



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DEL LIDERAZGO COMO FACTOR  
RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,  
RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO CHIMBOTE, 2019.

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

**AUTORA**

CORDOVA VALDEZ, DIANA ABIGAIL

ORCID: 0000-0002-4493-4492

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Cordova Valdez, Diana Abigail

ORCID: 0000-0002-4493-4492

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID:0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables Financieras y Administrativas, Escuela profesional de  
Administración  
Chimbote-Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César  
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación y bendecirme con cada triunfo en mi caminar; por los maravillosos padres que me ha dado que son ejemplo de esfuerzo y fortaleza, Gracias por este logro mi Dios

A mis familiares cercanos por el apoyo incondicional que brindaron y pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados, por compartir mis alegrías, victorias y fracasos, siempre recibiendo de ustedes palabras de aliento para seguir adelante. He logrado alcanzar mis metas y lo comparto con ustedes con mucho cariño

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta poder culminar mi tesis y haber dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

A mis amigos y compañeros por el apoyo continuo en cada paso de mi proyecto y que siempre me brindaron su comprensión para poder llegar a mis objetivos.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 12019. La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se utilizó una población muestral de 19 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados. El 68.42% de los microempresarios tienen entre 31 a 50 años de edad. El 63.17% de los representantes son de género femenino. El 57.89% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 63.16% son los administradores. El 73.68% se encuentran en el rubro más de 7 años en el rubro. El 63.16% tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 63.16% no conocen el término gestión de calidad. El 68.42% expresan que el personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión. El 63.16% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento. El 78.95% conocen el término liderazgo. El 63.16% siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores. El 52.63% consideran que necesitan líderes desarrolladores de personas y equipos. Se concluye que la mayoría de los representantes no conocen la gestión de calidad, sin embargo, se consideran buenos líderes debido a que siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores, promueven el trabajo equipo, por este motivo existe empoderamiento en cada uno de los miembros, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, microempresas

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Leadership as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector of the Chimbote district, 12019. The research was, of non-experimental design - transversal y1 a sample population of 19 micro and small companies was used, 1 to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied. Obtaining the following results. 68.42% of microentrepreneurs are between 31 and 50 years old. 63.17% of the representatives are female. 57.89% of the representatives have a non-university higher education degree. 63.16% are the administrators. 73.68% are in the business for more than 7 years in the business. 63.16% 1 have between 1 to 5 workers. 63.16% do not know1 the term1 quality management. 68.42% express that the staff has little initiative in the implementation of the management. 63.16% apply the observation technique to measure performance. 78.95% know the term leadership. 63.16% always help their team to solve problems when they make mistakes. 52.63% consider that they need leaders to develop people and teams. It is concluded that most of the representatives do not know quality management, however, they consider themselves good leaders because they always help their team to solve problems when they make mistakes, they promote teamwork, for this reason there is empowerment in each one of the members, removing obstacles that may prevent them from doing their tasks correctly.

Keywords: Quality management, leadership, microenterprises.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO .....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
III. HIPÓTESIS .....	43
IV. METODOLOGÍA .....	44
4.1 Diseño de la investigación.....	44
4.2 Población y muestra .....	44
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	45
4.4 Técnicas e instrumentos .....	49
4.5 Plan de análisis .....	49
4.6 Matriz de consistencia .....	50
4.7 Principios éticos.....	51
V RESULTADOS .....	52
5.1 Resultados.....	52
5.2 Análisis de resultados .....	56
VI. CONCLUSIONES .....	63
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	69



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

#### Tabla 1

Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019..... 52

#### Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019..... 53

#### Tabla 3

Características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019..... 54

## **Figuras**

Figura 1. Edad .....	80
Figura 2. Género.....	80
Figura 3. Grado de instrucción .....	81
Figura 4. Cargo.....	81
Figura 5. Tiempo en el Cargo .....	82
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años) .....	82
Figura 7. Número de trabajadores en la empresa.....	83
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa .....	83
Figura 9. Objetivo de la empresa.....	84
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad.....	84
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica .....	85
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad .....	85
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	86
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	86
Figura 15. Significado de la palabra Liderazgo .....	87
Figura 16. Buen líder.....	87
Figura 17. Promueve el trabajo en equipo.....	88
Figura 18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlos .....	88
Figura 19. El líder es primordial para las organizaciones .....	89
Figura 20. Tipo de líder que necesita la empresa.....	89

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel importante dentro de la productividad de los países, por ende es necesario que el Estado se comprometa a apoyarlos desde su creación y mejorar su desarrollo para que perduren un largo periodo de tiempo, así también cabe decir que el Liderazgo es una herramienta esencial para la supervivencia de estas MYPES, por lo tanto las empresas requieren cada vez más líderes, quienes se pongan la camiseta e impulsen al equipo de trabajo a tener una misma visión, que los lleve a las metas determinadas, sin embargo existe una gran cantidad de empresas que aún desconocen de esta herramienta tan importante para la motivación y clima laboral, por ende se puede decir que este problema se da en todas partes del mundo..

En España las micro y pequeñas empresas suponen más del 99% de las actividades empresariales, del mismo modo de los más de tres millones de empresas existentes en el país, cerca del 94% son MYPES con menos de 10 empleados o sin asalariados en planilla; Sin embargo, la falta de comunicación interna en las empresas españolas significa que muchos empleados no conocen la cultura de su empresa y no se sienten identificados con ella. Esta es una de las principales conclusiones del informe TES 2017 sobre cultura corporativa en España, realizado por Tech Executive Search. Según este estudio, el 71% de los empleados cree que su empresa tiene una estructura vertical. A pesar del hecho de que, según los expertos, un modelo horizontal permite abordar los problemas mejor y más rápido y agiliza los procesos comerciales, la gran mayoría de las empresas continúan optando por un modelo de mayor rango. Además, para el 50% de los encuestados, su empresa carece de liderazgo. Esta pregunta es, entre todos los que participaron en el estudio, la que causó la mayor disparidad de opiniones (50% de “sí” versus 50% de “no” en las habilidades de liderazgo del emprendedor). (Informe TES Español, 2017)

En Colombia existen alrededor de 2.540.953 micro y pequeñas empresas, que representan el 90% de las empresas del país, producen solo el 30% del PIB y emplean más del 65% de la fuerza laboral nacionales; si bien las firmas hacen inversiones en liderazgo, no lo hacen bien. Los programas de liderazgo deben estar patrocinados por el CEO o el gerente general. “Hay muy pocas organizaciones que tienen planes de liderazgo para identificar líderes jóvenes”, del mismo en Colombia, solo el 10 por ciento contempla planes de formación para este tipo de colaboradores de 25 a 35 años. Otro tema a mejorar son los planes de sucesión. Solo el 58 por ciento de las empresas de Colombia dice que invierten en programas de liderazgo relacionados con diversidad e inclusión. En el segundo lugar de importancia, los empresarios colombianos mencionan la necesidad de hacer un rediseño organizacional, en vista de que los modelos jerárquicos están cambiando porque la innovación obliga a estar más cerca del cliente. (Agostino, 2016)

Por otro lado, en Chile el 74,4% de las microempresas cree que el país va por mal camino y el 36,5% que la economía chilena empeorará en 6 meses, y entre los problemas más habituales de estas empresas es que existe un clima laboral complejo o de difícil adaptabilidad, del mismo otro problema común es la falta de motivación o escasez de desafíos; se puede decir que esto se debe a que existen líderes autoritarios, que no buscan mejorar el desarrollo del personal, cabe decir que esto ocasiona altos índices en la rotación del personal, por ende el porcentaje de rotación de Chile es de 40,5% muy lejos del promedio de 18,4% que tienen los demás países que conforman la OCDE. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2019)

En el Perú las microempresas quiebran por la ausencia de buenos líderes, hasta ahora, las estadísticas no muestran buenas señales, ya que una gran cantidad de empresas familiares aún no han llegado a la segunda generación. Solo una de cada diez empresas familiares en todo el mundo llega a la tercera generación. Para un país como el nuestro, donde las empresas familiares generan el 75% del producto interno bruto, esto es bastante grave. Las principales razones están

relacionadas con la pobre preparación de los descendientes para administrar el negocio. Puede ser una combinación de poco interés por parte de la primera generación empoderar y empoderar a los que están detrás, así como la poca ambición o motivación de las nuevas generaciones. Pueden pensar que el negocio familiar es un derecho adquirido y que, si funciona bien, no se necesita ningún esfuerzo adicional para administrarlo y administrarlo. Cualquiera sea la razón por la cual una empresa familiar termina cerrando o deja de ser rentable, las causas están vinculadas al pobre liderazgo de los gerentes. Para liderar, debe pensar en el futuro y tener claro que el buen futuro debe trabajarse de ahora en adelante. Las buenas intenciones de quienes dirigen un negocio no son suficientes. (Ramírez, 2016)

Las microempresas son las que sostienen la economía de Áncash y así lo ratifican sus más de 46 mil negocios que tiene registrados la Dirección Regional de Desarrollo Empresarial del Ministerio de la Producción con sede en Chimbote. De esa cantidad el 70% se dedica al rubro de comercio, como restaurantes, venta de ropa o cualquier otro tipo de artículos; a pensar de la importancia en la región se puede decir que los micro emprendedores, tienen dificultades para el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual hace difícil que puedan mejorar su rentabilidad, entre las principales causas, se encuentran la falta del liderazgo empresarial efectivo, del mismo modo los líderes no logran manejar con conflictos de manera eficiente, cabe decir que los conflictos que no se resuelven, pueden llegar a bloquear la coordinación y cooperación de las metas comunes, así también la tensión, las emociones negativas y la polarización se van acumulando. (Ministerio de producción, 2019)

En el distrito de Chimbote los representantes de las micro y pequeñas empresas son líderes autoritarios, en este sentido no promueven el trabajo en equipo, no delegan autoridad por lo cual no se toman buenas decisiones este motivo los representantes tienen la obligación de aplicar los estilos de liderazgo para poder tomar decisiones frente a cualquier problema, de esta manera se podrá

fomentar la participación de los trabajadores, así también mejorar la satisfacción laboral, a través del mejoramiento de su aprendizaje, reconocimiento de sus logros, por lo tanto, de esta manera se lograra reducir los problemas que conllevan a que los colaboradores no se sientan totalmente motivados a seguir mejorando sus funciones. Por todo lo expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019?. Para resolver el enunciado del problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.

Para desarrollar el objetivo general se plantaron los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. Describir principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. Establecer principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.

El presente estudio se justifica porque dio a conocer las principales características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019, así también dio a conocer aspectos importantes sobre el liderazgo, funciones del líder, características de un buen líder y los estilos de liderazgo más comunes usados en las microempresas. Del mismo modo con los resultados hallados se ha propuesto un plan de mejora la cual podrá ser aplicada por las empresas de la región y el país, de esta manera podrán considerar la

importancia del liderazgo en mejora de la motivación y clima laboral. Así también el estudio servirá como antecedentes para futuros estudiante de la región y el país.

La investigación fue, de diseño no experimental – transversal, y se utilizó una población muestral de 19 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados. El 68.42% de los microempresarios tienen entre 31 a 50 años de edad. El 63.17% de los representantes son de género femenino. El 57.89% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 63.16% son los administradores. El 73.68% se encuentran en el rubro más de 7 años en el rubro. El 63.16% tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 63.16% no conocen el termino gestión de calidad. El 68.42% expresan que el personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad. El 63.16% aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. El 78.95% conocen el termino liderazgo El 63.16% siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores. El 100.00% expresan que el líder es primordial para las organizaciones. El 52.63% consideran que la empresa necesita lideres desarrolladores de personas y equipos. Se concluye que la mayoría de los representantes no conocen la gestión de calidad, sin embargo, se consideran buenos lideres debido a que siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores, promueven el trabajo equipo, por este motivo existe empoderamiento en cada uno de los miembros, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### Internacionales

Cadena y López (2016) en su tesis *Evaluación del liderazgo del restaurante café santa Bertha*. Tuvo como objetivo general: diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el Restaurante Café Santa Bertha en el Municipio de Texcoco Estado de México; y como objetivos específicos: Conocer la influencia del liderazgo detectado en el Restaurante Café Santa Bertha sobre sus empleados Visualizar hacia donde están orientadas las acciones del liderazgo encontrado en el Restaurante Café Santa Bertha. Demostrar la importancia de la posición que adopta el líder en relación con sus subordinados para lograr los objetivos Relacionar el tipo de liderazgo y la motivación para ejercerlo por parte del Gerente del Restaurante Café Santa Bertha con sus empleados. Sugerir alternativas para el mejoramiento de las relaciones líder-subordinados en el establecimiento. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento (12 preguntas), de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 10 propietarios, obteniendo los siguientes resultados: El 95% de los líderes tienen carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos, el 95% de estimulación intelectual es decir piensa en nuevas soluciones o maneras de solucionar problemas habituales en los subordinados. EL 75% que consiste en conductas orientas hacía las tareas es decir a la consecución de las mismas e incluir actos como son organizar el trabajo, definir roles y obligaciones. Por otro lado, tenemos las conductas orientadas hacía las relaciones en un 95% este tiene mejoradas las relaciones entre él y sus seguidores, del mismo modo se encontró un 50% de consideración individualizada es decir este líder se ocupa en cada uno de sus subordinados en cuanto a su bienestar, protección y cuidado. En base al



liderazgo transaccional en el cual el líder se dice tener un 99% de recompensa contingente es decir recompensa a sus subordinados si es que este cumplió con los objetivos que se tenían que llevar a cabo y por otro lado tenemos la dirección por excepción en la cual el líder monitorea en un 50% a sus subordinados en cuanto a la constancia de las actividades o si esto no se cumple actúa castigando o reforzando el error. EL 50 % es en liderazgo participativo este se hace participe en la toma de las decisiones y escuchando a cada empleado, así mismo el 50% en liderazgo orientada las metas establecen estándares de rendimiento muy exigentes. Se concluye: Como podemos observar en las pruebas realizadas al director de esta empresa, si bien la prueba en algunas características no fue favorable para el encuestado, podemos observar que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento. Con esto podemos observar que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si no tener visión y creer en su negocio. Los resultados de la prueba para determinar su estilo de liderazgo, el sujeto muestra en su autopercepción que es un líder carismático y que estimula el desarrollo intelectual de los subordinados con cierta consideración y un nivel bajo de inspiración. Por otra parte, los subordinados muestran resultados que contrastan con lo que percibe el Gerente y en las dimensiones mencionadas le dan un porcentaje promedio en general. Podemos constatar que el sujeto dice que recompensa a sus subordinados cuando este cumple con su objetivo, pero al mismo tiempo para el logro de esta monitoria la constancia de sus actividades, mientras sus subordinados lo visualizan en las dimensiones mencionadas con un promedio bastante bajo.

Urizar (2016) en su tesis *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. Tuvo como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos; y como objetivos específicos: Identificar el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo autocrático. Definir el porcentaje de

colaboradores con estilo de liderazgo liberal. Establecer el porcentaje de colaboradores con estilo de liderazgo participativo. Para el Estilo de Liderazgo participativo se buscó identificar la tendencia bajo, medio bajo y medio. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de 2 preguntas, de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 8 propietarios, obteniendo los siguientes resultados: Un 75% por que se brindan capacitaciones a los colaboradores. al 63% que posee una tendencia participativa media. Se concluye: A través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos de liderazgo del INCAE, se determinó el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio. Al evaluar el estilo de liderazgo liberal, se observa como el estilo de liderazgo menos utilizado en la muestra evaluada. Se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio. Se evidencia que el 6% de los colaboradores poseen tendencia participativa baja y el 31% medio bajo. El segundo estilo de liderazgo según los resultados es el participativo en donde el sujeto basa su influencia al escuchar las opiniones e inquietudes de otras personas, se esfuerza en la participación positiva de las personas que lo rodean por eso es importante trabajar unidos hasta alcanzar metas en común entre los sujetos. En efecto el 63% posee una tendencia participativa media demostrando que predomina el nivel medio en la muestra evaluada.

Avenecer (2015) en su tesis *Liderazgo y motivación (Estudio realizado con los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruterros de Distribuidora Mariposa C.B.C; y como objetivos específicos: 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. Establecer si el equipo de ventas. El 79% de los colaboradores responde que la relación entre su jefe y ellos es adecuada, afirman que el supervisor les brinda confianza, mantiene una muy buena comunicación y siempre les brinda apoyo. El 100% de los vendedores ruteros 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. el 88% de los supervisores a cargo del equipo de ventas, considera que sus subordinados lo ven como a un líder, y se pueden comprobar los resultados ya que según la tabla estadística el 85% de los vendedores afirman que su jefe es un guía para ellos. Puesto que no solamente comparten una relación de respeto, apoyo y amistad, también ha demostrado que sabe dirigir a un grupo, sabe tomar decisiones correctas y es capaz de llevar a su equipo de trabajo al éxito. 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 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. EL 91% de vendedores consideran que su jefe les brinda la motivación suficiente para realizar su trabajo. Se concluye 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.

#### Nacionales

Andrade (2019) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Identificar las características que tienen la gestión de calidad y la innovación en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019, y como objetivos específicos: (a) Identificar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. (b) Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. (c) Conocer las cualidades de liderazgo en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines veintiséis de octubre Piura, año 2019. (d) Describir el modelo VUCA del liderazgo en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento (21 preguntas), de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 5 propietarios, obteniendo los siguientes resultados: el 90% de los encuestados si creen que la organización

inspecciona sus productos. el 80% de los encuestados si consideran que la MYPE hace un control en el proceso de producción. el 70% de los encuestados consideran que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de le MYPE para obtener un buen desarrollo. el 80% de los encuestados consideran que en la organización gestiona sus actividades con calidad total. el 70 % que la MYPE integra actividades medioambientales, seguridad y salud. el 80% de los encuestados, consideran que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés. el 100% consideran que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal. el 80 % de los propietarios encuestados involucra a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE. el 80% de los encuestados. Creen que la organización orienta le aprendizaje y mejoramiento. el 80% consideran que la MYPE mejora el sistema a través de la evaluación. el 100% consideran que las MYPE implementan estrategias de mejora continua para tener una buena gestión de calidad de MYPE. el 100% de los encuestados consideran que las decisiones de las MYPE son objetivas. el 90 % de los encuestados si se les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas que se tomarán en la MYPE. el 80 % de los encuestados creen que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus colaboradores puedas seguirlo. el 70 % de los encuestados si comprende las emociones de sus colaboradores. el 80 % de los encuestados creen que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado. el 70 % de los encuestados creen que su líder cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo. el 80 % de los encuestados consideran que su líder si les brinda confianza y respeto. el 80 % de los encuestados considera que su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE. Conclusión: Los principios de gestión de calidad en las MYPE rubros restaurantes tenemos el liderazgo que es el principio más importante dentro de la organización porque conduce a las trabajadores a cumplir con las metas, mejoramiento continuo plasma estrategias para que la MYPE sea competitiva, además la relación entre la organización y proveedores mejora el beneficio de ambos, por otro lado el enfoque a las partes interesadas satisface a los grupos de interés, involucra a la gente, se orienta en

procesos que conducen resultados fructíferos dentro de la MYPE, además toma tanto propietarios como trabajadores toma decisiones basadas en datos y hechos que conducen a resultados correctos. Con respecto a las cualidades de liderazgo en las MYPE rubros restaurantes tenemos que la comunicación que es un cualidad muy importante dentro de la MYPE dado que los propietarios comunican las nuevas ideas y cambios que se dan día a día, también influye a través de capacidades y cualidades para que sus subordinados puedan seguirlo , pensamiento estratégico se refleja a las estrategias y visión que se plantea , brinda confianza para fomentar un buen clima laboral, compromiso y pasión, 84 inteligencia emocional, además los propietarios y trabajadores cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria.

Medina (2014) en su tesis *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los empleados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: 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. el 37.50% señala que a menudo les brinda ayuda sus jefes cuando ellos se esfuerza. el 45.00% señala que a menudo les aclara y específica 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 única. 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 conmigo personalmente y el 50.00% señala que se relaciona conmigo personalmente. el 27.50% opinan que a menudo les informa que lo ha hecho bien cuando logra los objetivos. el 47.5 % señalan que los solo a veces los gerentes se dan cuenta de sus necesidades de sus empleados. el 37.05% afirma que a menudo les informa sobre sus fortalezas. Conclusión: 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

Gaytán (2015) en su tesis *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en

el distrito de Huaraz, 2015; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeñas empresas – del sector servicios – rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz. Determinar las características del estilo de liderazgo carismático en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de (9 MYPE) con 1 a 2 colaboradores por mype, haciendo un total de 20 encuestados, a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: el 55% manifiestan tener entre 20 a 24 años de edad. el 55% son de género masculino. el 80% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario completo. el 55% son mozos. el 100% fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias. el 70% no fueron creadas para dar empleo a la familia. el 65% manifiesta no tener fe en su líder. el 50% manifiesta no tener respeto a su líder. el 40% manifiesta no sentiré orgullosos de estar bajo la dirección de su líder. el 55% señala que no confían en el juicio y las decisiones que toman sus líderes. el 35% manifiesta que a veces si a veces no los valores del líder son de gran importancia para el colaborador. el 60% manifiesta que jamás su escala de valores es similar a la del líder. l 35% manifiesta que su líder no es un modelo a seguir, un 35% refieren que jamás. el 55% manifiesta que el empleador no motiva al colaborador a ir más allá de lo personal. el 40% señala que el líder no consigue que el colaborador realice más de lo que está estipulado en sus funciones (compromiso organizacional). el 40% señala que a veces si a veces no se sacrifican su confort personal por el bien de la empresa. el 65% señala que no se identifican con los trabajadores. el 35% señala que nunca se identifican con la empresa. el 40% señala que los valores de los compañeros son similares a los del empleado. el 35% no consideran a la empresa como parte de su familia. Conclusión: Las principales características del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes turísticos, según las



encuestas realizadas, son: alto porcentaje de desconfianza en cuanto a las decisiones que toma el gerente, genera poco respeto de parte de sus colaboradores, escasa capacidad de motivar a su personal para lograr mayor entusiasmo y compromiso, así mismo, moralmente no existe consideración a sus colaboradores y no siempre ha sido un modelo a seguir. En consecuencia, este estilo de liderazgo es aplicado deficientemente en los restaurantes. Respecto a las principales características de los colaboradores en los restaurantes turísticos, los colaboradores tienen entre 20 y 24 años de edad, de género masculino con instrucción universitaria incompleta, estos afirmaron que no se sienten orgullosos de estar bajo la dirección de sus líderes, existiendo desconfianza de las capacidades y decisiones de sus jefes; notándose el poco sentido de identificación y compromiso con la empresa, así como el poco interés en brindar mayores esfuerzos para el bien de su institución. Las características del liderazgo carismático, están basadas en la capacidad que tiene el líder en generar entusiasmo en los trabajadores, ya que es capaz de hacer que los trabajadores den lo máximo de sí, los líderes carismáticos son visionarios e inspiradores, tienden a hacer buen uso de la comunicación no verbal; capaces de cambiar incluso las necesidades, valores, objetivos o aspiraciones de los trabajadores, lo cual no se cumplen en las empresas.

#### Locales

Izaguirre (2016) en su tesis *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018; y como objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018; Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del servicio, rubro pollerías del casco urbano de la

ciudad de Chimbote, 2018 y Describir las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. La metodología fue No experimental transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años. El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. El 58.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario. El 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños de los negocios. El 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo. El 50% de las micro y pequeñas empresas tiene de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. El 75% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas no familiares. el 75% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de creación generar rentabilidad. El 58.33% de las micro y pequeñas empresas si conocen el término de gestión de calidad. El 58.33% de las micro y pequeñas empresas aplican como técnica de gestión de calidad la atención al cliente. El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como dificultad el desconocimiento del puesto. El 50% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento de su personal con la observación. El 75% de las micro y pequeñas empresas indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. El 91.67% de las micro y pequeñas empresas indican que si conocen el término atención al cliente. El 91.67% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan. El 91.67% de las micro y pequeñas empresas indica que la atención al cliente si es fundamental para sus negocios. El 83.33% de las micro y pequeñas empresas aplican una buena atención al cliente. El 41.67% de las micro y pequeñas empresas consideran que dan una mala atención por una mala organización de sus trabajadores. El 58.33% de las micro y pequeñas empresas considera como

técnicas de atención al cliente el precio justo y razonable. El 91.67% de las micro y pequeñas empresas considera que la empresa es eficiente cuando se atiende los reclamos. El 83.33% de las micro y pequeñas empresas afirman que la atención al cliente les permite el posicionamiento del mercado. Conclusión: La mayoría conoce el termino gestión de calidad, aplican como técnicas modernas de gestión la atención al cliente, tienen dificultad para implementar la gestión de calidad debido a que sus trabajadores no tienen conocimiento sobre lo que es gestión de calidad, aplican la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal, manifiestan que la gestión de calidad les ayuda alcanzar los objetivos trazados, consideran como técnicas de atención al cliente el precio justo y razonable, así mismo la mayoría absoluta considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, conocen el termino atención al cliente, aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, la atención al clientes es fundamental, aplican una buena atención al cliente así como la empresa es eficiente cuando atiende y da solución a los reclamos, afirman que la atención al cliente permite el posicionamiento del mercado y por último la mayoría relativa considera que dan una mala atención debido a una mala organización de sus trabajadores.

Atravero (2015) en su tesis: *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015. Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Determinar las características de la formalización en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio. Se desarrolló usando la Metodología tipo

cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal- retrospectiva, para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra representativa de 10 micro empresas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario pre estructurado con 16 preguntas relacionadas a la investigación, llegando a los siguientes resultados. El 60% son del género femenino. El 60% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. El 80% tiene un grado instrucción superior y universitaria. El 70% de los representantes tiene de uno a dos años en actividad. El 90% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO. El 100% de los encuestados no aplica gestión de calidad. El 70% ponen en práctica otras técnicas de gestión en lo que se refiere a temas de mejora continua. El 60% no realiza capacitaciones orientadas al servicio. Conclusiones: La mayoría (60%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, son del género femenino, la mayoría absoluta tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría absoluta tiene el grado de instrucción superior y universitaria y la mayoría absoluta cuenta con una antigüedad de 2 años en el rubro. La mayoría absoluta de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha están formalizadas, la mayoría absoluta se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría relativa mantienen a sus trabajadores en condición formales. La totalidad de empresarios del sector servicio rubro restaurantes de Yarinacocha, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, ni aplica la gestión de calidad, pero la mayoría aplican otras técnicas gestión de calidad, la mayoría absoluta no realiza capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa tienen prioridad de calidad del producto ante sus proveedores.

Angulo (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y

pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. 2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. 3. Determinar las principales características de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. La investigación es; no experimental-Transaccional-descriptivo, método en lo cual nos apoyamos para obtener el recojo de información. De tal manera que de una población de 12 MYPES se ha considerado la totalidad de la población en estudio. A quienes se les proporcionó un cuestionario de 18 preguntas, cumpliendo así con la técnica de la encuesta. Con los siguientes resultados: El 100% de los empresarios encuestados, son personas mayores de 30 años de edad. El 66.7% de los empresarios son de género masculino. Un 66.6 % de los empresarios, cuentan con estudios superior. Un 58.3 % de los empresarios han permanecido de 6 a más años en el mercado. El 50% de los empresarios cuentan con 10 a más colaboradores en su empresa. El 100% de los empresarios encuestados, ejercen una situación legal formal de su empresa. El 100% de los empresarios encuestados, han constituido su empresa con el fin de generar ganancias. Un 75% de los empresarios encuestados, administran su empresa bajo el enfoque al cliente. Un 58% de los empresarios encuestados establecen visión, políticas y objetivos en su empresa. Un 63.7% de los empresarios encuestados miden el desempeño en su empresa mediante la satisfacción al cliente. El 100% de los empresarios encuestados realizan cambios notables en su empresa. Un 41.7% de los empresarios encuestados implementaron cambios en su empresa a raíz de la disminución de sus ventas. Un 58.3% de los empresarios encuestados dicen que el cliente no siempre tiene la razón. Un 75.0% de los empresarios encuestados, miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas. Un 75.0% de los empresarios no

realizan promociones y un 25.0 % manifiestan que para mejorar su relación con los clientes realizan promociones. El total de empresarios encuestados mantienen un buen clima laboral. Un 58.3 % de los empresarios encuestados manifiestan que sus trabajadores no muestran compromiso por los objetivos de la empresa. Un 66.7% de los empresarios encuestados que una política de motivación si se reflejaría en la satisfacción de los clientes. Conclusiones: El 83.3%, de los representantes son mayores de 40 años, de género masculino (66.7%) y tienen estudios universitarios (59.0%). El 58.3% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 6 años en el mercado, cuentan con más de 10 colaboradores (50%), están formalizadas (100%), y se han constituido con el objetivo de obtener ganancias. El 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa (58.3%), mientras el 100% han realizado cambios notables en la empresa durante el tiempo de permanencia, el 58.3%, consideran que el cliente no tiene la razón, el 75.0%, miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas, el 100%, aseguran mantener un buen clima laboral y un 58.3%, aseguran que sus colaboradores no se muestran comprometidos cuando hay cambios en su trabajo.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **Micro y pequeñas empresas**

Las microempresas son micro empresas que cuentan con 10 trabajadores como máximo con ventas anuales hasta 150 UIT; mientras que, las PYMES son pequeñas empresas que tienen desde 1 trabajador hasta 20 trabajadores con ventas anuales a partir de 150 UIT hasta 850 UIT. Al respecto la Ley 28015 (2013) establece que las microempresas son la “unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 4).

Podemos decir que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno

#### Características de la ley MYPE 3056

Como sabemos, las micro y pequeñas empresas (en adelante MYPE) juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, siendo la mayor fuente de creación de empleo y un importante agente dinámico en el mercado. Sin embargo, en un escenario donde la dificultad de acceso al empleo formal y su precariedad son problemas serios y de larga data que requieren soluciones sui generis y duraderas, es necesario revisar, a la luz del marco constitucional, cuál es el papel de los Estatutos en la promoción de MYPE. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT [S/.592,500].

Pequeña Empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT [S/.592,500] y hasta el monto máximo de 1700 UIT [S/.6'715,000].

Mediana Empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT [S/.6'715,000] y hasta el monto máximo de 2300 UIT [S/.9'085,000]”.

Como es fácil advertir, la Ley N° 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una MYPE. El incluir esta variable incidía negativamente en el mercado de trabajo. Por ello, su eliminación resulta acertada, pues fomentará el uso del factor trabajo frente al factor capital.

## Importancia de las microempresas

La microempresa en general es un consumidor de bienes de capital. De hecho, es el comprador por excelencia de las máquinas producidas en el país, además, porque también es cierto que requieren equipos movidos por grandes empresas, lo que permite la modernización de la industria. Sin embargo, las microempresas producen una buena parte de los bienes de consumo del país, y también producen bienes intermedios para las industrias. La microempresa es vista como un gran generador de empleo porque ofrece a los trabajadores desplazados y a los nuevos trabajadores que ingresan al mercado la oportunidad de ser empleados, por supuesto, no debería ser una línea vital para las políticas gubernamentales. 'empleo. porque excedería la capacidad de respuesta de estas organizaciones. En otras palabras, debería ser una opción, pero no la punta de lanza de la política. De acuerdo con el Ministro de la Producción (2018) señaló hoy que el emprendimiento empresarial de la micro y pequeña empresa (Mype) tiene una participación de 24% en el PBI nacional. Durante el lanzamiento de la campaña “Guerreros Mype” el titular del Ministerio de la Producción (Produce) manifestó que este sector aporta el 85% del empleo en el país. “De cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas. Es un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú”,

Poe esta razón Produce está muy interesado en impulsar el desarrollo y asociatividad de las Mype para que puedan seguir creciendo y posteriormente se conviertan en medianas y grandes empresas. En el mundo las micro y pequeñas empresas siempre tienen un aporte importante a la economía. En el caso del Perú esto debe acompañarse de formalidad. Muchas de nuestras actividades Mypes tienen un alto componente informal, por lo tanto lo que tenemos que hacer es ayudarlas a formalizarse para que contribuyan no solo con empleo, sino también con impuestos, seguro social y todo lo que implica la formalización”, apuntó.



## **Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas. Esto le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Al respecto Riquelme (2017) explica que

Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito. Los programas de gestión de la calidad mejoran el producto de una empresa. Los aspectos principales de la gestión de la calidad del producto comienzan con el rendimiento, la fiabilidad y la durabilidad del producto. Con los programas de gestión de la calidad, los productos fabricados se someten a pruebas para verificar que funcionan de acuerdo con sus promesas o características declaradas. Esto permite una respuesta de la empresa para cambiar las áreas problemáticas o mejorar las fortalezas del producto.

En pocas palabras la gestión de calidad permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma. El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios. Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa

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

Tras la última revisión de la familia de normas ISO 9000, y más en concreto, la ISO 9001, con versión del 2015, los principios de gestión de la calidad

sufrieron algún cambio. Por ejemplo, la desaparición del enfoque de sistema para la gestión o, el cambio de nombre de algunos de los principios los cuales abarcan un campo más amplio que en la versión anterior. En este artículo vamos a tratar de hacer una comparación entre las dos versiones, indicar algún ejemplo e integrar el Lean Manufacturing en el campo de la calidad. Al respecto la Norma ISO 9001 (2015) describe los 7 principios de gestión de calidad

**Enfoque en el cliente.** Cuando pensamos en calidad, encontramos diversas definiciones y diferentes puntos de vista. Lo que muchas personas no saben, es que la calidad no es una palabra aislada dentro de un sistema. Es una palabra que está unida a una pregunta: ¿calidad para quién?. Cuando pensamos de esta manera, es mucho más fácil entender el concepto de calidad y lo que significa el principio de “enfoque en el cliente”. Todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca intensificar el enfoque al cliente, con el fin de aumentar su satisfacción. Esto tiene que quedar muy claro para toda la organización en todos y cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades.

**Liderazgo.** El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de la Alta Dirección, o a las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo. Muchas personas, dentro del sistema, asumen posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados.

**Compromiso de las personas.** Si su organización cuenta con líderes de calidad, las personas hablarán al respecto, en todas las actividades, y los resultados se harán evidentes. Imaginemos que el área de producción está comprometida en un proyecto para aumentar la productividad. Si ellos consiguen alcanzar el objetivo, a través de prácticas de calidad, eso será un incentivo para que otros departamentos crean que el sistema funciona, lo cual contribuye a crear el compromiso de las personas dentro de la organización con la calidad.

Enfoque de procesos. La normalización en una organización se da cuando se establecen procesos. Hacer una merienda en casa es fácil. Hacer un número extraordinarios de bocadillos, para que estén presentes en todas las tiendas de cadena del mundo, asegurando que todos tengan el mismo sabor, es un gran desafío... un desafío de calidad, que solo es posible lograr con el enfoque de procesos.

Toma de decisiones basadas en evidencias. Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización. Gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización.

La mejora continua. “Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar”. Pero ¿mejorar para quién? Es más fácil analizar la respuesta de estas preguntas cuando se cumple con los otros principios de la Gestión de la Calidad. Si su organización desea que su Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer a los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua. Las mejoras son esenciales para lograr gestionar personas y procesos.

Gestión de relaciones. Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor.

#### Beneficios de la norma ISO 9001

Un Sistema de Gestión es el modo en el que una empresa u organización ordena sus procesos para intentar conseguir la satisfacción del cliente. Implementar un Sistema de Gestión puede reportar numerosos beneficios. Entre ellos encontramos la medición de los resultados, fluidez de comunicación entre procesos, mejora continua, etc. Si decidimos implantar un Sistema de Gestión,

debemos tener en cuenta que se puede conseguir un certificado ISO de la norma 9001:2015. Esto conseguirá que tanto nuestros clientes, como proveedores o terceras partes relacionadas con la empresa, tengan una mejor imagen de nuestra empresa u organización. Este se traduce en mayores oportunidades de negocio. Como puede observar, hay varios motivos para implementar un Sistema de Gestión, al respecto Calleja (2017) da a conocer los siguientes beneficios:

Se generan mejoras en los procesos: la mejora de procesos, documentación normas, manuales, organización, formación se traduce en que los elementos están mejor organizados, todos saben que tienen que hacer, los inputs de un proceso están enlazados con los outputs del proceso precedente, todo ello conlleva a un aumento de la productividad. Se mejora la organización interna, al establecerse una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos de calidad establecidos. Incremento de la rentabilidad, esto es consecuencia de los puntos anteriores que posibilitan menores costos y también es consecuencia de la mayor confianza que genera en los clientes, como consecuencia de aportar mayor calidad en los productos y servicios.

Mejora la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado. El reto de las organizaciones es ser capaz de anteponerse a las necesidades del mercado, los mercados están muy fragmentados, al igual que los clientes, innovaciones tecnológicas constantes cambian las estructuras. Reducir el tiempo de producción y comercialización de productos / servicios, hay que anticiparse a las necesidades de los clientes, la enorme competencia premia a quien se anticipa. Las empresas tienen que buscar el conocer a los clientes (el enfoque al cliente no es nada fácil, por cierto), tener conocimiento importante del mercado y una organización que le permita una respuesta ágil y rápida, a las nuevas necesidades.

Mejora la motivación y el trabajo en equipo, lo que da mayores posibilidades de alcanzar metas y objetivos de calidad propuestos. Es necesario la formación, el desarrollo del liderazgo en los directivos, lo que permite una capacidad de cambio y esfuerzo, desarrollar el corporativismo.

Han pasado los tiempos de bonanza, de crecimiento fácil, ahora las empresas se enfrentan a un crecimiento moderado y el sistema de gestión de la calidad posibilita esa confianza aportando las bases que permitan mantener un crecimiento de ingresos a la vez que una reducción de costes y un aumento de la productividad.

Podemos destacar que con esta norma ISO automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reproceso, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo lo podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto.

Técnicas para medir el rendimiento del trabajador

La evaluación de desempeño en una empresa es hacer una valoración de cómo ha sido su actuación a lo largo de un periodo de tiempo. En esa valoración se debe tener en cuenta no solo la evolución de la facturación sino todos (o casi todos) sus procesos, así como el nivel de satisfacción de los clientes. Porque sí, todo esto se puede medir y no es difícil llevarlo a cabo. Al respecto Torres (2019) da a conocer estas técnicas:

Herramienta 1: Indicadores de gestión. Cuando estableces indicadores de gestión previamente habrás tenido que hacer un estudio de tus procesos para detectar cuál/es son los pasos más críticos para en ese punto establecer

una métrica que pueda ayudarte a saber si el rendimiento de ese proceso es el que esperas obtener o no.

Herramienta 2: Actuación de proveedores. Existen muchas actividades empresariales que tienen una dependencia muy grande con sus proveedores. En este caso ya no solo deberías de realizar un análisis cómo ha actuado el proveedor a lo largo de un periodo de tiempo sino realizar una selección muy exhaustiva a la hora de seleccionar a un proveedor por primera vez.

Herramienta 3: Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es la razón de ser de cualquier empresa. Sin clientes no hay negocio así que debes estudiar con detalle cómo de satisfecho está el cliente con el servicio o producto que le entregas.

Herramienta 4: Auditoría interna. Hacer una auditoria interna es de las mejores acciones que puedes llevar a cabo para realizar una evaluación de desempeño de los procesos de tu organización.

Por su parte Talavera (2019) explica que existe un Método de investigación de campo la cual se desarrolla sobre la base de entrevistas hechas por un especialista (quien asesora el proceso de evaluación) con el supervisor inmediato, a fin de verificar y evaluar el desempeño de sus subordinados. Se busca determinar los motivos del desempeño registrado mediante el análisis de hechos y situaciones. Este sistema consta de tres pasos:

Evaluación inicial: cada funcionario es evaluado inicialmente en uno de tres aspectos: desempeño más satisfactorio, desempeño satisfactorio, desempeño menos satisfactorio.

Análisis suplementario: el desempeño definido en la evaluación inicial es evaluado con mayor profundidad mediante preguntas formuladas del especialista o asesor al jefe.

Planeamiento: tras el análisis del desempeño viene la elaboración de un plan de acción. Este puede tener como conclusión la necesidad de darle conserjería al empleado evaluado, un proceso de readaptación, entrenamiento, su desvinculación y sustitución, promoción a otro cargo o mantenimiento en el cargo.

Método comparación por pares: se compara a los empleados en turnos de a dos, anotándose en la columna de la derecha aquél que se considera que tiene mejor desempeño. El número de veces que un evaluado es considerado superior a otro se suma y constituye un índice.

También se puede utilizar factores de evaluación, de manera que cada hoja del formulario será ocupada por un factor de evaluación de desempeño. El evaluador deberá comparar a cada empleado con todos los demás evaluados en el mismo grupo. Por lo general, se asume el desempeño global de cada persona como base de la comparación.

Evaluación en 360 grados: también conocida como evaluación integral, como su nombre lo indica, busca una perspectiva del desempeño de los empleados lo más abarcadora posible, con aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

#### Beneficios de medir el rendimiento del personal

Son muchas las ventajas de una correcta evaluación del desempeño, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad, al respecto Barcelo (2019) describe cada uno de los beneficios de medir el rendimiento del personal

Mejora el Desempeño: mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.

Políticas de Compensación: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño

Profesional: la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Imprecisión de la Información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

Errores en el Diseño de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

Desafíos Externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

### **Liderazgo empresarial**

La gerencia ha sufrido cambios constantes en los últimos años. Cada vez que se le ha dado más peso al papel fundamental del colaborador dentro de una organización; sin embargo, le falta mucho. Actualmente, algunas empresas mantienen un liderazgo tradicional y paternalista donde no hay evaluación del desempeño o comunicación entre gerentes y subordinados. Los jefes no tienen la responsabilidad clara de desarrollar las habilidades de las personas y, por lo tanto, no existe un liderazgo que los haga crecer como empleados y como empresa.



Según Cardona y Buelvas (2014) afirman que “el liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos”. (p. 144)

Concuerdo con los autores, el liderazgo debe ser sinónimo de ejemplo en las micro y pequeñas empresas, se puede decir que, si existe un liderazgo democrático, todo aportaran nuevas estrategias para la mejorar continuamente los procesos de la empresa.

### Importancia del liderazgo

Ser un buen líder no es fácil, hay una gran diferencia entre ser un líder y ser un jefe. Los líderes son parte de un grupo, no se ven a sí mismos como superiores y entienden que lo único que los distingue de los demás es la autoridad ejercida por su cargo. La humildad y el ejemplo son dos factores clave, un líder siempre se encarga de dar un ejemplo y es el fanático número uno del trabajo de su equipo, para él, es importante hacerles saber que son importantes y que sus esfuerzos se notan dentro del organización. Al respecto Piera (2017)

Desde hace tiempo la forma en que las personas eligen un trabajo cambió, la remuneración ya no es lo único importante, el clima laboral dentro de la organización juega hoy en día un papel fundamental. Es por eso que el liderazgo es uno de los pilares de la felicidad dentro de la organización, en la medida que tengas buenos líderes capaces de lograr que los empleados se sientan identificados con los valores de la empresa, tendrás trabajadores más motivados y felices.

El reconocimiento es otro de los factores más notables para lograr el bienestar en el trabajo. Los líderes deben esforzarse constantemente para que los empleados sepan lo valiosos que son en la organización y la importancia de su trabajo. Todo trabajador debe sentir que es parte de algo más grande. El liderazgo dentro de la organización es el trabajo en equipo y es uno de los principales

ingredientes para lograr la felicidad en su negocio. Así que adelante, promueva un liderazgo positivo en su organización y aumente el nivel de felicidad. Saber cómo liderar significa estar abierto al aprendizaje, los mejores líderes están listos para aprender y siempre mejorar. Como un líder está dispuesto a mejorar cada día, mayor será el nivel de satisfacción y felicidad dentro de la organización.

#### Características de un buen líder

Para poder enumerar las características de un buen líder, es necesario saber en qué consiste el liderazgo. Es importante ser consciente de que líder no es sinónimo de jefe, por lo que estar por encima de una persona o un grupo de personas en la jerarquía empresarial no convierte a nadie en un líder, y mucho menos en un buen líder. Liderar va mucho más allá de mandar o de tener poder sobre el resto. Al respecto Fudes (2019)

Ser un líder significa ser la persona que indica el camino, con una serie de cualidades inherentes o aprendidas: con sus conocimientos, su manera de relacionarse con los demás, su capacidad para tomar decisiones, para gestionar crisis o para apoyar o entender a los integrantes de un grupo.

Hay una serie de características de un buen líder, que toda persona que dirija equipos en cualquier ámbito debería, al menos, conocer:

Confianza en sí mismo para poder gestionar situaciones de crisis, aunque pueda equivocarse. Ya hablamos en otro artículo de cómo subir la autoestima, ahora podemos utilizarlo para trabajar en ello.

Capacidad para tomar decisiones de manera eficaz y con criterio, sin arbitrariedades

Persona comunicativa, que se comunique con su equipo, que exprese lo que necesita, lo que quiere conseguir, que sepa transmitir las indicaciones y sus motivaciones para tomar ciertas decisiones.

Autocontrol emocional. Perder el control, ponerse nervioso, desquiciarse, no es propio de un buen líder, que siempre tiene que transmitir seguridad y control de la situación ante su equipo.

Gran capacidad de trabajo, incluso trabajando más que los demás. No es un buen líder aquél que deja que sea su equipo quien se mate a trabajar.

Buena capacidad de planificar y coordinar recursos humanos, materiales y tiempos, controlando el proceso en todo momento.

Carisma. Un líder carismático es una persona que sabe convencer, que tiene magnetismo, que sabe dirigir con una sonrisa, y que haga fácil el trabajo y que todos le sigan.

Es una persona educada y agradable, que nunca grita o falta al respeto a su equipo.

La empatía es también una cualidad muy necesaria, porque hay que entender al equipo, en su conjunto y a las particularidades de sus miembros, para saber sacar el máximo partido de los talentos de cada integrante.

Un líder ha de ser justo, para tomar las decisiones más equilibradas en cada momento.

Y, por último, hay que ser optimista, saber mantener la motivación, a través de una actitud positiva.

Considero que la cualidad más importante es tener iniciativa, por ende, la toma de decisiones es uno de los ámbitos en que un grupo más acude a su líder. La conducción de un colectivo, desde una junta de condominio hasta una empresa internacional, dependerá siempre de la capacidad de tomar decisiones oportunas de sus líderes y de la manera específica en que estos enfrenten el reto adelante.

## Tipos de Liderazgo

Existen diferentes tipos de liderazgo en el entorno de laboral, y cada uno de ellos con sus ventajas y desventajas. En el mundo de las organizaciones raramente existen recetas que sirvan para todos los trabajos, las empresas y los equipos por igual, dado que lo que funciona y lo que no depende en gran parte del contexto. Sin embargo, conocer estos tipos de liderazgo ayuda a orientarse en estos temas. Al respecto García (2019)

**Liderazgo laissez-faire.** El liderazgo laissez-faire se basa en la máxima: "deja hacer a tus empleados, ellos saben lo que deben hacer". Por tanto, el líder laissez-faire no es muy propenso a dirigir a su grupo ni a dar demasiadas instrucciones sobre cómo deben hacerse las cosas.

**Liderazgo autocrático.** El liderazgo autocrático permite a los jefes controlar y tomar decisiones sobre muchos aspectos de la estrategia y las dinámicas de trabajo habituales. El líder autocrático tiene mucho poder y nadie puede ni debe desafiar sus decisiones.

**Liderazgo democrático.** También conocido como liderazgo participativo, su función es promover la participación, el entusiasmo y la implicación de los empleados. Se promueve el diálogo entre todo el grupo para tener en cuenta todas las opiniones y visiones sobre la realidad... aunque la decisión final suele recaer en el líder.

**Liderazgo transaccional.** El liderazgo transaccional se fundamenta en procesos de intercambio (normalmente económico) entre los jefes y los subordinados. Los trabajadores reciben premios e incentivos por lograr ciertos objetivos y el líder se beneficia porque las ventas y los ingresos se incrementan.

**Liderazgo transformacional.** En el liderazgo transformacional, los jefes están en una comunicación fluida y constante con el grupo de trabajo. Esto permite mejorar el rapport y conseguir objetivos a varios niveles, en tanto

que la empresa se beneficia de varias visiones y estrategias compartidas por los distintos empleados y cargos.

### Liderazgo y trabajo en equipo

El Liderazgo es una clase de influencia mediante la cual se puede lograr que los miembros de una organización colaboren voluntariamente al logro de los objetivos. El líder es aquel que puede influir en las actitudes, opiniones o acciones de los miembros de un colectivo porque estos deciden voluntariamente dejarse influir por el líder. El líder ostenta siempre algún nivel de poder carismático y/o de experto. Al respecto Carramiñana (2015)

Liderazgo. Los líderes de los equipos eficaces deben ser entrenadores

Metas específicas, cuantificables. Sin una meta, no hay equipo porque ayuda a sus miembros a saber hacia dónde van. Les proporciona una dirección.

Respeto, compromiso y lealtad.

Comunicación eficaz. El líder y los miembros del equipo deben intercambiar información y retroalimentación.

Aprendizaje y Mejora. Debe obtenerse retroalimentación sobre el resultado del trabajo realizado por el equipo.

Pensamiento positivo. Ninguna idea debe ser criticada. Las nuevas ideas son bienvenidas y asumir riesgos debe ser valorado y estimulado.

Reconocimiento. El reconocimiento es una clave para la motivación.

Valoración del trabajo en equipo. Los equipos eficaces son aquellos cuyos miembros comprenden los principios asociados al trabajo en equipo y aprecian sus beneficios tanto para ellos mismos como para la organización.

## Beneficios del trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una de las grandes herramientas que tienes a tu alcance para conseguir que tus proyectos y tu empresa en sí misma, obtenga gran éxito. Es cierto que algunas tareas – proyectos o circunstancias requieren de una acción rápida y/o individual por su carácter de urgencia, por el nivel de decisión o por diversas características y circunstancias, pero normalmente, cuando son grandes e importantes proyectos, siempre tendrá mucha más riqueza, diversidad y calidad si se hace en equipo. ¿Por qué es tan positivo trabajar en equipo? Te lo contamos porque a beneficios, no le gana casi nadie y es fundamental que, si no tienes en cuenta el trabajo en equipo en tu compañía, te pongas manos a la obra ya mismo. Mientras, nosotros te convencemos de lo que te puede ayudar. Al respecto Alcaraz (2018) indica que

Efectividad en el trabajo. El trabajo sale más rápido: al trabajar en equipo, nada se queda bloqueado porque una persona no sepa hacerlo, no tenga tiempo, etc. Efectividad en el trabajo.

Calidad del trabajo. Al haber más profesionales preparados en el equipo, pueden aportar su punto de vista y experiencias que serán muy enriquecedoras para el resultado lo que aportará un nivel mayor de calidad a esa entrega y también a los procesos internos de la compañía.

Aumento de la motivación. Al trabajar en equipo dentro de la compañía, todos los participantes estarán más motivados a ser mejores, a aportar buenas ideas, a que el proyecto salga adelante con mayor éxito y esto genera siempre más y mejor motivación porque la competitividad bien llevada y en positivo siempre es un pro a tener muy en cuenta.

Cohesión del equipo. Trabajar en equipo ayuda a generar una cohesión única entre el equipo interno de nuestra empresa. Al tener que trabajar juntos, estar obligados a mantener una relación saludable y enfocada a los mismos objetivos, ayuda a que se genere un grupo. Eso sí, todos somos

humanos y personas y pueden saltar roces que incluso nada tengan que ver con el trabajo por eso siempre hay que hacer determinados altos en el camino para trabajar con dinámicas el trabajo en equipo y sanear las relaciones humanas.

Responsabilidad individual frente al equipo. Como decíamos, si el proyecto no sale bien, todos se sentirán responsables, mucho más que si es un trabajo individual porque a todos nos importa y mucho lo que piensen los otros. Ya no estará sólo con él mismo pensando que lo ha hecho mal sino que lo piensen los demás genera un nivel de responsabilidad muy útil e importante.

#### Errores en el liderazgo

Un líder sabe cómo actuar en las situaciones que se le presenten en su entorno laboral, maneja bien a los equipos y usar todas las herramientas a su disposición para cumplir los objetivos empresariales. Sin embargo, cuando somos principiantes a cargo de personas, cometemos muchos errores que nos alejan un poco del buen cumplimiento de este rol. De acuerdo con Hernández (2018)

Confundir liderazgo con rango, privilegio o dinero. Es uno de los errores más frecuentes y deriva de una falsa concepción del término. No obstante, la principal cualidad de un líder debe ser el sentido de la responsabilidad. Los éxitos son el resultado del trabajo de todo el equipo mientras que los fracasos son únicamente incumbencia de la cabeza. Por eso mismo, un buen líder tiene que tener suficiente confianza en sí mismo para reconocer sus propias equivocaciones y salir adelante a pesar de ellas.

Ignorar la situación personal y familiar de su gente. El contexto concreto en el que se encuentra un colaborador puede afectar a su desempeño profesional. Aunque no justifique una conducta inadecuada en el entorno laboral, conocer las circunstancias de los trabajadores ayudará al líder a tomar mejores decisiones. Algo que cobra especial relevancia con la

creciente diversidad de culturas, generaciones y nacionalidades que está aconteciendo en las plantillas.

No contribuir a la calidad de vida en el trabajo. El líder debe asumir las reivindicaciones para el beneficio de su equipo, lo que se conoce como salario emocional. Si él no lo cultiva, lo harán otros y eso debilitaría el sentimiento de pertenencia de los colaboradores, así como su propia autoridad. Asimismo, es una manera de velar por los consumidores, ya que un trabajador que se siente cuidado se comporta mejor con los clientes.

Ignorar que la gestión de un equipo de alta implicación es por procesos. La actividad de la empresa se lleva a cabo transversalmente por los diferentes departamentos y basta con que uno falle para que el trabajo no salga adelante. El líder no puede fijar la mirada solo en su departamento, sino que para una gestión exitosa debe tener en cuenta todos los procesos y relacionarse con los directivos de otros departamentos.

Poca accesibilidad. Un buen líder otorga a la comunicación la importancia necesaria. Los mejores directivos siempre dedican tiempo para atender las demandas de sus subordinados. De hecho, esto debe ocupar una parte importante de sus tareas, tanto para tratar asuntos relacionados con el desempeño profesional como temas de carácter. Los buenos líderes hacen ver a los trabajadores que se interesan por sus problemas y que siempre encontrarán un momento para escucharlos.

Corrupción y deslealtad. La ética debe ser uno de los pilares de las corporaciones, y por tanto, también una de las cualidades de sus líderes. Las actitudes corruptas, como aceptar un soborno, no solo repercutirán negativamente en los resultados económicos de la empresa, sino que desembocarán en la pérdida de autoridad del directivo. Además, si los colaboradores ven este tipo de conductas como normales, la corrupción se volverá un problema endémico de la organización.



Falta de moderación y sobriedad. Aunque es natural sentir cierto orgullo cuando se concede un título o un despacho, esto no puede traducirse en una falta de sobriedad. Los verdaderos líderes no son ostentosos, pues eso solo genera distancia, gastos para la empresa y mal ejemplo ante el resto de empleados. Por el contrario, el orgullo debe beber de la capacidad para sacar los proyectos adelante.

Carencia de imaginación. En un entorno dinámico y competitivo como el actual, donde se prima la velocidad y las competencias digitales, un buen líder debe poseer una gran imaginación para ser capaz de innovar y enfrentarse a un nuevo contexto. No todo puede recogerse en un manual, menos aún cuando los cambios son constantes, por ello la capacidad de improvisación y la reinención permanente son condiciones indispensables para llevar a cabo una dirección efectiva.

Carencia de organización personal. Los líderes tienen que gestionar sus propias agendas, ya no hay nadie que lo haga por ellos. Esto implica la necesidad de aprender a priorizar, pues abarcar todo resulta prácticamente imposible. En este sentido, es recomendable primar lo importante antes que lo urgente, aunque tienda a hacerse justo lo contrario, ya que muchas tareas aparentemente inaplazables suelen poder posponerse más de lo que se piensa en caliente, mientras que romper el esquema de trabajo preestablecido suele desembocar en ineficiencia.

Lentitud en la toma de decisiones. La rapidez con la que funciona el mundo obliga a los líderes a corregir el rumbo continuamente. Por ello, los problemas se deben resolver sin más demora que el tiempo estrictamente necesario para documentarse lo suficiente para ser capaces de tomar una decisión.

## Beneficios de un buen liderazgo

El Liderazgo empresarial es un tema que ha estado cada vez más presente en el debate del mundo de los negocios a nivel mundial, ya que es vital para su supervivencia. Actualmente, las empresas se enfrentan a un panorama en el que los cambios en las diferentes áreas que las conforman se presentan con una intensidad cada vez más acelerada y complicada. Esto se debe al incremento en la competencia nacional e internacional y a la aparición de nuevas tecnologías. Estos cambios están llevando a los negocios a replantearse sus estrategias, políticas y métodos. Como consecuencia, las empresas están pidiendo a sus directivos, gerentes y ejecutivos a que desarrollen nuevos productos, innovadores canales de comercialización, atractivos planes de ventas y de servicio a clientes. Esto exige algo más que experiencia profesional y conocimiento, esto exige un buen Liderazgo. Ruiz (2018) Algunos beneficios que resultan de un buen liderazgo empresarial son:

Se logran objetivos.

Permite el mejoramiento de las habilidades de la gente y su rendimiento.

Mantiene motivados a los empleados.

Facilita el trabajo en equipo.

Mejora el clima organizacional.

Hay un incremento importante en las ventas.

Produce un cambio de la imagen de la empresa interna y externamente.

Hay una mayor competitividad con otras empresas.

Como líder, tienes que influenciar, motivar, comunicar y energizar a tus colaboradores para obtener lo mejor de ellos con la finalidad de mejorar tu negocio. Literalmente haces que sucedan cosas que de otra manera no hubieran podido suceder en tu ausencia. Un líder es el catalizador para el éxito de cualquier

negocio. Esto se debe a que, como líder, se desafía el statu quo del equipo de trabajo para hacer que piensen y hagan las cosas de manera diferente. El trabajo de un líder es determinar las direcciones que el equipo va a tomar. Eres el que establece las metas, así como el que las consigue. Con esto en mente, tienes que posicionarte de tal manera que el equipo trabaje contigo para mover la compañía donde está hasta donde debería estar. Un buen liderazgo empresarial es revolucionario en el área del negocio: enfrenta la realidad y tiene que movilizar los recursos necesarios para lograr los objetivos y metas de la empresa.

### **Marco conceptual**

#### Micro y pequeñas empresas

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

#### Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

#### Calidad

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la

estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

### Liderazgo

El liderazgo es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil. Muchos de los problemas derivan del desconocimiento o distintos puntos de vista sobre la definición del liderazgo.

### Pollerías

Este negocio tiene más de 60 años de antigüedad y sigue siendo rentable. El pollo a la brasa es uno de los platos favoritos de los peruanos, tanto así que el tercer domingo de julio es su día. Es consumido como antojo al paso o para celebrar una fecha especial. Una oportunidad que un emprendedor bien podría aprovechar.

### **III. HIPÓTESIS**

En la investigación titulada: Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019; no se planteó una hipótesis por ser un estudio descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación, No Experimental - Transversal - Descriptivo de propuesta

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observó el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en estudio, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019, se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin. (2019)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.

### **4.2 Población y muestra**

#### **Población**

La población estuvo conformada por 19 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. La cual se obtuvo mediante un sondeo. (Ver anexo 3)

#### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 19 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. (Ver anexo 3)

### 4.3 Definición y Operacionalidad de la variable y Indicadores

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

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



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad	El liderazgo en la empresa es imprescindible porque es lo que define, en gran medida, el correcto rumbo de la misma. Como el capitán del barco es el más importante de toda la tripulación, o el director de orquesta es el más importante de toda la orquesta, el papel del líder es fundamental en la empresa.	Los representantes no conocen el termino gestión de calidad, utilizan la herramienta de las 5s, expresan que el personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad, aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal manifiestan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, conocen el termino liderazgo, si se consideran buenos líderes, siempre promueven el trabajo en equipo, siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando	Termino gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Tengo cierto conocimiento</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
			Técnicas de gestión que aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Empowerment</li> <li>- La 5 s</li> <li>- Outsourcing</li> <li>- otros</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	
			Dificultades del personal en la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- La escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	
			La gestión de calidad mejora el rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- A veces</li> <li>- No</li> </ul>	
			Significado de la palabra Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Tengo cierto conocimiento.</li> <li>- No</li> </ul>	
			Buen líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SI</li> <li>- No</li> </ul>	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	

		cometen errores, expresan que el líder es primordial para las organizaciones, y consideran que la empresa necesita líderes desarrolladores de personas y equipos.	Ayuda a la resolución de errores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siempre</li> <li>- A veces</li> <li>- Nunca</li> </ul>	Nominal
			El líder es primordial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	
			Tipo de líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constructor de un proyecto de futuro</li> <li>- Líderes desarrolladores de personas y equipos</li> <li>- Líderes que fomenten el trabajo en equipo.</li> </ul>	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. El instrumento, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, estructurado por 20 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes (5), de las micro y pequeñas empresas (4), y a la variable en estudio: Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad (11).

#### **4.5. Plan de análisis.**

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

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

#### 4.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
<p>¿Cuáles son las principales características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las principales características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.</p> <p>Establecer las principales características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.</p>	<p>Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 19 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo conformada por 19 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. Es decir, se utilizó el 100% de la población</p>	<p><b>Diseño</b> Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental –transversal-descriptivo Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Fue transversal por qué el estudio del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019, se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2019) Fue descriptivo porque solo se describió las características del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en estudio.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica utilizada fue la encuesta. En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p>

#### **4.7 Principios éticos**

La presente investigación: Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019, se aplicaron principios éticos:

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

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

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

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

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

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.*

Características	N	%
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	4	21.05
31 – 50 años	13	68.42
51 años a más.	2	10.53
Total	19	100.00
<b>Genero</b>		
Femenino	12	63.16
Masculino	7	36.84
Total	19	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	2	10.53
Secundaria	4	21.05
Superior no universitaria	11	57.89
Superior universitaria	2	10.53
Total	19	100.00
<b>Cargo</b>		
Dueño	7	36.84
Administrador	12	63.16
Total	19	100.00
<b>Tiempo en el cargo</b>		
De 0 a 3 años	2	10.53
De 3 años a 6 años	5	26.32
De 7 años a más.	12	63.16
Total	19	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019*

De la Empresa:	N	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	5	26.32
7 años a más	14	73.68
Total	19	100.00
<b>Numero de colaboradores</b>		
1 a 5	12	63.16
6 a 10	7	36.84
11 a más	0	0.00
Total	19	100.00
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	4	21.05
Personas no familiares	15	78.95
Total	19	100.00
<b>Objetivo de la empresa</b>		
Generas ganancias	16	84.21
Subsistencia	3	15.79
Total	19	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

Tabla 3

*Características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.*

Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad	N	%
<b>Termino gestión de calidad</b>		
Si.	5	26.32
Tengo cierto conocimiento.	2	10.53
No.	12	63.16
Total.	19	100.00
<b>Técnicas de gestión que aplica</b>		
Benchmarking	0	0.00
Atención al cliente	4	21.05
Lluvia de ideas	15	78.95
Las 5 S	0	0.00
Outsorsing	0	0.00
Total	19	100.00
<b>Dificultades del personal en la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	13	68.42
Aprendizaje lento	2	10.53
No se adapta a los cambios	4	21.05
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Total	19	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	12	63.16
La evaluación	7	36.84
La escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación 360°	0	0.00
Total	19	100.00
<b>La gestión mejora el rendimiento</b>		
Si.	19	100.00
A veces.	0	0.00
No.	0	0.00
Total.	19	100.00
<b>Significado de la palabra Liderazgo</b>		
Si	15	78.95
Tengo cierto conocimiento	4	21.05
No	0	0.00
Total	19	100.00

*Continúa...*



Tabla 3

*Características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.*

		Concluye	
Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad	N	%	
<b>Buen líder</b>			
Si	16	84.21	
No	3	15.79	
Total	19	100.00	
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>			
Siempre	15	78.95	
A veces	2	10.53	
Nunca	2	10.53	
Total	19	100.00	
<b>Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas</b>			
Siempre	12	63.16	
A veces	5	26.32	
Nunca	2	10.53	
Total	19	100.00	
<b>El líder es primordial para las organizaciones</b>			
Si	19	100.00	
No	0	0.00	
Total	19	100.00	
<b>Tipo de líder que necesita la empresa</b>			
Constructor de un proyecto de futuro	4	21.05	
Líderes desarrolladores de personas y equipos	10	52.63	
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	5	26.32	
Total	19	100.00	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

## 5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

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

Edad: el 68.42% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, estos resultados coinciden con lo encontrado por Antúnez (2016) quien expresa que el 72,7% oscilan entre 31 a 50 años de edad, así también con Bueno (2016) quien manifiesta que el 62,5% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad; del mismo modo con Aranda (2016) el cual expresa que el 51.9% se encuentran entre los 31 a 50 años de edad; de la misma manera con Goicochea (2015) el cual aporta que el 80,0% oscilan entre los 31 a 50 años de edad. Pero se contrastan con lo hallado por Gaytán (2015) quien establece que el 55% manifiestan tener entre 20 a 24 años de edad; del mismo modo con Medina (2014) quien establece que el 41.7% manifiestan tener de 36 a 40 años de edad. Se observa que la mayoría de son personas adultas y que han logrado el éxito gracias a la experiencia en el rubro.

Género: el 63.17% de los representantes son de género femenino, estos resultados coinciden con así también con Medina (2014) quien establece que el 66.7% son de género femenino; del mismo modo con Aranda (2016) quien establece que el 51.9% de los encuestados son de sexo femenino. Pero estos resultados se contrastan con Antúnez (2016) quien expresa que el 63,6% son de género masculino, así mismo con Gaytán (2015) quien establece que el 55% son de género masculino; así mismo con Bueno (2016) quien aporta que el 50.0% son de género femenino y masculino respectivamente. Se observa que la mayoría son de género femenino, cabe decir que en el rubro de las pollerías mayormente predomina este género.

Grado de instrucción: El 57.89% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria, estos resultados coinciden con Gaytán (2015) quien establece que el 80% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario completo. Pero estos resultados se contrastan Aranda (2016) quien establece que el 51.9% de los encuestados tiene grado de

instrucción superior universitaria; del mismo modo con Antúnez (2016) quien expresa que el 45,5% tienen un grado de instrucción superior; a su vez con Goicochea (2015) quien manifiesta que el 40,0% tienen el grado de instrucción de secundaria, así mismo con Medina (2014) quien establece que el 37.5% manifiestan tener un grado de instrucción secundaria completa. Se observa que la mayoría tienen estudios técnicos, por ende, esto les ha permitido mejorar sus estrategias en los procesos internos de la empresa.

Cargo: El 63.16% de los representantes son los administradores de la empresa, estos resultados se coinciden con Aranda (2016) quien establece que el 40.7% de los encuestados tiene el cargo de administrador de la empresa. Pero se contrastan con Goicochea (2015) quien manifiesta que el 80,0% de los son Dueños, así mismo con Bueno (2016) quien aporta que el 75.0% de los encuestados son los dueños o propietarios de los restaurantes. Se observa que la mayoría son los que gestionan los recursos y procesos de la empresa.

Tiempo en el cargo: El 63.16% de los representantes tienen más de 7 años en el cargo, estos resultados se contrastan con Aranda (2016) quien establece que el 48.2% de los encuestados tiene de 6 a más años en el cargo. Se observa que la mayoría tienen poco tiempo en el cargo sin embargo han logrado un buen posicionamiento en el sector.

Tabla 2

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

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años): Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años): El 73.68% de las micro y pequeñas empresas se encuentran en el rubro más de 7 años en el rubro, estos datos coinciden con Goicochea (2015) quien manifiesta que el 30,0% tienen una antigüedad más de 7 años. Pero se contrastan con Antúnez (2016) quien expresa que el 68,2% tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro; de la misma manera con Bueno (2016) quien aporta que el 62.5% de las Micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro, así también con Aranda (2016) quien establece que el 59.3% tiene de 6 años a más de actividad. Se

observa que la mayoría tiene pocos años en el sector, pero mejoraron su participación en el mercado.

Numero de colaboradores: El 63.16% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con lo encontrado por Antúnez (2016) quien expresa que el 63,6% tienen de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo con Goicochea (2015) quien manifiesta que el 60,0 % tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores, así también con Aranda (2016) quien establece que el 59.3% de los restaurantes tiene de 1 a 5 trabajadores en el negocio. Se observa que la mayoría tiene pocos trabajadores debido a que son empresas pequeñas, sin embargo, en épocas festivas se centrara a 2 personas eventuales.

Personas que trabajan en su empresa: El 78.95% de las micro y pequeñas empresas tienen a personas no familiares laborando en la empresa, estos datos coinciden con Antúnez (2016) quien expresa que el 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares. Pero se contrastan con lo encontrado por Bueno (2016) quien aporta que el 87.5% de los presentantes encuestados no laboran con familiares, del mismo modo con Gaytán (2015) quien aporato que el 70% no fueron creadas para dar empleo a la familia; así mismo con Aranda (2016) quien establece que el 44.5% de restaurantes los trabajadores no son ni familiares ni amigos del propietario. Se observa que la mayoría tienen a persona son familiares, debido a que sus familiares no contaban con la capacidad de emprender un negocio

Objetivo de la empresa: El 84.21% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias, estos resultados coinciden con Gaytán (2015) quien aporato que el 100% fueron creadas con la finalidad de obtener ganancias; así mismo con Aranda (2016) quien establece que el 59.3% de los restaurantes fueron creados con la finalidad de crear ganancias, del mismo modo con Medina (2014) quien indica que el 54.2% fueron creados con la finalidad obtener ganancias. Se observa que la mayoría de las empresas se crearon para mejorar las ganancias y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida de la población con fuentes de ingreso.

Tabla 3

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

Termino gestión de calidad: El 63.16% de los representantes no conocen el termino gestión de calidad, estos datos coinciden con Bueno (2016) quien aporta que el 62.5% de los representantes no conoce el término gestión de calidad. Pero estos resultados difieren con lo hallado por Goicochea (2015) quien manifiesta que el 90,0% si tienen conocimiento en gestión de calidad. Se observa que la mayoría desconoce de la gestión de calidad porque no tuvieron algún curso en este tema; no obstante, es importante la gestión de calidad ayuda reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Técnicas de gestión que aplica: El 78.95% de los representantes utilizan la herramienta de las 5S. Se observa que la mayoría aplican las 5s debido a que esta herramienta es fácil de entender y llevar a cabo. Además, debido a la metodología de aplicación, toda la organización estará involucrada en su implementación, participando en cualquier momento en su progreso. Por esta razón, mejorar la organización, el orden y la limpieza de las empresas es muy importante para la productividad general de los trabajadores. Al reducir la cantidad de tiempo que dedican a tareas rutinarias, pueden aumentar el tiempo que dedican a la fabricación o al trabajo basado en el conocimiento, lo que les permite contribuir mejor a la sociedad y la sociedad. Otra gran cualidad es que permite a los trabajadores superar los inconvenientes que dificultan su trabajo al involucrarlos en la mejora de sus propios trabajos.

Dificultades del personal en la gestión de calidad: El 68.42% de los representantes expresan que el personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad, estos resultados contrastan con Bueno (2016) quien aporta que el 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementar la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios. Se observa que la mayoría consideran que el personal en ocasiones no se siente motivado a cumplir con las actividades dado que consideran que el trabajo es rutinario. Cabe decir que todos los empleados tenemos asignadas unas funciones, unas competencias, un rol que desempeñar en nuestra actividad laboral, pero siempre podemos tener iniciativa. Cuantos empleados han observado que algo estaba mal y han tenido ocasión de tomar la iniciativa para resolverlo, pero no lo han hecho esperando a pedir permiso, por falta de confianza, por pereza o incluso simplemente porque les da igual. Muchas personas esperan a que les digan lo que tienen que hacer, y lamentablemente, si no es así, no hacen absolutamente nada.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 63.16% de los representantes aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal. Se observa que la mayoría solo observan al personal a cargo de la atención al cliente, y los factores determinantes para ser calificados son el buen trato la confianza y comunicación que dan al cliente; del mismo modo puede ocurrir que el trabajador se resista a este proceso, por considerar que sus evaluadores no son imparciales y que al obtener una prueba no favorable podría costarle su permanencia en la organización. “Para esto, las empresas deben tomar medidas y cambiar la visión negativa de la evaluación del desempeño con soluciones que garanticen procesos reales y que aporten a la mejora del rendimiento

La gestión mejora el rendimiento: El 100.00% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, estos resultados coinciden con Bueno (2016) quien aporta que el 62.5% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. Se observa que la mayoría manifiestan que la gestión mejorar

el proceso de toma de decisiones de esta manera se logra mejorar la productividad de la empresa.

**E Significado de la palabra Liderazgo:** El 78.95% de los representantes conocen el termino liderazgo. Se observa que la mayoría conocen el significado del liderazgo y expresan que un verdadero líder establece una meta en común, inspira a su equipo de trabajo, los reta a trabajar por objetivos y siempre avanzar, su principal misión es que los demás busquen alcanzarlo y si es posible superarlo; un líder no tiene miedo a su competencia, al contrario, trata de mejorar constantemente.

**Buen líder:** El 84.21% de los representantes si se consideran buenos líderes. Se observa que la mayoría se consideran buenos líderes debido a que inspiran respeto en su grupo, lo cual proviene no del miedo, la intimidación o la dominación, sino justamente el trato frontal y respetuoso, considerado, para con su entorno. Un líder déspota o uno pusilánime fallarán en granjearse el respeto de sus seguidores y es probable que duren poco a cargo de ellos.

**Promueve el trabajo en equipo:** El 78.95% de los representantes siempre promueven el trabajo en equipo. La mayoría de los líderes reconocen el potencial de cada uno de sus pares y permiten que el crecimiento esté presente en los espacios donde trabajan. Una persona responsable, empática y sociable permite un mayor compromiso con las tareas, lo que conduce a un mayor sentido de identificación con el trabajador y, por lo tanto, mejora cada proceso con un cambio de actitud optimista para mejorar el grupo de trabajo.

**Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas:** El 63.16% de los representantes siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores. La mayoría de los líderes reconocen que es importante fortalecer las relaciones interpersonales dentro del equipo para crear cooperación e integración para comprender y apoyar los criterios de todos en este grupo. trabajo. La persona debe estar atenta a todo lo que funciona a su alrededor. Por lo tanto, debe analizar los diferentes escenarios y aprender. Esto crea innovación al crear las estrategias correctas para el éxito.

El líder es primordial para las organizaciones: El 100.00% de los representantes expresan que el líder es primordial para las organizaciones. Se observa que la totalidad expresan que el líder es primordial para las empresas dado que ellos persisten cuando las cosas no funcionan o no se consiguen a la primera y mantiene una actitud optimista que contagia y arrastra al resto del equipo, generando un ambiente positivo que incita a encontrar nuevas oportunidades y a pensar diferente. Esto es importante, puesto que para buscar resultados distintos no se puede hacer siempre lo mismo. Por ello, el líder necesita ser creativo, buscar nuevos caminos, otras formas de hacer las cosas que ayudarán a la empresa a crecer y a conquistar nuevos mercados.

Tipo de líder que necesita la empresa: El 52.63% de los representantes consideran que la empresa necesita líderes desarrolladores de personas y equipos. Se observa que la mayoría expresa la importancia de mantener un buen liderazgo dentro del equipo porque es esencial para lograr los objetivos de la organización, es posible decir que ser jefe no es lo mismo. Al igual que ser un líder, el primero solo es responsable de realizar las tareas que le corresponden. en un grupo de trabajo y el segundo permite el crecimiento de todos sus miembros, mediante el uso de estrategias que promueven el logro de los objetivos de todos sus miembros.



## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género femenino, tienen grado de instrucción superior no universitaria, son los administradores de la empresa, y tienen más de 7 años en el cargo. Se concluye que la mayoría de las personas son adultas y que han logrado el éxito gracias a la experiencia en el rubro, son de género femenino, cabe decir que en el rubro de las pollerías mayormente predomina este género, del mismo modo tienen estudios técnicos, por ende, esto les ha permitido mejorar sus estrategias en los procesos internos de la empresa, son los administradores y encargados de gestionar los recursos y procesos de la empresa, además tienen poco tiempo en el cargo sin embargo han logrado un buen posicionamiento en el sector.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas se encuentran en el rubro más de 7 años en el rubro, tienen entre 1 a 5 trabajadores, tienen a personas no familiares laborando en la empresa, y se formaron para generar ganancias. Se concluye que la mayoría tiene pocos años en el sector, pero mejoraron su participación en el mercado, del mismo modo tienen pocos trabajadores debido a que son empresas pequeñas, sin embargo, en épocas festivas se centraron a 2 personas eventuales, así mismo tienen a persona son familiares, debido a que sus familiares no contaban con la capacidad de emprender un negocio y se crearon para mejorar las ganancias y de esta manera contribuir a mejorar la calidad de vida de la población con fuentes de ingreso.

La mayoría de los representantes no conocen el término gestión de calidad, utilizan la herramienta de las 5s, expresan que el personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad, aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal manifiestan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, conocen el término liderazgo, si se consideran buenos líderes, siempre promueven el trabajo en equipo, siempre ayudan a su equipo a resolver los problemas cuando cometen errores, expresan que el líder es primordial para las organizaciones, y finalmente consideran que la empresa necesita líderes desarrolladores de personas y equipos. Se concluye que la

mayoría conocen el significado del liderazgo y expresan que un verdadero líder establece una meta en común, inspira a su equipo de trabajo, los reta a trabajar por objetivos y siempre avanzar, su principal misión es que los demás busquen alcanzarlo y si es posible superarlo; un líder no tiene miedo a su competencia, al contrario, trata de mejorar constantemente, del mismo modo se consideran buenos líderes debido a que inspiran respeto en su grupo, lo cual proviene no del miedo, la intimidación o la dominación, sino justamente el trato frontal y respetuoso, considerado, para con su entorno. Un líder déspota o uno pusilánime fallarán en granjearse el respeto de sus seguidores y es probable que duren poco a cargo de ellos.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Aplicar el liderazgo liberal, dado que, para algunos empleados, la autonomía es liberadora, mejora la creatividad y ayuda a sentirse más satisfecho con el trabajo que se realiza. Este tipo de liderazgo puede ser usado en situaciones donde los subordinados son apasionados y gozan de una alta motivación intrínseca.

Aplicar el liderazgo democrático que es también conocido como el liderazgo participativo, con este tipo de liderazgo se puede promover la participación, el entusiasmo y la implicación de los empleados, del mismo modo se promueve el diálogo entre todo el grupo para tener en cuenta todas las opiniones y visiones sobre la realidad, aunque la decisión final suele recaer en el líder .

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2019). *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Alcaraz, M. (2018). *7 beneficios del trabajo en equipo*. Recuperado de: <http://utopia-consultores.com/7-beneficios-del-trabajo-equipo/>
- Angulo, M. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Atravero, J. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Agostino, A. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de, <https://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Carramiñana R. (2015). *Liderazgo y trabajo en equipo*. Recuperado de: <https://www.eadic.com/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
- Fudes, A. (2019). *Cómo ser un buen líder: características y cualidades*. Recuperado de: [https://www.elespanol.com/como/buen-lider-caracteristicas-cualidades/408959897\\_0.html](https://www.elespanol.com/como/buen-lider-caracteristicas-cualidades/408959897_0.html)
- García, J. (2019). *Tipos de Liderazgo: Las 5 clases de líder más habituales*. Recuperado de <https://psicologiyamente.com/coach/tipos-de-liderazgo>
- Gaytán, P. (2015). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el*

- distrito de Huaraz, 2015.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Grifol, D. (2016). *Qué es el liderazgo empresarial.* Recuperado de: <http://danielgrifol.es/que-es-el-liderazgo-empresarial/>
- Hernández, C. (2018). *Los 10 errores más frecuentes en el liderazgo.* Recuperado de: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/05/03/fortunas/1525368827\\_744317.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/05/03/fortunas/1525368827_744317.html)
- Informe TES Español, (2017) *El 50% de los empleados echa en falta un buen líder en su empresa.* Recuperado de: <https://excelencemanagement.wordpress.com/2017/03/10/el-50-de-los-empleados-echa-en-falta-un-buen-lider-en-su-empresa/>
- Izaguirre, C. (2016). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Ley 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa.* Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Ley 30056 (2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas.* Recuperado de: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>
- Medina, N. (2014). *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

- Ministro de la Producción, (2018). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (2019). *Chile el país de la OCDE con más rotación de personal en las empresas*. Recuperado de: <https://www.unabonline.cl/noticias/chile-el-pais-de-la-ocde-con-mas-rotacion-de-personal-en-las-empresas/>
- Piera, C. (2017). *La Importancia del Liderazgo Organizacional en tu Empresa*. Recuperado de: <https://www.deliveringhappiness.es/atwork/blog/importancia-del-liderazgo-organizacional/>
- Ruiz, C. (2018). *Los nuevos desafíos para el Liderazgo empresarial*. Recuperado de: <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/los-nuevos-desafios-para-el-liderazgo-empresarial>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de Actividades

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

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	70.00	0.2	14.00
Fotocopias	80.00	0.1	8.00
Empastado	0.00	0	0.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2.00	22.5	45.00
Lapiceros	3.00	0.8	2.40
<b>Servicios</b>			0.00
Uso del turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			169.40
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	120.00	1	120.00
<b>Sub total</b>			120.00
<b>Taller de investigación</b>			0.00
Matricula	300.00	1	300.00
Pensión	850.00	2	1700.00
<b>Sub total</b>			2000.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			2289.40
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			2941.40

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.



### Anexo 3. Cuadro de Sondeo

Nº	RAZON SOCIAL NOMBRE DE LA MYPE	REPRESENTANTES	REPRESENTANTES
1	Pollería Rokis	Yamir Raul	Centro de chimbote
2	Pollería mi pollo	Jose Lozano	Centro de chimbote
3	Pardo pollería restaurant	Anónimo	Centro de chimbote
4	Pollería Napos	Anónimo	Centro de chimbote
5	Polleria Kikiriki	Anónimo	Centro de chimbote
6	Pollería Noelias	Anónimo	Centro de chimbote
7	Pollería Canana	Juan Pererira	Centro de chimbote
8	Pollería Naomi	Anónimo	El trapecio
9	Pollería Delca	Anónimo	a.v Manuel Ruiz
10	Pollería alfa mas	Anónimo	a.v Manuel Ruiz
11	Pollería ceas	Anónimo	Centro de chimbote
12	Pollería Mirkos	Anónimo	Centro de chimbote
13	Polleria El Gigante	Lucia Fuentes	Av José Balta 1057
14	DON MORILLAS Pollos a la Brasa	Anónimo	Av. José Pardo 1164
15	Restaurante Polleria Leña y Sabor	Anónimo	Av. Francisco Bolognesi
16	Polleria Oscars	Anónimo	Mercado El Trapecio, 2 B
17	Polleria El Sabor	María Pilar	Av José Balta 817
18	Pollería Wilson	Anónimo	Av. José Pardo 381
19	<u>Pollería El Palenque</u>	Anónimo	Jirón Guillermo Moore

## Anexo 4. Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Cordova Valdez, Diana Abigail, identificado (a) con DNI 76090704 y código de estudiante 0111161069 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Caracterización del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado, Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Chimbote; 23/11/2020

Firma:   
Nombres y apellidos: Cordova Valdez, Diana Abigail  
DNI: 76090704

## Anexo 5



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: Caracterización del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019. Para obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas**

##### **1) Edad**

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

##### **2) Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3) Grado de instrucción**

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

##### **4) Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

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

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

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

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

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

**7) Número de trabajadores**

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

**8) Las personas que trabajan en su empresa son**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9) Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1.Gestión de calidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**15. Significado de la palabra Liderazgo**

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

**16. ¿Se considera un buen líder?**

- a) Si
- b) No

**17. ¿Promueve el trabajo en equipo?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**19. El líder es primordial para las organizaciones**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**20. Tipo de líder que necesita la empresa**

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

## Anexo 6. Hoja de tabulación

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Edad</b>	18 – 30 años	III	4	21.05
	31 – 50 años	IIIIIIIIII	13	68.42
	51 años a más.	II	2	10.53
	Total		19	100.00
<b>Genero</b>	Femenino	IIIIIIIIII	12	63.16
	Masculino	IIIIII	7	36.84
	Total		19	100.00
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción		0	0.00
	Primaria	II	2	10.53
	Secundaria	III	4	21.05
	Superior no universitaria	IIIIIIII	11	57.89
	Superior universitaria	II	2	10.53
	Total		19	100.00
<b>Cargo</b>	Dueño	IIIIII	7	36.84
	Administrador	IIIIIIIIII	12	63.16
	Total		19	100.00
<b>Tiempo en el cargo</b>	De 0 a 3 años	II	2	10.53
	De 3 años a 6 años	IIII	5	26.32
	De 7 años a más.	IIIIIIIIII	12	63.16
	Total		19	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>	0 a 3 años		0	0.00
	4 a 6 años	IIII	5	26.32
	7 años a más	IIIIIIIIII	14	73.68
	Total		19	100.00
<b>Numero de colaboradores</b>	1 a 5	IIIIIIIIII	12	63.16
	6 a 10	IIIIII	7	36.84
	11 a más		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>	Familiares	IIII	4	21.05
	Personas no familiares	IIIIIIIIIIII	15	78.95
	Total		19	100.00
<b>Objetivo de la empresa</b>	Generas ganancias	IIIIIIIIIIII	16	84.21
	Subsistencia	IIII	3	15.79
	Total		19	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

**Tabla 3**

*Características del Liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito Chimbote, 2019.*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Termino de gestión calidad</b>	Si.	IIII	5	26.32
	Tengo cierto conocimiento.	II	2	10.53
	No.	IIIIIIIIII	12	63.16
	Total.		19	100.00
<b>Técnicas de gestión que aplica</b>	Benchmarking		0	0.00
	Atención al cliente	III	4	21.05
	Lluvia de ideas	IIIIIIIIIIII	15	78.95
	Las 5 S		0	0.00
	Outsorsing		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>Dificultades del personal en la gestión de calidad</b>	Poca iniciativa	IIIIIIIIII	13	68.42
	Aprendizaje lento	II	2	10.53
	No se adapta a los cambios	III	4	21.05
	Desconocimiento del puesto		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>	La observación	IIIIIIIIII	12	63.16
	La evaluación	IIIIII	7	36.84
	La escala de puntuaciones		0	0.00
	Evaluación 360°		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>La gestión mejora el rendimiento</b>	Si.	IIIIIIIIIIII III	19	100.00
	A veces.		0	0.00
	No.		0	0.00
	Total.		19	100.00
<b>Significado de la palabra Liderazgo</b>	Si	IIIIIIIIIIII	15	78.95
	Tengo cierto conocimiento	III	4	21.05
	No		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>Buen líder</b>	Si	IIIIIIIIIIII	16	84.21
	No	III	3	15.79



	Total		19	100.00
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>	Siempre	IIIIIIIIIIII	15	78.95
	A veces	II	2	10.53
	Nunca	II	2	10.53
	Total		19	100.00
<b>Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas</b>	Siempre	IIIIIIIIII	12	63.16
	A veces	IIII	5	26.32
	Nunca	II	2	10.53
	Total		19	100.00
<b>El líder es primordial para las organizaciones</b>	Si	IIIIIIIIIIII III	19	100.00
	No		0	0.00
	Total		19	100.00
<b>Tipo de líder que necesita la empresa</b>	Constructor de un proyecto de futuro	III	4	21.05
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	IIIIIIII	10	52.63
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	IIII	5	26.32
	Total		19	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2019.

## Anexo 7. Figuras

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

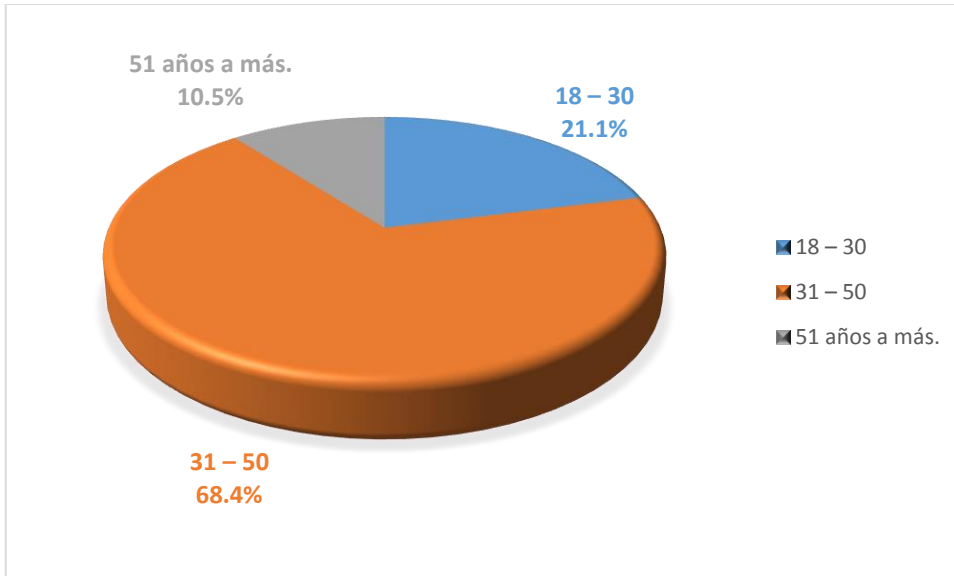


Figura 1. Edad

**Fuente.** Tabla 1

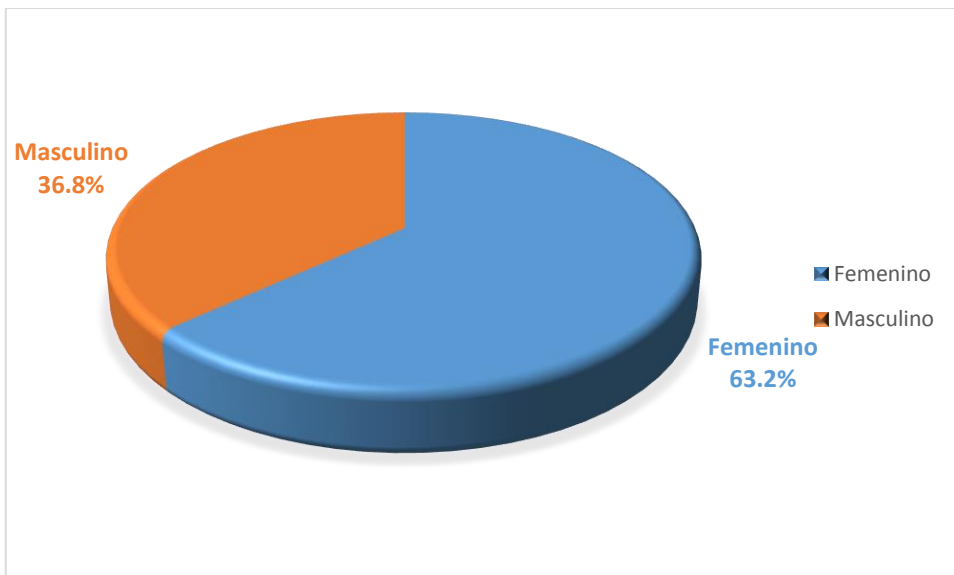


Figura 2. Genero

**Fuente.** Tabla 1

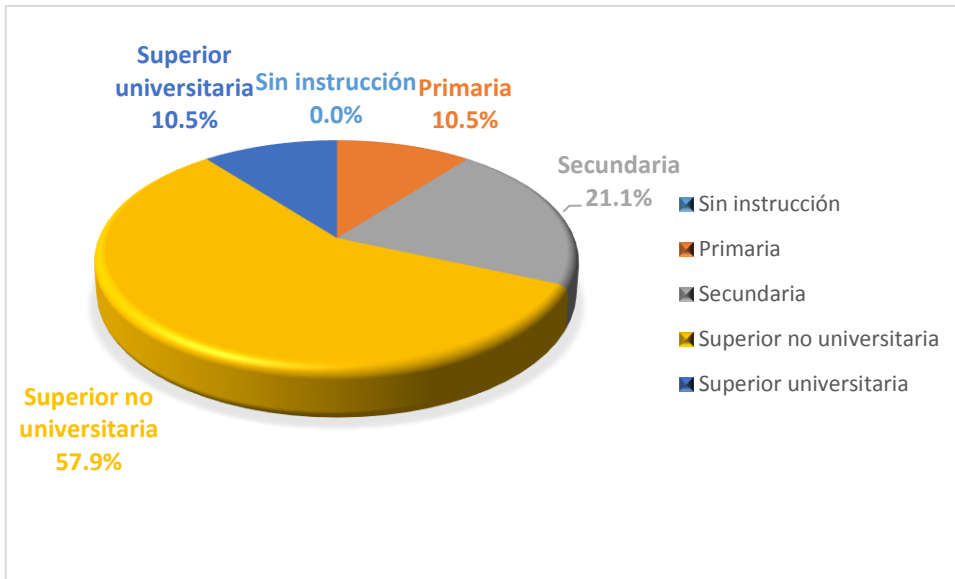


Figura 3. Grado de instrucción

**Fuente.** Tabla 1

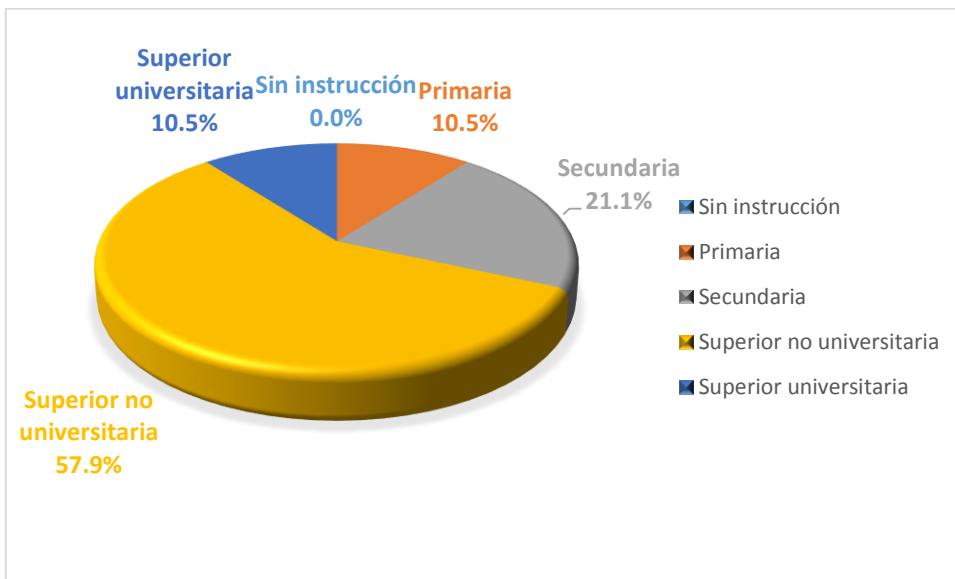


Figura 4. Cargo

**Fuente.** Tabla 1

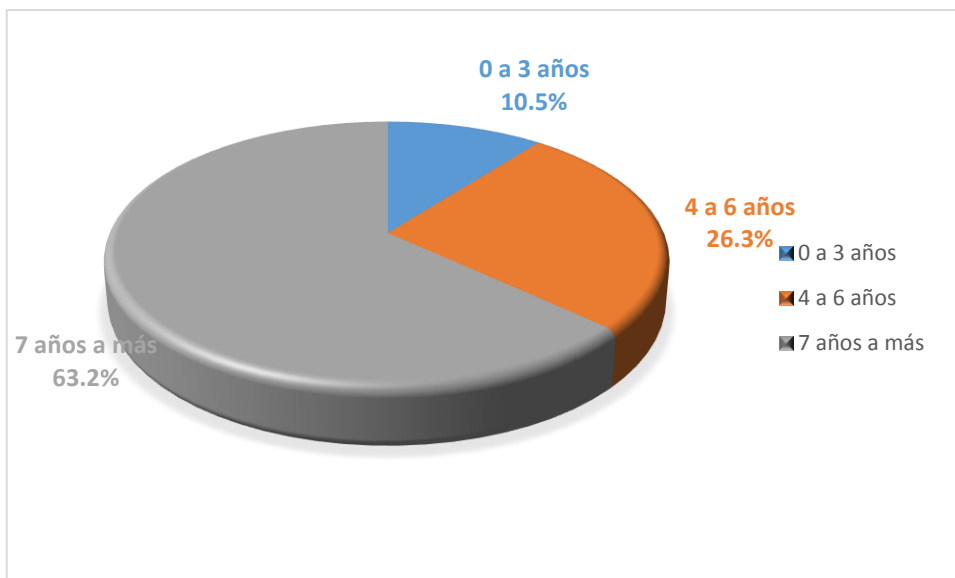


Figura 5. Tiempo en el cargo

**Fuente.** Tabla 1

b) Referente a las micros y pequeñas empresas:

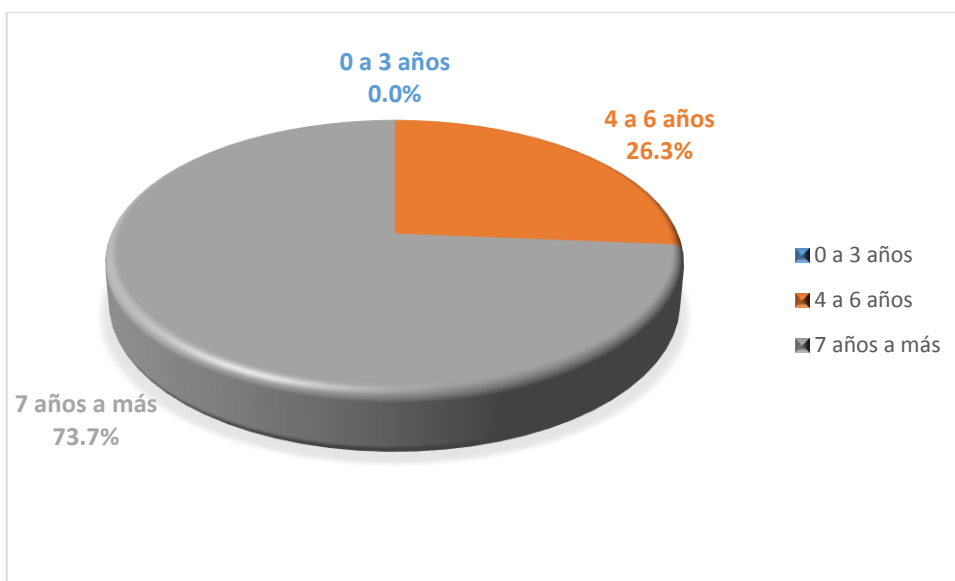


Figura 6. Tiempo en el rubro

**Fuente.** Tabla 2

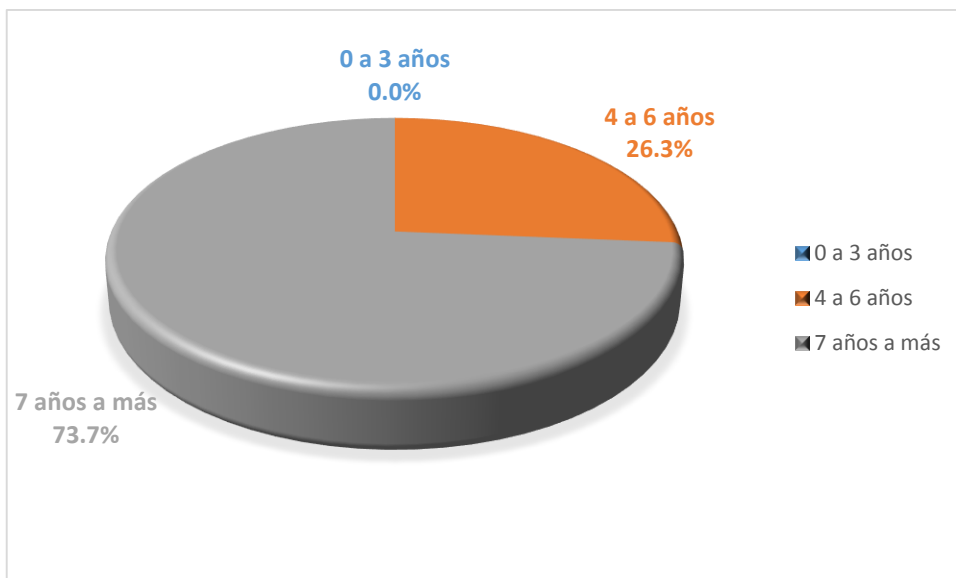


Figura 7. Número de trabajadores

**Fuente.** Tabla 2

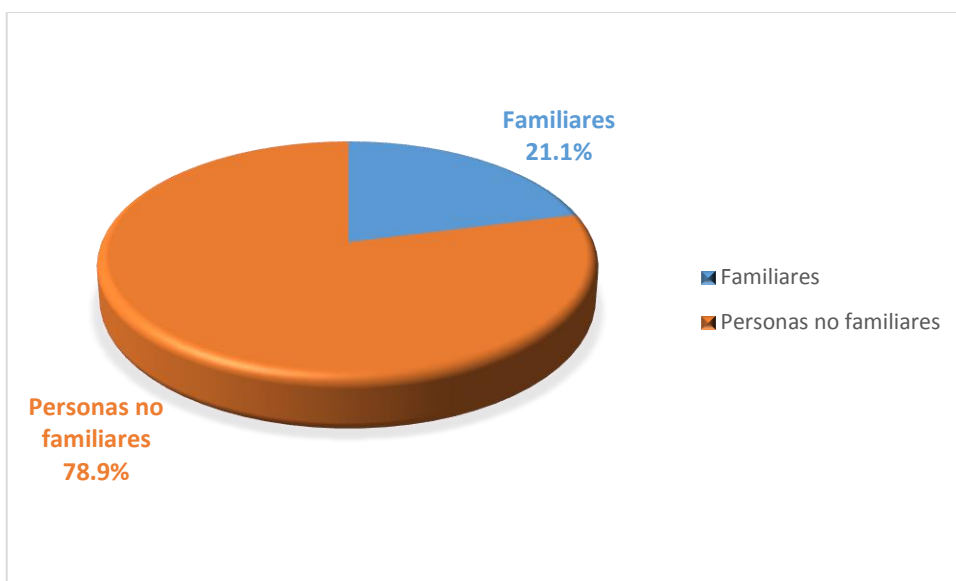


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

**Fuente.** Tabla 2

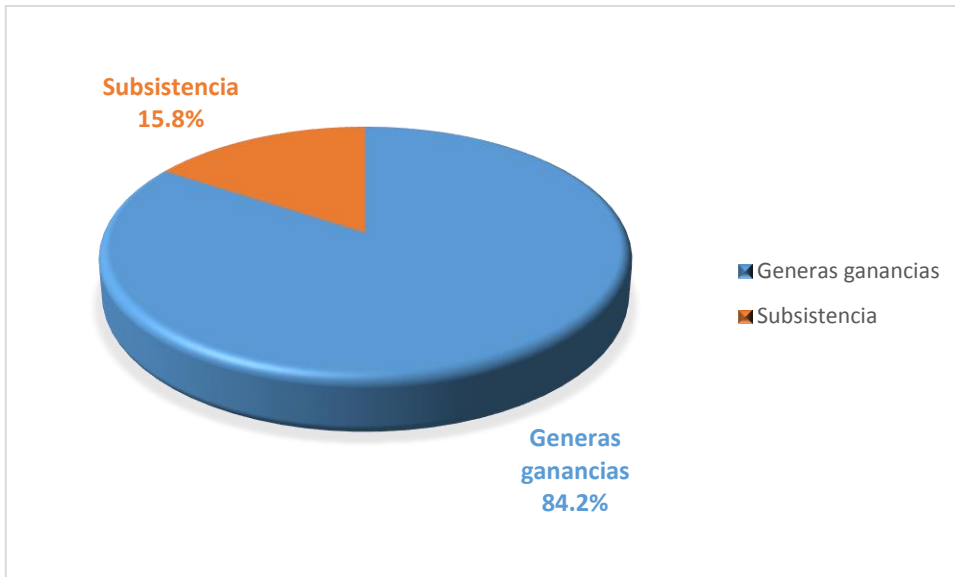


Figura 9. Finalidad de la MYPE

**Fuente.** Tabla 2

c) Referente a la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micros y pequeñas empresas:

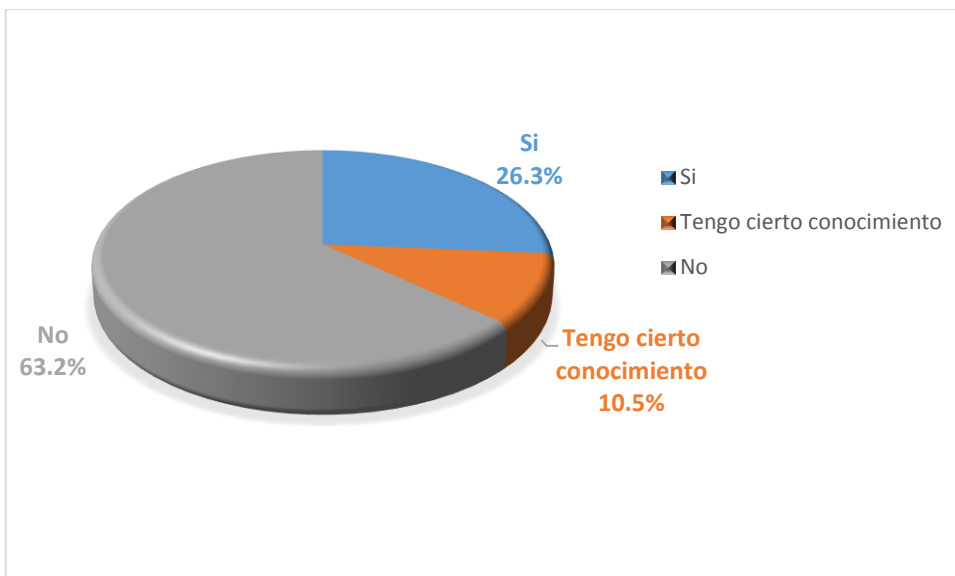


Figura 10. Término gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 3

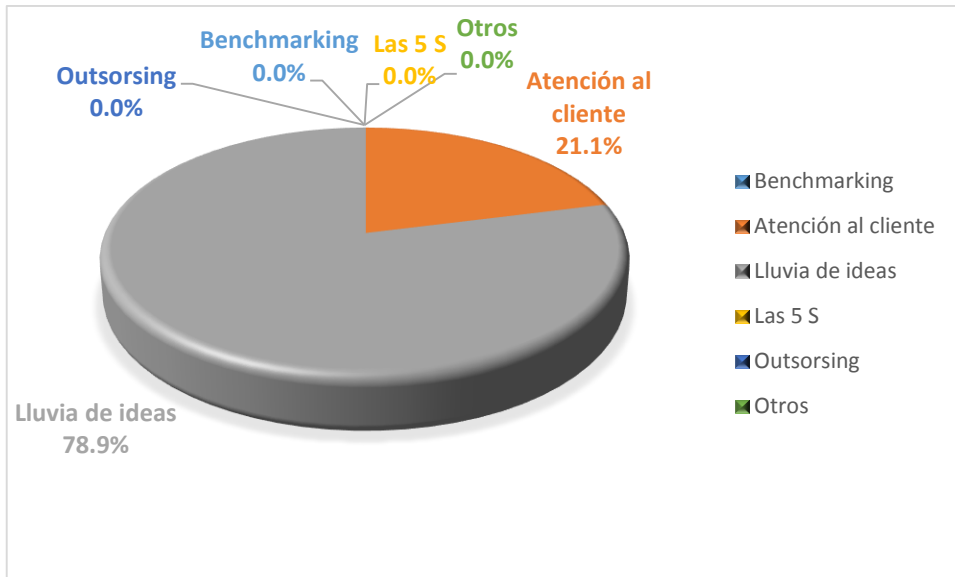


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad que aplica

**Fuente.** Tabla 3

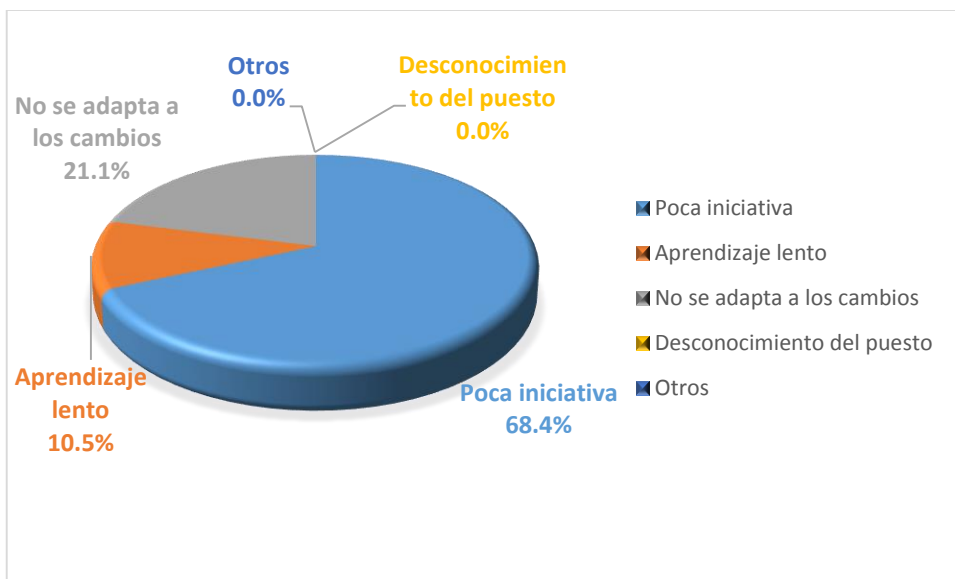


Figura 12. Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 3

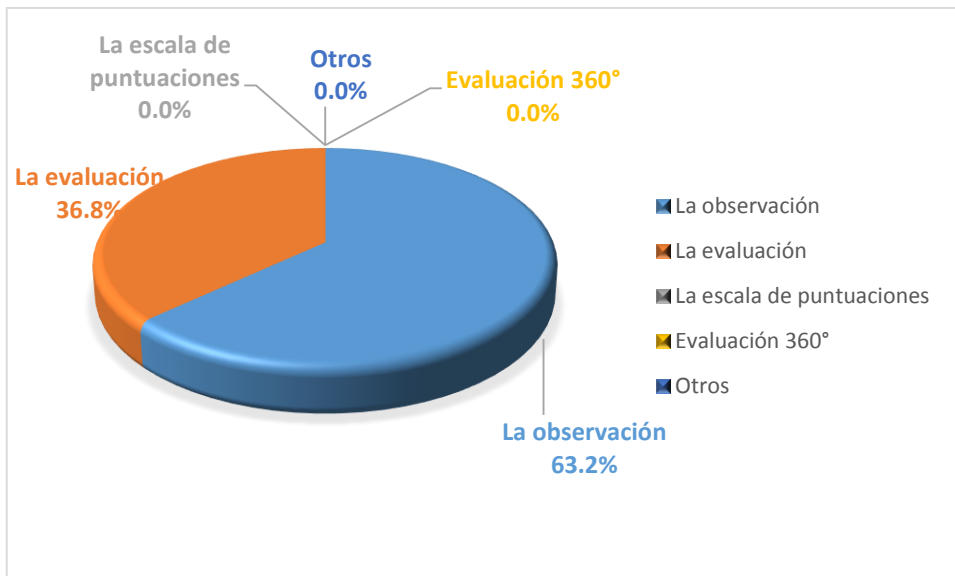


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

**Fuente.** Tabla 3

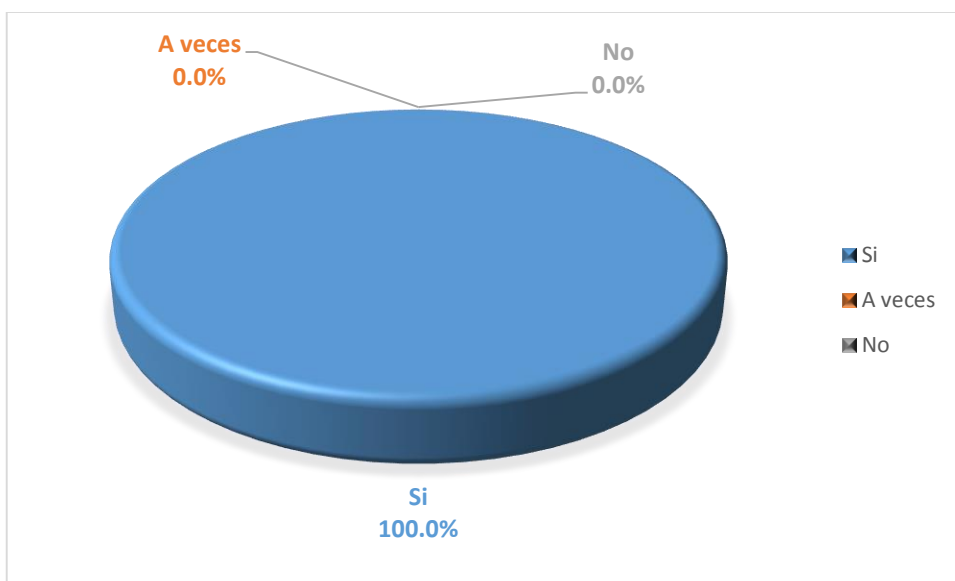


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa

**Fuente.** Tabla 3



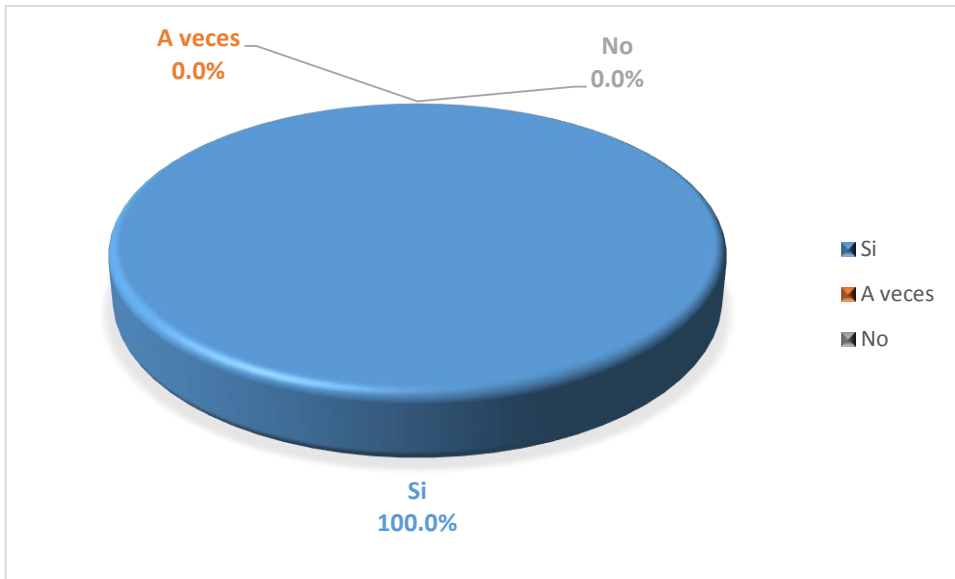


Figura 15. Significado de la palabra Liderazgo

**Fuente.** Tabla 3

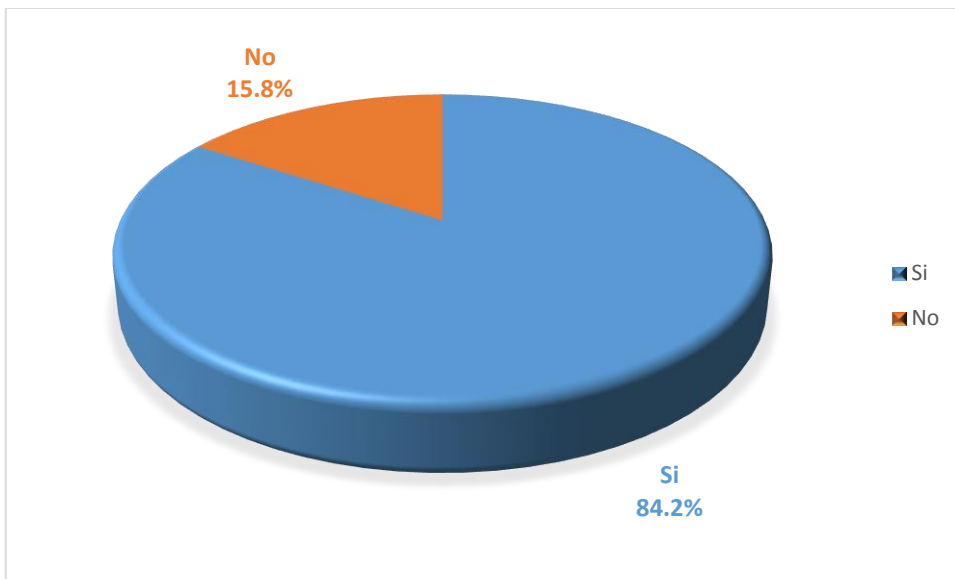


Figura 16. Buen líder

**Fuente.** Tabla 3

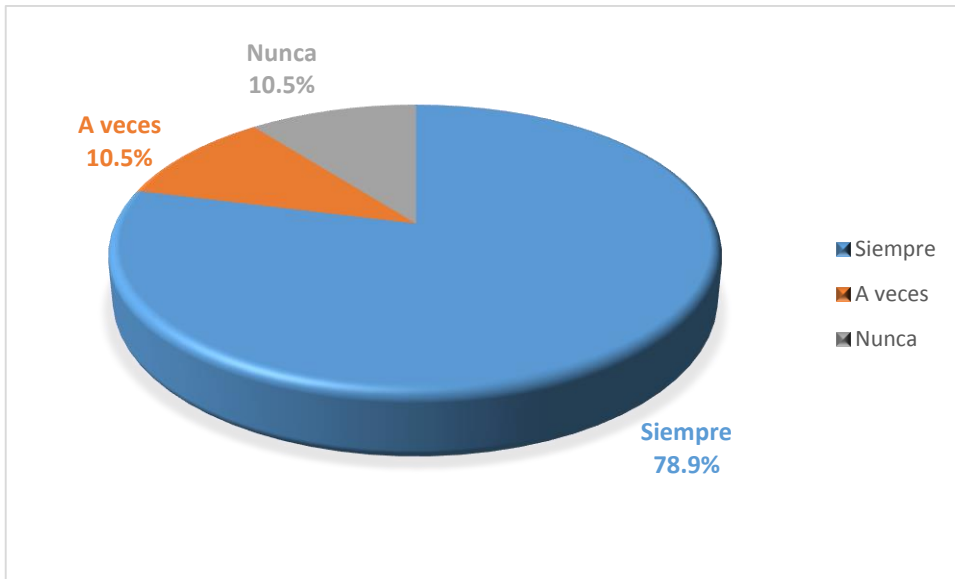


Figura 17. Promueve el trabajo en equipo

**Fuente.** Tabla 3

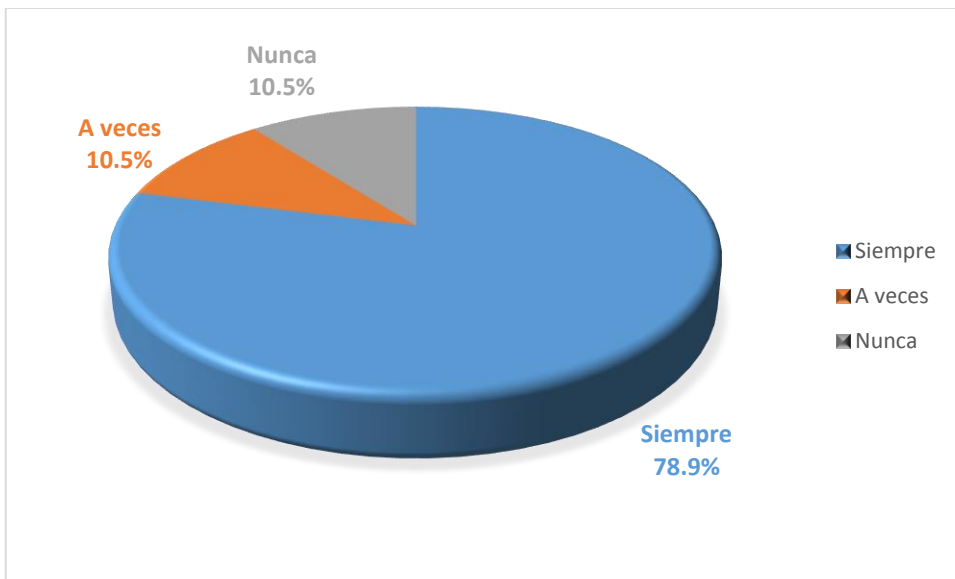


Figura 18. Cuando su equipo comete errores los ayuda a resolverlas

**Fuente.** Tabla 3

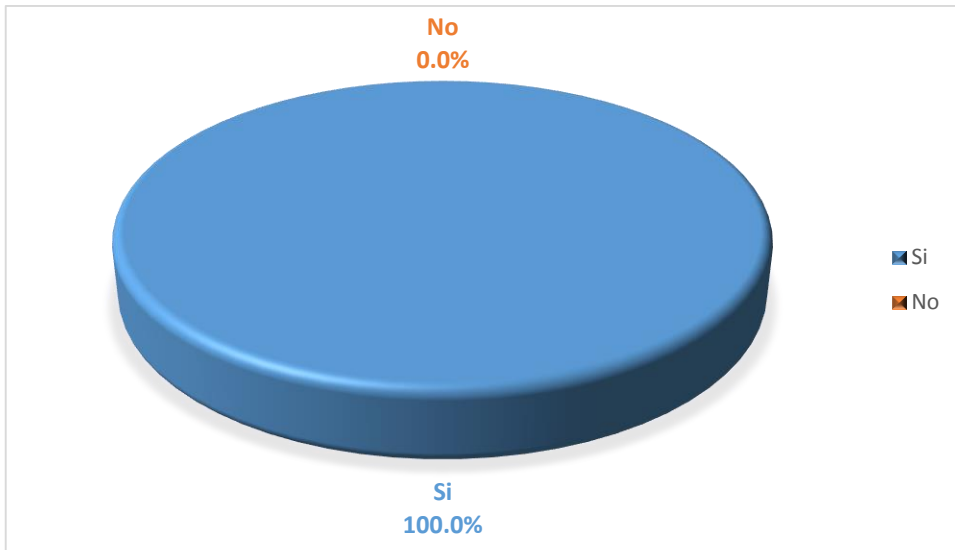


Figura 19. El líder es primordial para las organizaciones

**Fuente.** Tabla 3

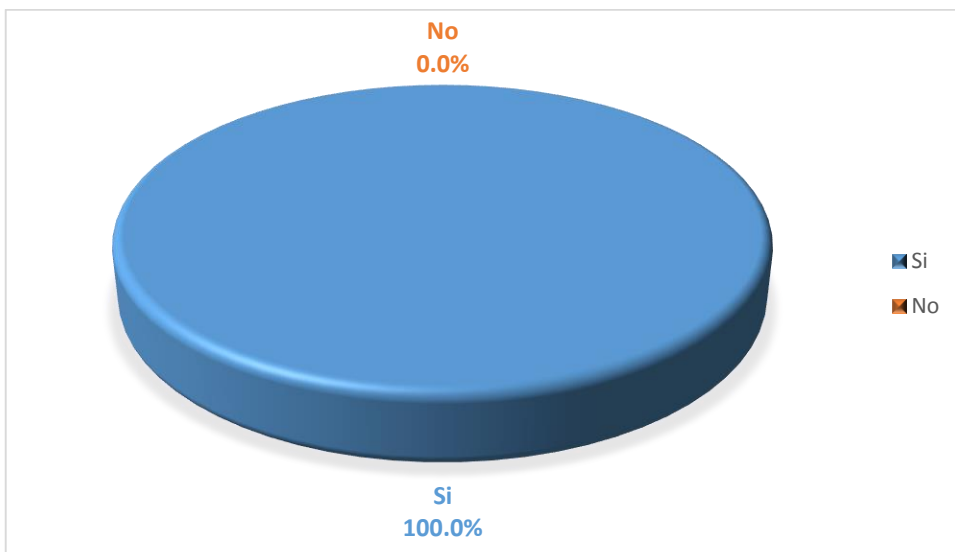


Figura 20. Tipo de líder que necesita la empresa

**Fuente.** Tabla 3

## EVIDENCIA DEL TURNITIN

### TALLER IV-DcordovaV\_TURNITIN\_2020\_02

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

<b>5%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>6%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>0%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
----------	---	-----------

---