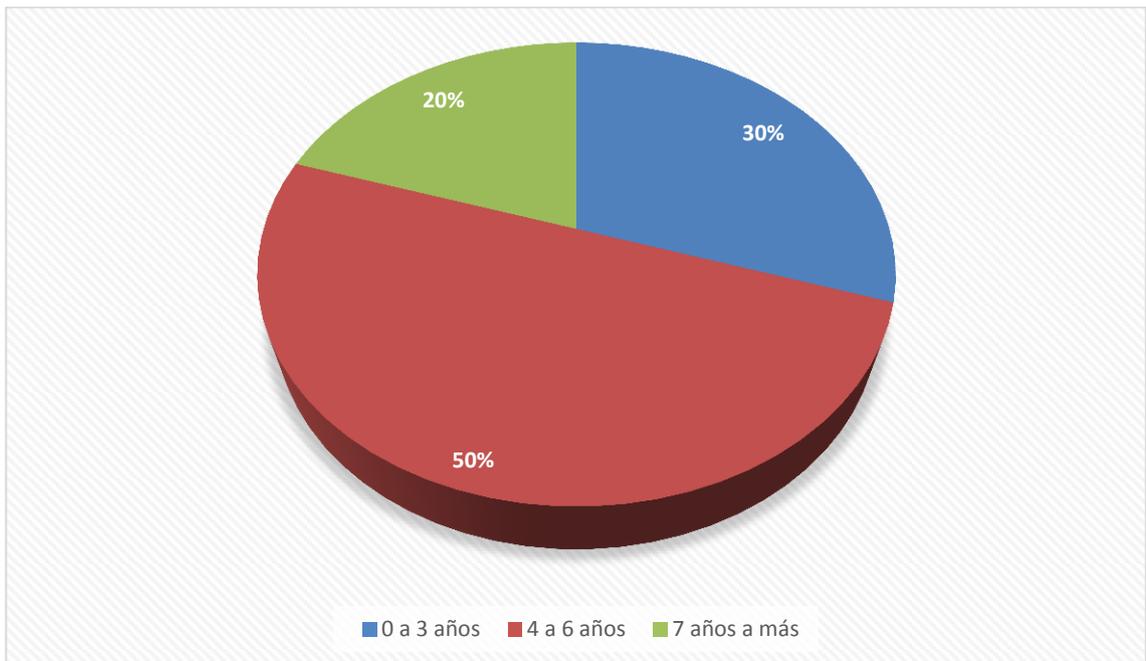


Figura 6. Tiempo de Permanencia

Fuente. Tabla 2

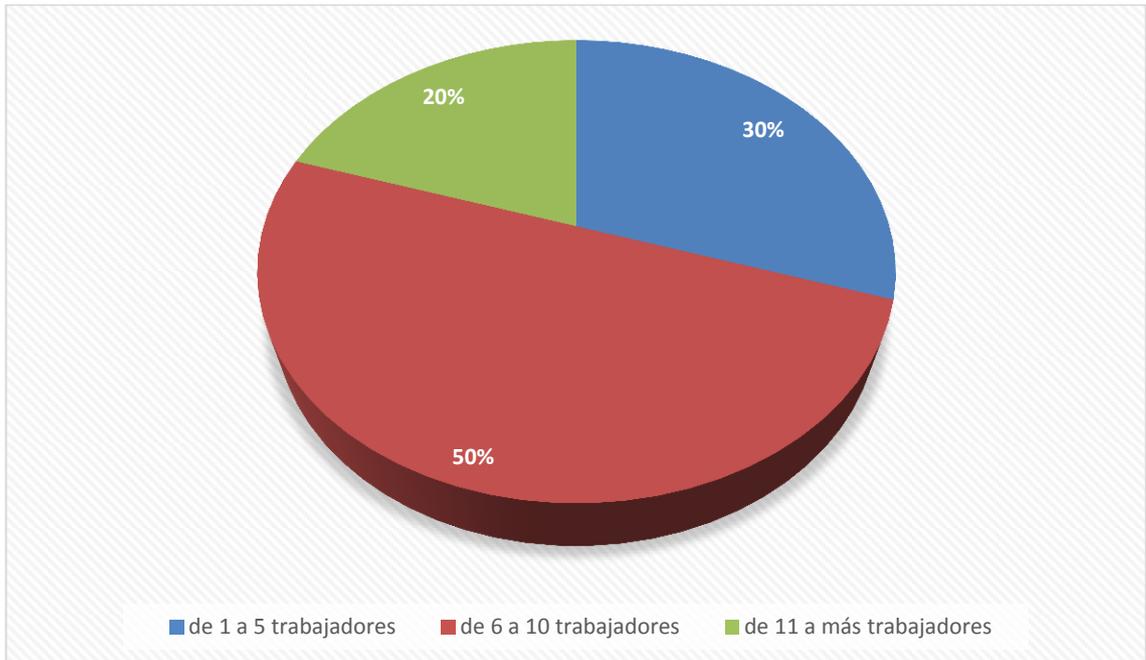


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

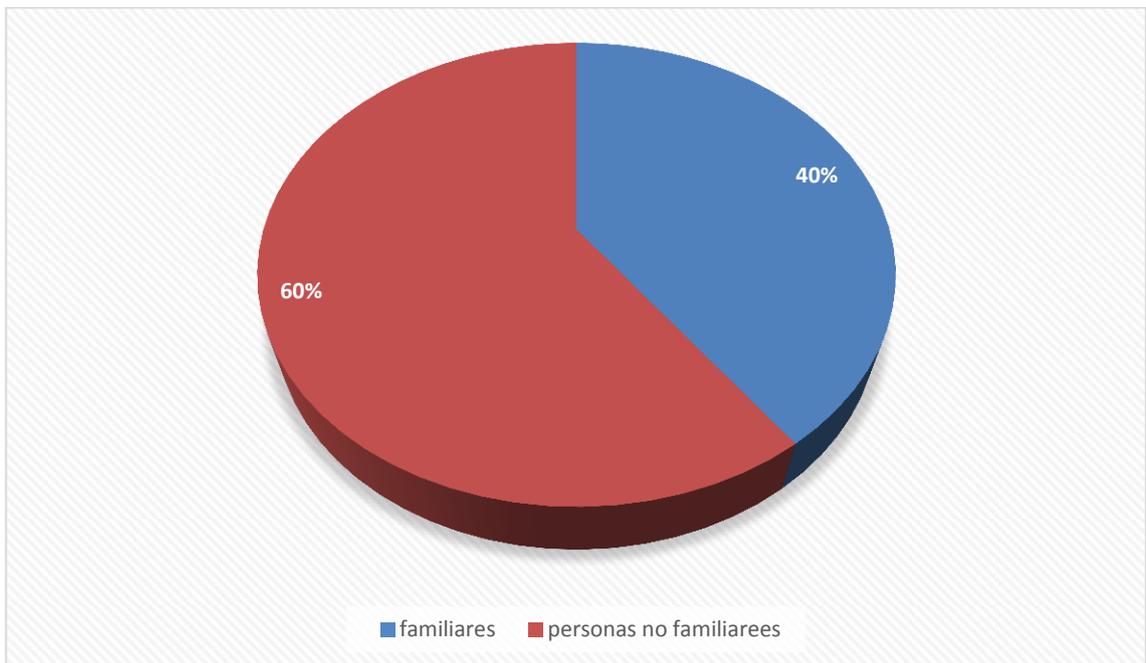


Figura 8. Personas que trabajan en la empresa

Fuente. Tabla 2

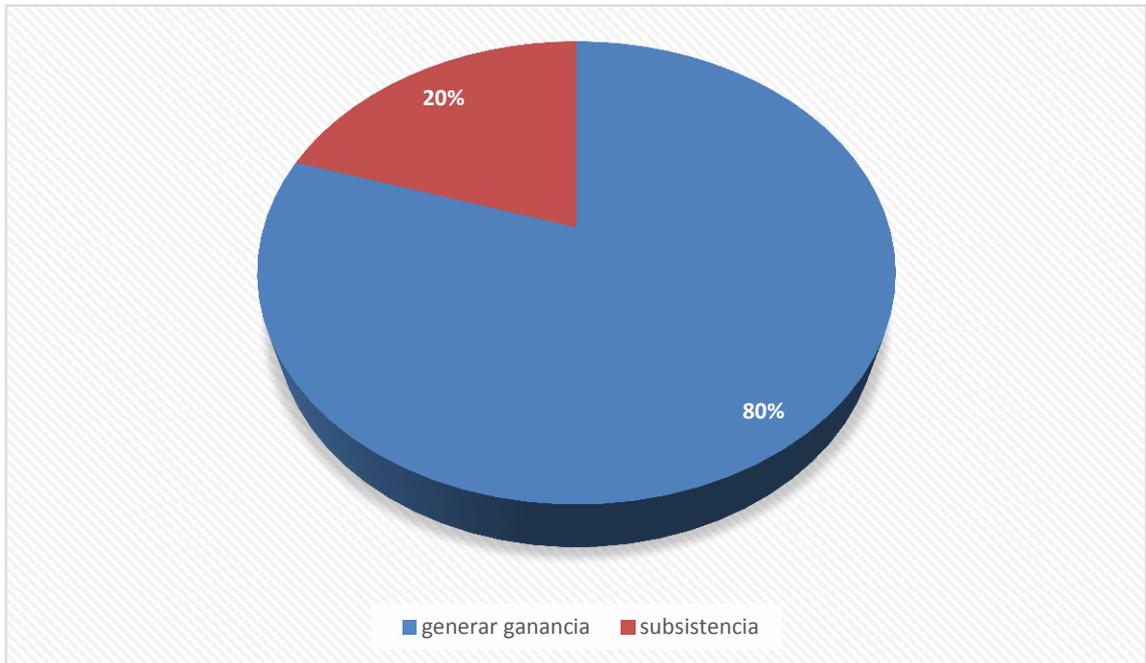


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas

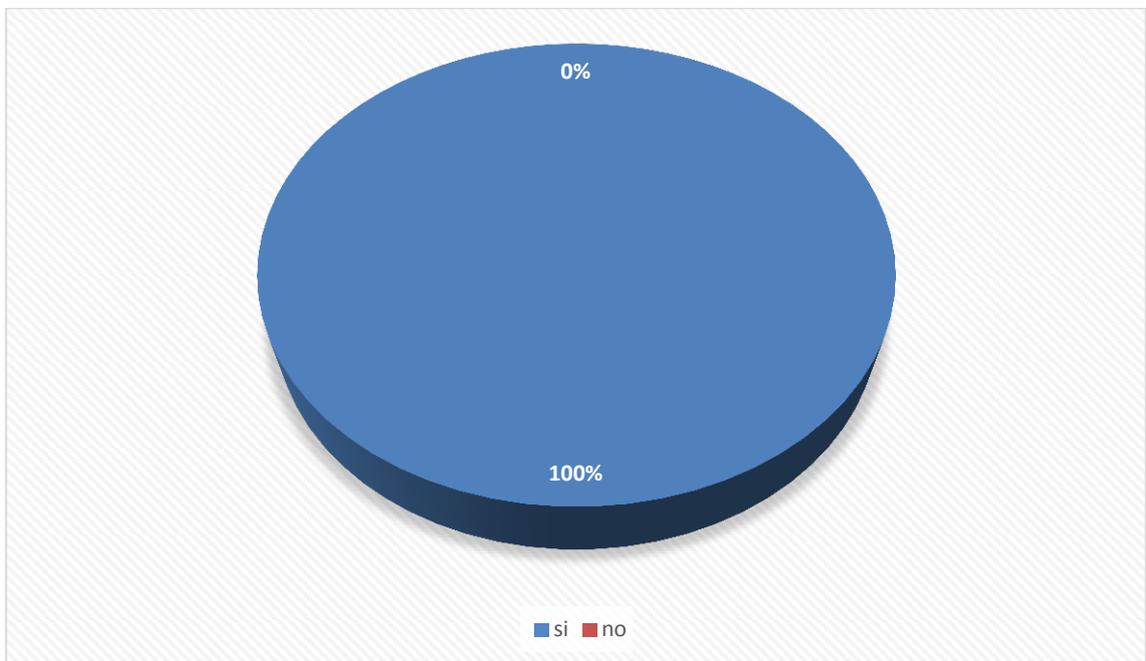


Figura 10. Reconoce Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

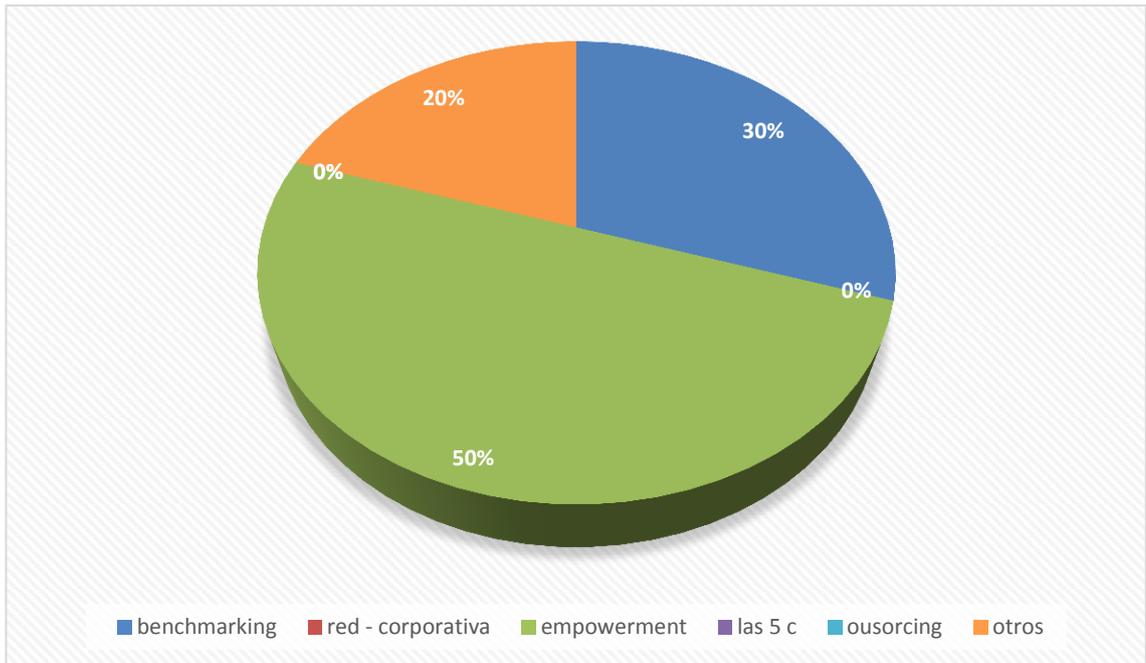


Figura 11. Técnicas de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

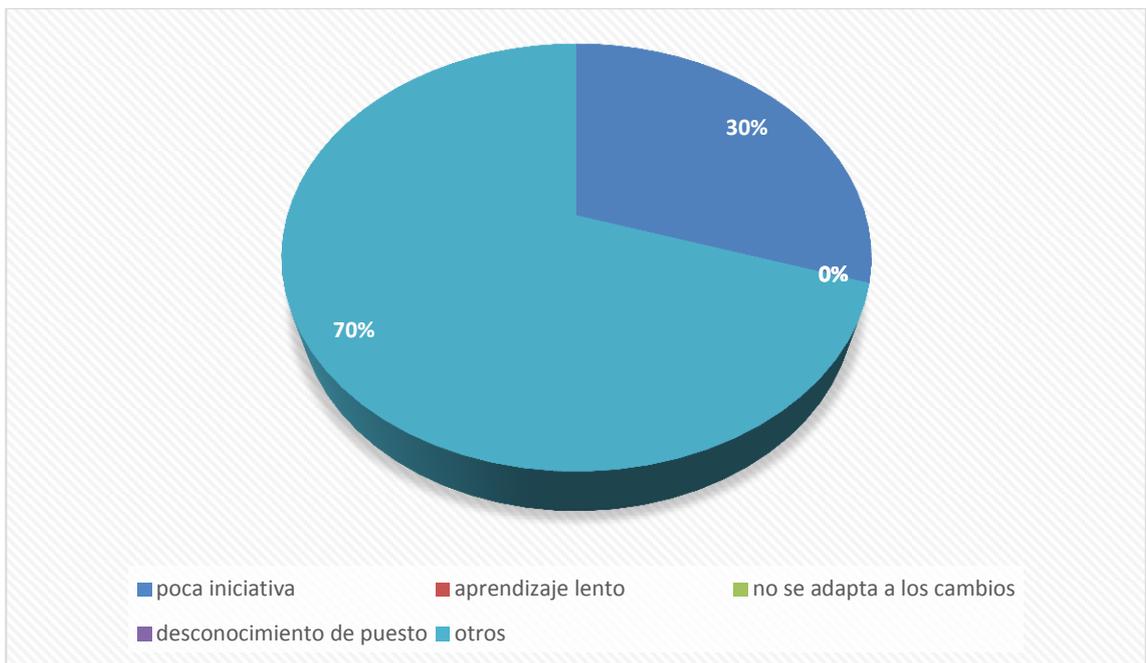


Figura 12. Dificultad que existen para la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

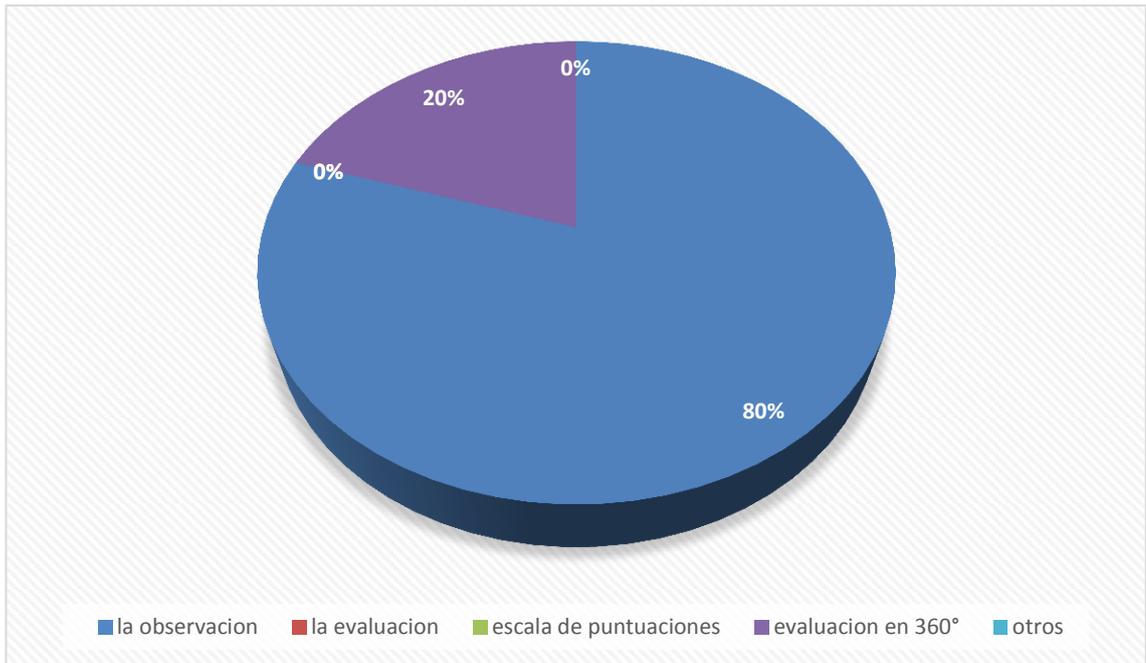


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

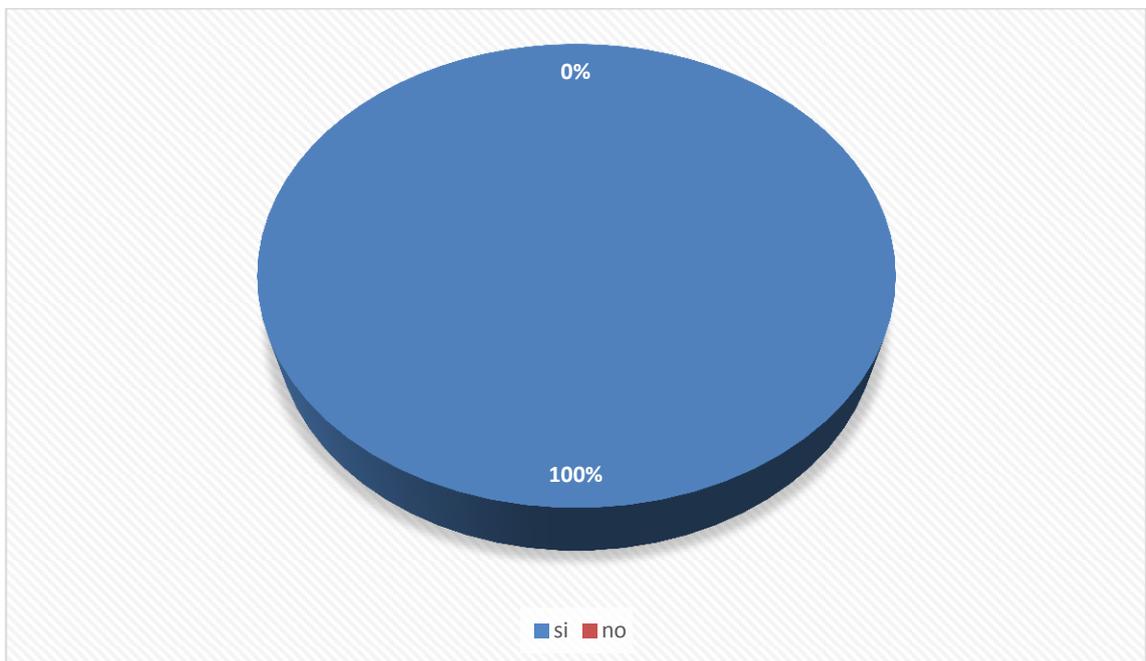


Figura 14. La calidad contribuye a mejorar el rendimiento de tu negocio

Fuente. Tabla 3

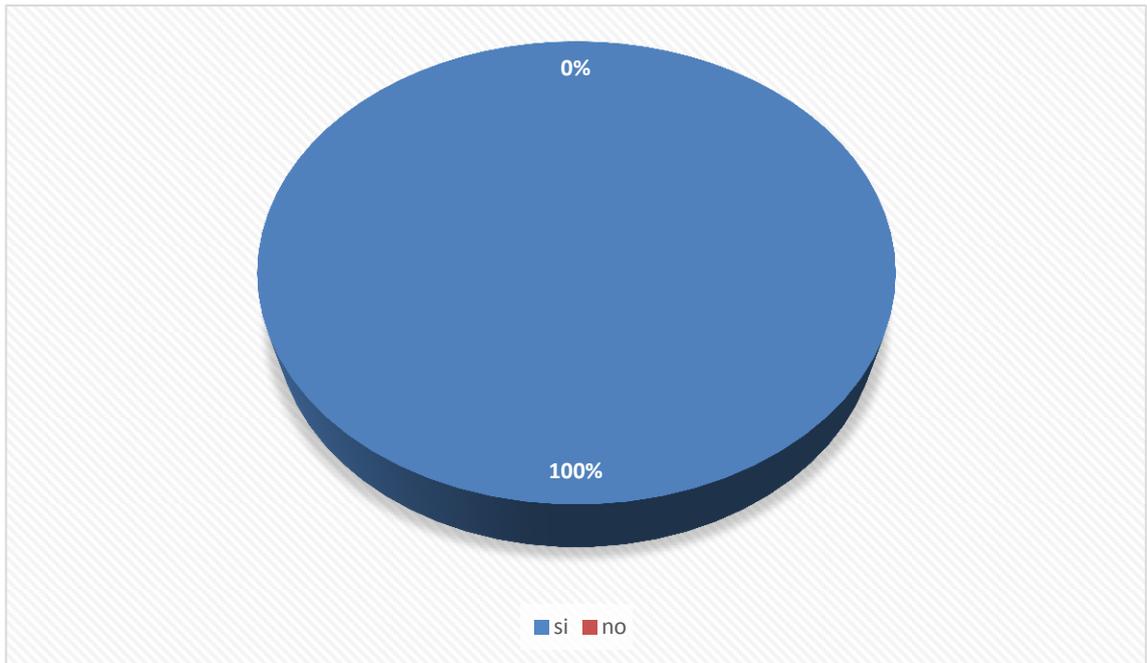


Figura 15. La gestión de calidad alcanza objetivos y metas trazadas por la organización

Fuente. Tabla 3

Tabla 4

Características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas

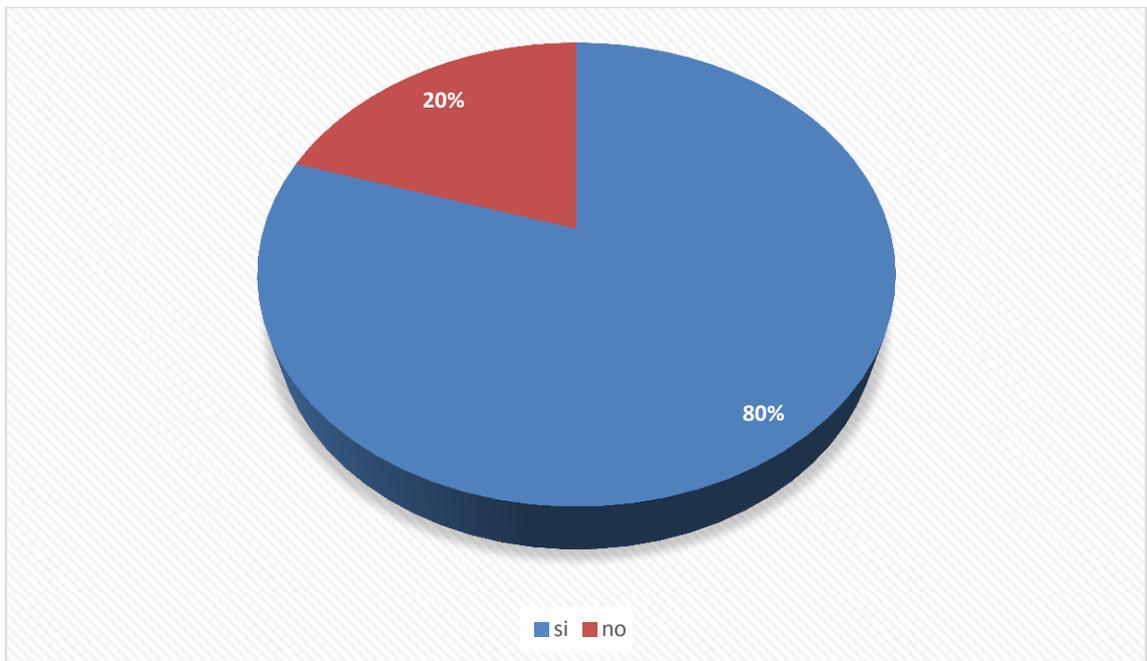


Figura 16. Conoce el significado exacto de liderazgo

Fuente. Tabla 4

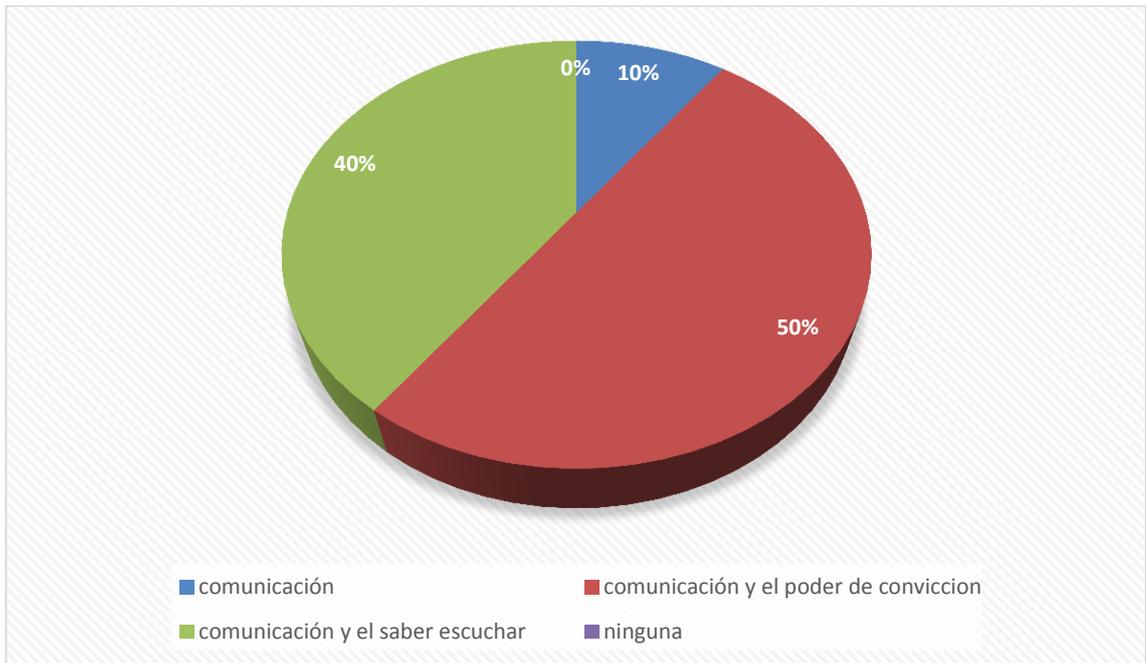


Figura 17. Competencias propia a un líder

Fuente. Tabla 4

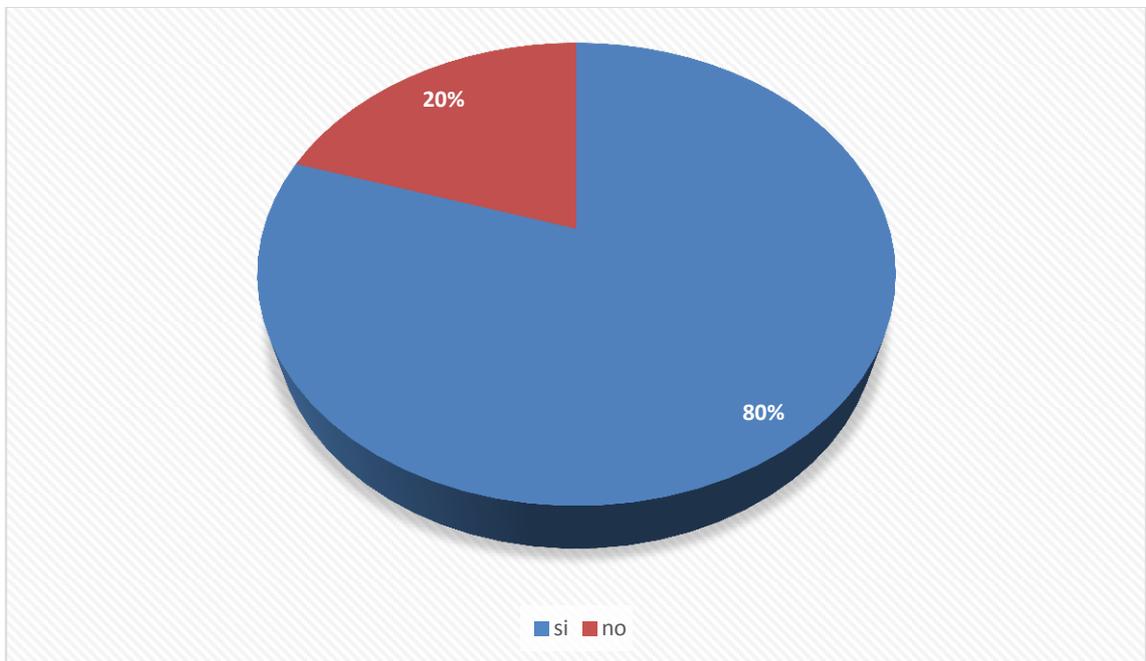


Figura 18. Es líder dentro de su empresa

Fuente. Tabla 4

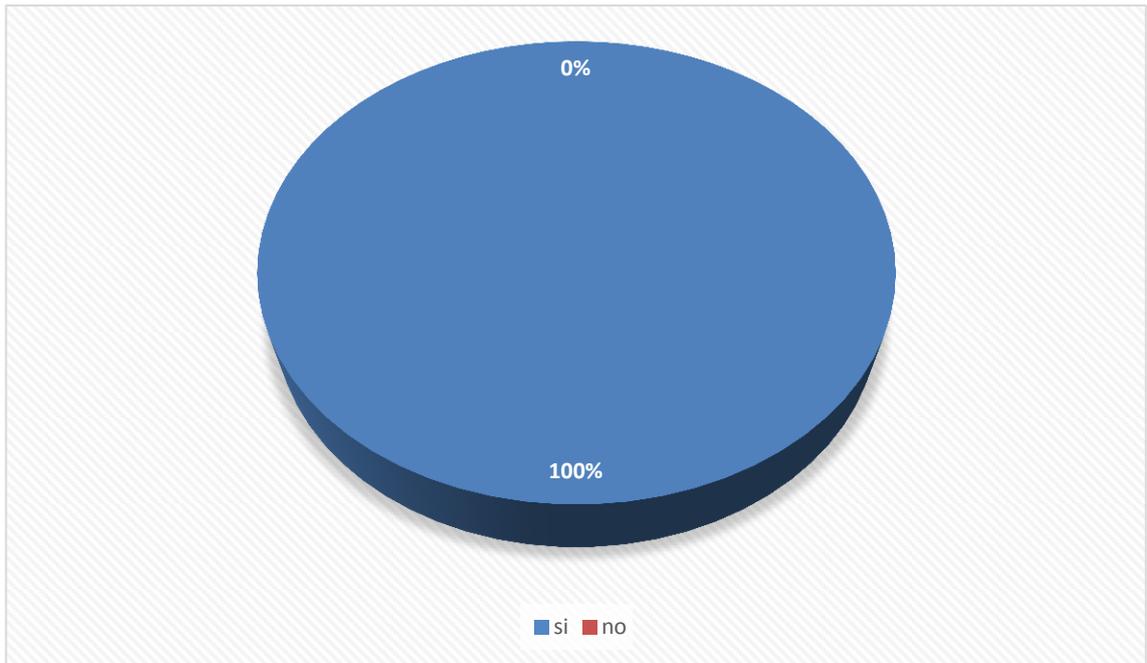


Figura 19. Promueve usted el trabajo en equipo

Fuente. Tabla 4

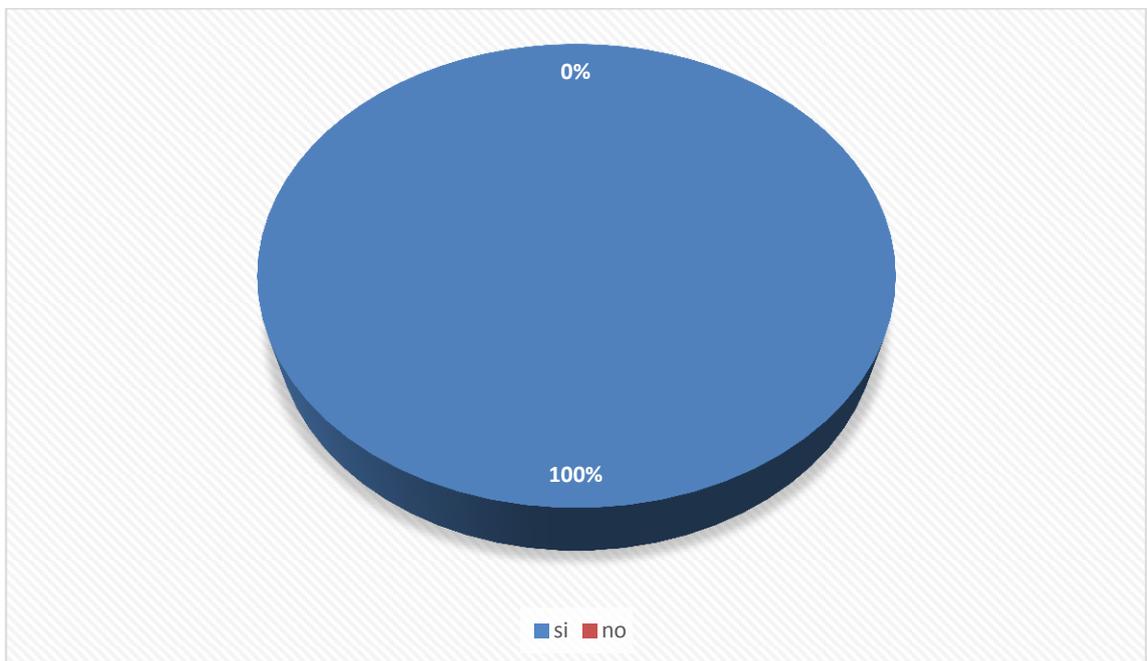


Figura 20. Ayuda a resolver los problemas de manera correcta

Fuente. Tabla 4

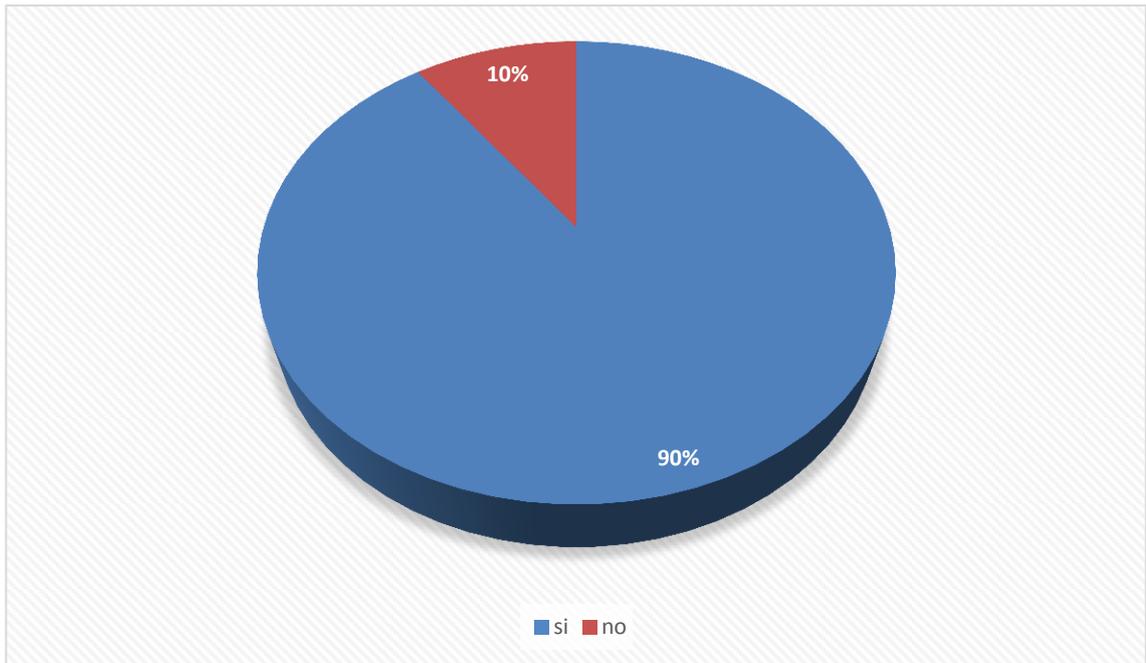


Figura 21. El liderazgo es primordial para las organizaciones

Fuente: Tabla 4

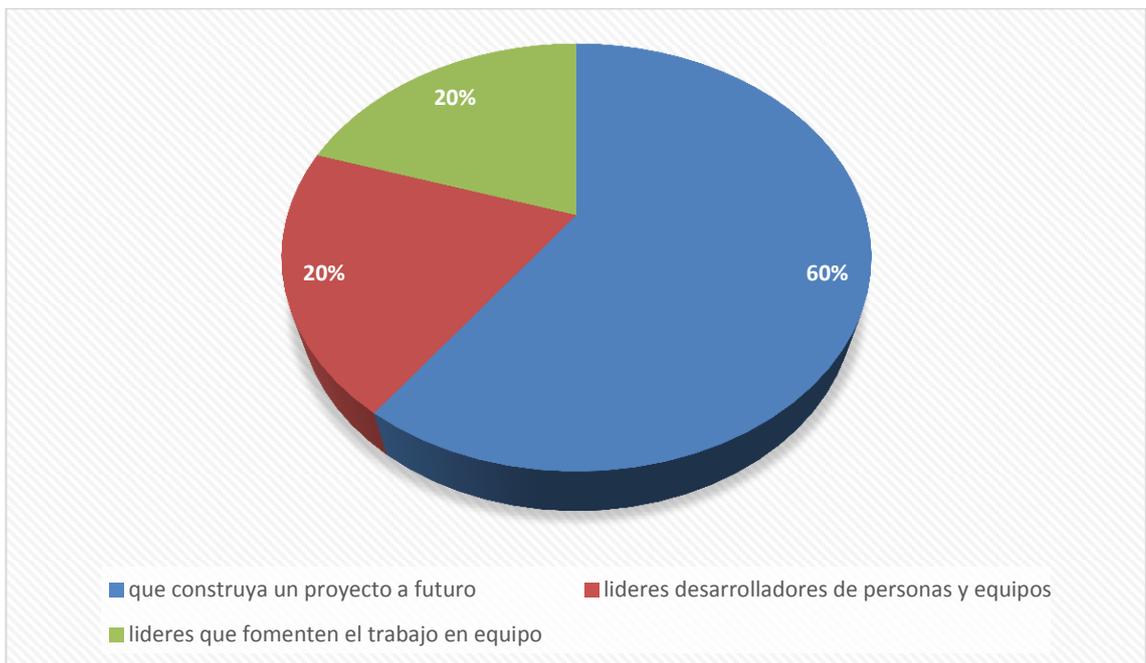


Figura 22. Líderes que necesita en su empresa

Fuente. Tabla 4

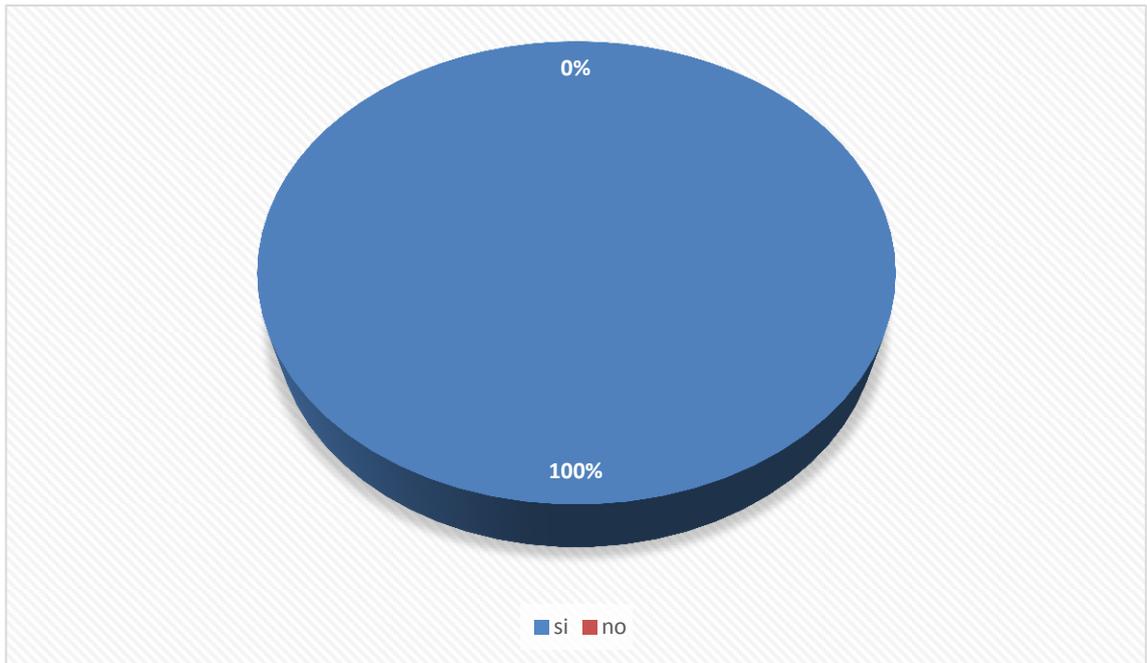


Figura 23. El liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente

Fuente. Tabla 4