



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL
LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COMIDA RÁPIDA DE
LOS ALREDEDORES DEL ÓVALO LA FAMILIA DISTRITO
DE NUEVO CHIMBOTE PROVINCIA DEL SANTA AÑO
2017.**

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

AUTORA:

DANIELA BALLARTE LEDESMA

ORCID: 0000-0001-5927-2332

ASESORA

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

CHIMBOTE – PERU

2021

1. Título

La Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo la familia distrito de Nuevo Chimbote, provincia del santa año 2017.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Daniela Ballarte Ledesma

ORCID: 0000-0001-5927-2332

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

JURADO

Vilela Vargas Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR

Mgr. Victor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgr. Victor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
Asesora

4. AGRADECIMIENTO

A mi Hijo Cael Gabriel por ser mi motor y motivo.

A mis padres Julio y Elina por ser mi respaldo y gran apoyo para poder cumplir con mis metas trazadas.

A Dios por concederme todo lo antes mencionado.

5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comida rápida de los alrededores del óvalo la familia distrito de nuevo Chimbote provincia del santa año 2017. La investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017. El tipo de la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Se tomó una muestra de 15 Micro empresarios, dueños y/o representantes de restaurantes de comida rápida, utilizando la técnica de Encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas, que nos dio los siguientes resultados y conclusiones: El 60% de los representantes de las MYPES tienen entre 31 a 50 años de edad, el 73.33% son de género Masculino, el 53% tienen educación superior universitaria, el 47% tienen de 4 a 6 años en el rubro, el 100% tienen sólo de 1 a 5 trabajadores de los cuales el 73.33% son familiares, el 66.67% de los representantes de las MYPES afirman que el objetivo de la creación de la empresa es generar ganancia, el 93.33% de los encuestados conoce el término gestión de calidad, el 40% afirma que la poca iniciativa es una dificultad de los trabajadores que impide la implementación de la gestión de calidad, el 53.33% de los representantes usan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 100% de los representantes de las MYPES afirman que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio, el 100% conoce el término Liderazgo, el 66.67% de los encuestados considera que la Comunicación es una competencia propia de un

líder, el 100% de los representantes de las MYPES se considera un Líder dentro de su empresa, el 100% considera que un buen liderazgo hacia el personal permite a la empresa ser eficiente.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, Servicio

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of determining the leadership in the micro and small companies of the service sector, fast food category around the oval family district of Nuevo Chimbote province of the holy year 2017. The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management under the leadership approach in micro and small companies in the fast food service sector around the Ovalo La Familia District of Nuevo Chimbote Province of Santa in 2017. The type of research was quantitative, descriptive level and non-experimental - cross - descriptive design. A sample of 15 Micro entrepreneurs, owners and / or representatives of fast food restaurants was taken, using the Survey technique, whose instrument was a questionnaire of 23 questions, which gave us the following results and conclusions: 60% of the representatives of the MYPES are between 31 to 50 years of age, 73.33% are male, 53% have higher university education, 47% have 4 to 6 years in the field, 100% are only 1 to 5 workers of which 73.33% are family members, 66.67% of the representatives of the MYPES affirm that the objective of the creation of the company is to generate profit, 93.33% of those surveyed know the term quality management, 40% affirm that the little initiative is a difficulty of the workers that prevents the implementation of quality management, 53.33% of the representatives use observation as a technique to measure the performance of the personnel, 100% of the representatives of the MYPES affirm that quality management contributes to the improvement of business

performance, 100% know the term Leadership, 66.67% of those surveyed consider that Communication is a competence of a leader, 100% of the representatives of the MYPES consider themselves a Leader within their company, 100% consider that good leadership towards the staff allows the company to be efficient.

Keywords: Quality management, Leadership, service,

6. CONTENIDO

1. TITULO.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. AGRADECIMIENTO	v
5. RESUMEN.....	vi
6. CONTENIDO.....	ix
7. ÍNDICE DE TABLAS.....	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2.Marco Teórico	21
2.3.Marco Conceptual	41
III. Hipótesis	43
IV. Metodología	43
4.1. Diseño de la investigación.....	43
4.2. Población y muestra.	44
4.3.Definición y operacionalización de variables e indicadores.	46
4.4.Técnicas de instrumento.....	47
4.5.Plan de análisis.	47
4.6.Matriz de consistencia.	49
4.7.Principios éticos.	50
V. Resultados	52
5.1.Resultados.	52
5.2.Análisis de resultado.	81
VI. Conclusiones.	86
6.1.Recomendaciones.	88
Referencias bibliográficas.	90
Anexos	
Anexo 1: Cronograma de actividades.	92
Anexo 2: Presupuesto.	93
Anexo 3: Consentimiento informado.	94

Anexo 4: Lista de las 15 MYPES encuestadas.	98
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.	99

7. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de frecuencia de las edades de los representantes de las MYPES</i>	52
Tabla 2: <i>Distribución de frecuencias del género de los representantes de las MYPES</i>	54
Tabla 3: <i>Distribución de frecuencia del grado de instrucción de los representantes de las MYPES</i>	55
Tabla 4: <i>Distribución de frecuencia del cargo de los representantes de las MYPES</i>	56
Tabla 5: <i>Distribución de frecuencias sobre el cargo que desempeñan los representantes de las MYPES</i>	57
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencias del tiempo de permanencia de las MYPES</i>	58
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencias del número de trabajadores de las MYPES</i>	60
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencias de las personas que trabajan en las MPYEs si son familia o no</i>	61
Tabla 9: <i>Distribución de frecuencias del objetivo de creación de la empresa</i>	62
Tabla 10: <i>Sobre el conocimiento del término gestión de calidad</i>	63
Tabla 11: <i>Distribución de frecuencia respecto al conocimiento de las diferentes técnicas modernas de gestión de calidad</i>	65
Tabla 12: <i>Distribución de frecuencias sobre las dificultades que impide la implementación de la gestión de calidad</i>	66
Tabla 13: <i>Distribución de frecuencias sobre las técnicas que conocen los representantes de las MYPES para medir el rendimiento</i>	67
Tabla 14: <i>Distribuciones de frecuencias sobre si el representante de las MYPES considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio</i>	68

Tabla 15: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPEs considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa.....</i>	70
Tabla 16: <i>Distribución de frecuencias respecto al conocimiento de los representantes de las MYPEs sobre el término liderazgo.....</i>	71
Tabla 17: <i>Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de los representantes de las MYPEs acerca de las competencias propias del líder.....</i>	72
Tabla 18: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPEs se consideran buenos líderes dentro de su empresa.....</i>	73
Tabla 19: <i>Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE considera que promueve el trabajo en equipo.....</i>	74
Tabla 20: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPEs ayudan a resolver los errores de los colaboradores de manera correcta.....</i>	76
Tabla 21: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPEs consideran que el Liderazgo es primordial en las organizaciones.....</i>	77
Tabla 22: <i>Distribución de frecuencias sobre los tipos de líderes que necesita una empresa.....</i>	78
Tabla 23: <i>Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE en el rubro comida rápida considera que un buen liderazgo permite a la empresa a ser eficiente.....</i>	79

INDICE DE FIGURA

Figura 1: <i>Distribución de frecuencia de las edades de los representantes de las MYPEs</i>	53
Figura 2: <i>Distribución de frecuencias del género de los representantes de las MYPEs</i>	54
Figura 3: <i>Distribución de frecuencia del grado de instrucción de los representantes de las MYPEs</i>	55
Figura 4: <i>Distribución de frecuencia del cargo de los representantes de las MYPEs</i>	57
Figura 5: <i>Distribución de frecuencias sobre el cargo que desempeñan los representantes de las MYPEs</i>	58
Figura 6: <i>Distribución de frecuencias del tiempo de permanencia de las MYPEs</i>	59
Figura 7: <i>Distribución de frecuencias del número de trabajadores de las MYPEs</i>	60
Figura 8: <i>Distribución de frecuencias de las personas que trabajan en las MYPEs si son familia o no</i>	61
Figura 9: <i>Distribución de frecuencias del objetivo de creación de la empresa</i>	62
Figura 10: <i>Sobre el conocimiento del término gestión de calidad</i>	64
Figura 11: <i>Distribución de frecuencia respecto al conocimiento de las diferentes técnicas modernas de gestión de calidad</i>	65
Figura 12: <i>Distribución de frecuencias sobre las dificultades que impide la implementación de la gestión de calidad</i>	66
Figura 13: <i>Distribución de frecuencias sobre las técnicas que conocen los representantes de las MYPEs para medir el rendimiento</i>	68
Figura 14: <i>Distribuciones de frecuencias sobre si el representante de las MYPEs considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio</i>	69
Figura 15: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPEs considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa</i>	70

Figura 16: <i>Distribución de frecuencias respecto al conocimiento de los representantes de las MYPEs sobre el término liderazgo</i>	71
Figura 17: <i>Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de los representantes de las MYPEs acerca de las competencias propias del líder</i>	72
Figura 18: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES se consideran buenos líderes dentro de su empresa</i>	74
Figura 19: <i>Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE considera que promueve el trabajo en equipo</i>	75
Figura 20: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES ayudan a resolver los errores de los colaboradores de manera correcta</i>	76
Figura 21: <i>Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES consideran que el Liderazgo es primordial en las organizaciones</i>	77
Figura 22: <i>Distribución de frecuencias sobre los tipos de líderes que necesita una empresa</i>	78
Figura 23: <i>Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE en el rubro comida rápida considera que un buen liderazgo permite a la empresa a ser eficiente</i>	80

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son un eslabón fundamental en la cadena socio económica ya que son el sector que más empleos genera y aporta a la economía de nuestro país y de América Latina, ya que proporcionan empleos, bienes, servicios e ingresos a millones de familias. Las pequeñas tiendas, restaurantes, talleres y demás MYPES forman parte del paisaje económico en toda la región. OECD/CAF (2019).

He aquí un pequeño recuento de diversos problemas que se pueden observar en varios países por la mala gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo.

En México, si bien es cierto de 4 millones de empresas que hay, el 97.6% son MYPES, además el 75% del sector empleo trabaja para éstas, (INEGI, 2015). Se puede observar mucha deficiencia por una mala gestión de calidad con el uso del Liderazgo ya que de todas las empresas que hay en este territorio, sólo el 12.6% capacita a su personal. El motivo que por lo general dan, es que su personal ya cuenta o tiene los conocimientos necesarios para realizar sus actividades. El 47.6% no toma ninguna acción. Las acciones que más realizan las empresas mexicanas son las correcciones después de que suceden los problemas. Por otro lado, también se observa el desconocimiento de los programas gubernamentales para apoyar a las MYPES. Sólo el 14.3% sabía sobre al menos uno de los apoyos del gobierno federal, entre ellos los más conocidos son: Red de Apoyo al Emprendedor, Crezcamos Juntos y otros programas del Instituto Nacional del Emprendedor. Las razones por las cuales no crecen las MYPES son Falta de Crédito (38.67%), Baja demanda de productos (28.45%), Competencia de informales (32.88%), A la vez el 14.7% de MYPES afirma que no les gustaría crecer, pero tienen diversos y razonables motivos; temor a la inseguridad, complicaciones administrativas, trámites costosos, pago de impuestos o porque están satisfechos con su

empresa. La mayor parte de las empresas rechazaría un crédito bancario debido a los altos intereses o la inexistencia de garantía o aval, o porque no pudieron comprobar ingresos y por diversas deudas. (M. Cruz, E. Lopez, R. Cruz y G.Meneses, (2016)).

En Chile, las Micro y Pequeñas empresas proveen el 58% de la ocupación privada. Las MYPES juegan un rol importante en el desarrollo económico regional. En Chile hay más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, incluidos los trabajadores por cuenta propia. Las MYPES formales alcanzaron a 721 mil unidades productivas en el año 2008. Además, existen más de 805 mil microempresas informales, las MYPES están presentes en casi todos los sectores de actividad económica, en cambio el sector terciario del comercio, restaurantes y hotelería, los servicios financieros, empresariales, personales, sociales y el transporte son los que predominan. Se puede observar que en Chile la alta informalidad de la microempresa tiene aparejada problemas de calidad del empleo, esto se ve reflejada en múltiples aspectos, como en la precariedad en materia de seguridad social y en el nivel de ingresos. Otra problemática es que el 53% de los ocupados de la microempresa recibía ingresos menores a dos salarios mínimos al mes y un 21% inferior al salario mínimo. (Carolina Samsing, 2019).

En Bolivia hay más de 275.000 micro y pequeños empresarios, que generan en promedio 2 millones de empleos Las MYPES tienen acceso al crédito en el sector financiero del país particularmente cooperativas y banco de créditos blandos. En los últimos 5 años se ha evidenciado un crecimiento de cartera y número de clientes en el sector financiero particularmente en el Banco Sol y Los Andes. Podemos afirmar que este segmento también es gestionable, así los demuestra la decreciente evolución de la mora, la cual está 10 puntos por debajo de la mora del sistema bancario tradicional. Por otro lado, la cartera de las MYPES en el sector financiero ha crecido en 16.3 millones de dólares desde el 2003 al 2005

participando ahora con el más del 15% de la cartera comercial del sector financiero. El 25% de la cartera de las MYPEs está concentrada en el comercio al por mayor y menor. La mora por su parte, es la más baja en el sector financiero con 12.3% al año 2015. (Rubin, L. 2016)

En Ecuador, una pequeña empresa llamada “Lovisone” desde hace 9 años se dedica a la venta de licores, como licor de choco menta, crema de limón, crema de maracuyá, entre otros. Paul Ruiz administrador de este negocio comenta que para las micro pequeñas y medianas empresas es complicado competir con la gran industria nacional y con los productos importados. Ruiz añade que la clave está en ofrecer “Calidad”. Este factor sumado a una capacidad de negociación con proveedores permite que las ventas de Lovisone crezcan un 18% en lo que va del año. Otro ejemplo de crecimiento en las MYPES en Ecuador es “Helados Dulce Placer”, con base en el Valle de los Chillos (oriente de Quito). Un negocio familiar que comenzó sus inicios hace dos años con cinco sabores en sus productos y hoy elabora cerca de 160. Su sello es ofrecer sabores típicos de Ecuador.

En el Perú, las MYPES representan un papel importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de éstas. De acuerdo con el estudio global Entrepreneurship Monitor realizado en el Perú, se estima que 9.2 millones de peruanos realizan una actividad emprendedora, de los cuales el 75% pertenecen al sector MYPE. Actualmente las MYPE en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el ministerio de trabajo y promoción del empleo, las MYPE aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable

y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas.

Nuevo Chimbote tiene un 96% de Micro y Pequeños Empresarios, que son fuente generadora de empleo en el presente y para el futuro. Pero para que éste futuro sea prometedor, los gobiernos locales deben tener un papel trascendental a través de elaboración de proyectos de ordenanzas a favor de las MYPES, cursos de capacitación, cursos de talleres productivos descentralizados, ferias locales, regionales, nacionales e internacionales que aseguren el intercambio comercial a favor de las MYPES, asesoramiento técnico-legal en temas relacionados a tributación, contabilidad, materia laboral, publicidad y marketing, entre otros temas de suma importancia y esenciales para los Micro y Pequeños empresarios en cuanto a su mantenimiento y crecimiento de la empresa. Esta es una forma de contribuir en el desarrollo económico de nuestra ciudad. Es por ello que a través de la ordenanza Municipal N° 007-2010-MDNCH, expedida por la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote se aprobó beneficios a favor de la MYPES, tales como: Exoneración por el derecho de autorización de la licencia Municipal de Funcionamiento hasta el 20%, exoneración en el pago por derecho de Certificado de defensa Civil- Seguridad Básica hasta el 10% y exoneración en el pago por derecho de Arbitrios Municipales hasta el 20%.

Por lo expresado, el planteamiento del **problema de investigación** es ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017?

Como **objetivo general** nos planteamos Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio

rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017. Y como **objetivos específicos** tenemos; Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017, Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017.

la investigación se justifica a nivel teórico porque permitirá conocer las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio y servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de servicio del distrito de Nuevo Chimbote y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

La investigación se justifica a nivel práctico porque ayuda a los representantes de las MYPES a identificar las características de La Gestión de Calidad con el Uso del Liderazgo.

Este trabajo se justifica a nivel metodológico porque además de ayudar a crear un nuevo instrumento, describe de manera detallada y organizada las características de la gestión de Calidad con el uso del Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector servicio Rubro Comida Rápida del Óvalo la Familia, Distrito de Nuevo Chimbote.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Cruz y Rodea (2014) en su investigación titulada: *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados (Caso: Empresa de textilería, Municipio Ixtapaluca, Estado de México)*, plantearon el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son los elementos que integran el liderazgo transformacional como herramienta que permita identificar la problemática que presenta la empresa de textilería? Su objetivo general fue: Diagnosticar los factores del liderazgo transformacional con el propósito de sugerir cambios positivos en la productividad de los empleados en la empresa. Los objetivos específicos fueron: Identificar y analizar los factores que intervienen en el liderazgo transformacional, identificar y analizar los elementos del liderazgo transformacional que impactan en la productividad de los empleados. Los resultados de acuerdo a los objetivos específicos planteados fueron: Seis empleados escuchan algo de inquietudes con suma atención de sus compañeros y seis escuchan bastantes inquietudes con suma atención de sus compañeros. Cuatro algo ayudan a que sus compañeros se concentren en desarrollar sus fortalezas, cuatro bastante ayudan a que sus compañeros se concentren en desarrollar sus fortalezas. Seis piden consejos a sus jefes y compañeros para su desarrollo, cinco bastante piden consejos a sus jefes y compañeros. Cuatro bastante estimulan su desarrollo personal y cinco mucho estimulan su desarrollo personal. Seis bastante proporcionan retroalimentación sobre cómo se están haciendo las cosas y creencias más importantes y tres algo proporcionan retroalimentación sobre cómo se están haciendo las cosas. Cinco algo enseñan a desarrollar más capacidades y cinco bastante enseñan a desarrollar más capacidades. Dentro de las conclusiones se encontró que el principal objetivo de la investigación fue analizar los elementos más sobresalientes de un líder transformacional, si bien sabemos que el liderazgo

es el proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización. Se aplicó un cuestionario a cada uno de los empleados para saber qué elementos se consideraron más relevantes en un líder transformador.

Garzon y Marin (2015) en su investigación titulada: *Caracterización del estilo de Liderazgo y la percepción de sus colaboradores (caso aguas de Manizales, Colombia)*, plantearon el siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es el estilo de Liderazgo predominante en las personas que tienen personal a cargo dentro de la organización Aguas de Manizales S.A.E.S.P? donde el objetivo general fue: caracterizar el estilo del liderazgo existente en las personas que tienen personal a cargo en la empresa Aguas de Manizales, y la percepción que tienen sus equipos de trabajo. Y sus objetivos específicos fueron: describir el estilo de liderazgo de las personas que tienen personal a cargo, describir la percepción de los equipos de trabajo, identificar el estilo de Liderazgo que asumen los líderes de la organización en las diferentes situaciones que se presentan, determinar el comportamiento del Liderazgo situacional que se ejerce en los equipos de trabajo, determinar el comportamiento de la adaptabilidad y el estilo del liderazgo dominante, la habilidad de dirección de las personas que tienen personal a cargo de la empresa. Los resultados de acuerdo a los objetivos específicos planteados fueron: en la subgerencia administrativa financiera prevalece un estilo de liderazgo coordinador (93%), aunque se presente una tendencia del 7% hacia un Liderazgo Monitor, es decir de 14 personas que presentaron el cuestionario, solo 1 presenta una tendencia hacia este estilo, acorde a los resultados, se concluye que; en el contexto empresarial, el liderazgo ha sido objeto de muchos estudios debido a que resultados de diversas investigaciones, han demostrado que la eficiencia de la empresa está relacionada con un fuerte liderazgo de los directores de áreas.

Valera (2015) en su tesis titulada: *Liderazgo Estratégico y motivador; la herramienta clave ante la adversidad organizacional, (Valencia España para optar el título de especialista en Gerencia y Recursos Humanos, Post Grado)* planteó el siguiente problema: ¿Es indispensable que la organización cuente con estrategias de implementación de este nuevo modelo de liderazgo?, ¿es necesario que los líderes de la organización se sientan identificados con este modelo de liderazgo?, ¿Cuál es la opinión de los líderes acerca del nuevo modelo de liderazgo?, donde el objetivo general es: Analizar el nuevo modelo de liderazgo aplicado a una empresa del sector automotriz, como plataforma estratégica esencial en la alineación de los objetivos organizacionales, en sus objetivos específicos, consideran: Diagnosticar la percepción actual de los líderes de la empresa, respecto al nuevo modelo de liderazgo, Conocer la estructura y competencias propias del nuevo modelo de liderazgo aplicado en la empresa, identificar estrategias que permiten alinear la práctica del modelo de liderazgo aplicado en la empresa con los objetivos organizacionales definidos por la misma. Los resultados de esta investigación, determinaron que la mayoría de los trabajadores de las MYPES sienten confianza en lo que hacen dentro de su lugar de trabajo porque están identificados con el tipo de liderazgo que los gestiona, sin embargo, probablemente dudan de su capacidad para llevar a cabo una tarea. Dicha investigación concluye que: las empresas de hoy requieren contar con un modelo de liderazgo carismático y participativo, utilizando las estrategias y técnicas de desarrollo para que cada día siga creciendo y aumentando la confianza de la masa laboral en la organización.

Avanecer C. (2015) en su investigación titulada: *“Liderazgo y Motivación aplicado con los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C Quetzaltenango, zona 8, Guatemala. Investigación realizada para obtener el grado de licenciada en psicología industrial”*, cuyo objetivo fue: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en

la motivación de los vendedores rutereros de la distribuidora Mariposa C.B.C, el estudio fue de tipo descriptivo utilizando el método de significado y fiabilidad de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico, para dicha investigación se utilizó un cuestionario aplicado a 47 vendedores y 8 supervisores que conforman el 100% de la totalidad del universo, hombres que oscilan entre las edades de 20 y 50 años. Donde se tuvo como resultado que: el 75% de los supervisores responde que la relación con sus colaboradores es adecuada, ya que no sólo se preocupan por llegar a la meta, sino que también es importante para ellos su bienestar personal. El 79% de los vendedores (colaboradores o subordinados) responde que su supervisor les brinda confianza y mantienen una buena comunicación, el 10% de los colaboradores manifiesta que la relación con su jefe debe mejorar ya que hace falta confianza, comunicación y que sean escuchados atentamente, el 100% de los vendedores rutereros de la distribuidora consideran que es importante que su supervisor les brinde instrucciones claras de las actividades a realizar, el 75% de los jefes aseguran que su manera de comunicación es clara y entendible para ellos, un 13% de supervisores mencionan que el mensaje directo no es interpretado como se espera, Por lo tanto, se concluye que: La comunicación es un factor muy importante en el ambiente laboral, de esta manera se mejora la relación jefe-colaborador y así las actividades se realizarían de manera eficiente. Es importante la aplicación de diferentes estrategias de liderazgo para desarrollar habilidades ya que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe. El líder aplica su experiencia, habilidades y destrezas para transmitirles a sus colaboradores el esfuerzo y dedicación para que puedan alcanzar sus metas.

Centeno M. (2012), en su investigación titulada: *“Liderazgo empresarial; visto desde una perspectiva de comunicación organizacional, Bogotá, Colombia”*, para obtener el grado de licenciado en Administración, en donde el objetivo general fue: Identificar de que forma los propietarios de las MYPES colombianas del sector BPO (Business Process Outsourcing) desarrollan competencias de liderazgo organizacional, y analizar cómo el impacto de la comunicación organizacional influye en la productividad de las mismas. El tipo de investigación fue observacional descriptivo, de tipo transversal de acuerdo al periodo y ocurrencia de los hechos. El universo estuvo constituido por las MYPES del sector BPO en Colombia y la muestra estuvo conformada por 10 empleados y 10 gerentes de empresas MYPES del sector BPO ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C, para quienes se aplicó una encuesta y entrevista respectivamente. Donde el 70% se considera buen líder mientras que el 30% considera que necesita capacitarse para llegar a tener las características de un buen líder. Mientras el 50% de las personas encuestadas conocen y no conocen los conceptos de Comunicación organizacional, por ende, el 90% considera que es necesario implementar competencias de liderazgo y comunicación organizacional en las organizaciones de Colombia. Después de haber realizado mencionada investigación se puede concluir que: En Bogotá hace falta una política eficiente para implementar dentro de las organizaciones, el liderazgo y la comunicación organizacional, lo cual es importante para que la capital de la republica ya que la mayoría de empresas son extranjeras y las empresas colombianas necesita de preparación y capacitación para entrar a la competitividad. El liderazgo y la comunicación organizacional van de la mano ya que son claves para obtener todas las metas y objetivos tanto a nivel administrativo como comercial y económico. Es importante realizar futuros estudios más amplios respecto a este tema en lo que se refiere a MYPES, como también

implementar programas de capacitación en cuanto a liderazgo y comunicación organizacional.

Rodríguez (2020), en su investigación titulada: *Caracterización de la Calidad y Liderazgo en las MYPE Rubro restaurantes de la Urb. El Bosque, Castilla, Piura 2020*, cuya justificación del problema fue: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las Mypes dedicadas al Rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque, Castilla, Piura 2019? Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente Objetivo general: Determinar las Características del Liderazgo y la gestión de calidad en las Mypes Rubro restaurantes de la Urb. El Bosque, Castilla, Piura, 2019. La investigación fue de tipo descriptivo a nivel cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Su población estuvo conformada por 38 trabajadores para la variable liderazgo, y 5 gerentes para la variable Gestión de Calidad, en este caso la muestra fue toda la población, como técnica se realizó una encuesta y como herramienta, un cuestionario que consta de 32 preguntas, en mencionada investigación se tuvo como resultado que: El 100% de los gerentes brindan un servicio agradable a sus clientes identificando la Empatía, también el 100% de los gerentes indicaron que sus productos reúnen todas las expectativas del cliente, En cuanto al Liderazgo; el 76.3% de los trabajadores manifestaron que la interrelación es un hábito en la organización; y el 73.7% manifestaron que sus opiniones son aceptadas y que por lo tanto el estilo de liderazgo que ejerce su jefe es el democrático.

Se concluye que las MYPE apliquen hábitos propiciando la interrelación entre su personal, aplican el estilo democrático y carismático, por lo que sus opiniones son respetadas y generan confianza.

Salinas (2017), en su investigación titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de*

Huarmey, cuya justificación del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017?, para dar respuesta al problema indicado se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, para poder conseguir el objetivo general el autor plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. Para justificar los objetivos de la investigación el autor tuvo por resultado que las empresas no cuentan con un modelo gerencial, esencial para el buen manejo de una empresa. La investigación concluye que: las empresas de hoy requieren contar con un modelo de liderazgo carismático y participativo, utilizando las estrategias y técnicas de desarrollo para que cada día siga creciendo y aumentando la confianza de la masa laboral en la organización. Por lo que se deduce del presente trabajo según los datos arrojados por el cuestionario realizado a los coordinadores, supervisores, gerentes y directores que todo aquel que esté ligado al manejo de personal(liderazgo); debe estar técnicamente y capacitado en el are de acuerdo a las exigencias del modelo de liderazgo.

Morales, T (2016), en su investigación titulada: “*Factores de liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara, Piura para optar el grado*”

de licenciado en Administración”, cuyo objetivo fue determinar los principales factores de Liderazgo y competitividad de las MYPE comerciales rubro abarrotes de la ciudad de Talara. Se empleó la metodología del tipo de investigación descriptivo no experimental de corte transversal ya que enumera, clasifica y señala las propiedades de las variables identificadas, se aplicó la técnica de encuesta, que buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. La población y muestra de la investigación está conformada por 15 MYPES del sector mercado modelo la parada, por lo tanto, fue una población finita. Los resultados de la investigación concluyeron que:

El Líder de las MYPE necesitan de una capacitación para poder tener una buena comunicación con su entorno Laboral. Deben usar estrategias que les permitan ser competitivos en el mercado. Deben tener en cuenta que deben satisfacer las necesidades del cliente

Herrera H. (2018), En su investigación titulada: *Caracterización de Liderazgo y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018 (informe de tesis para obtener el grado de licenciado en administración)* donde el objetivo general fue: Determinar la caracterización de liderazgo y capacitación de las MYPES, sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es descriptiva, el nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental. Se empleó la técnica que consta de un cuestionario a la población conformada por los trabajadores de las 7 distribuidoras de ventas de celulares. En total 39 personas, de las cuales el 51% manifiestan que el propietario sólo espera que se haga caso a sus órdenes. El 97% manifiesta que el propietario no tiene confianza en sus trabajadores. El 100% manifiesta que el liderazgo le da poder al propietario, el 100% manifiesta que el propietario defiende con determinación sus convicciones, el 54%

manifiesta que el propietario no tiene habilidades para atraer a los clientes, no tiene magnetismo personal, de estos resultados se concluye que: En esta organización influye mucho el liderazgo empresarial y el autocrático, por lo tanto, no considera los tipos de liderazgo democrático y situacional. La principal característica de liderazgo que se aplica en la organización es el manejo del poder para conducir con responsabilidad el negocio.

La actitud de los colaboradores es positiva y están dispuestos a los cambios y asumir nuevos desafíos, siempre escuchan con atención y respeto a su líder. Debe haber una actitud más abierta al aprendizaje de parte del líder para poder tener mejor relación con sus colaboradores y así poder alcanzar metas juntos.

López, (2017), en su investigación titulada *“Características de la gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017”* para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas. Donde el objetivo general fue: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPES Rubro Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. El diseño de dicha investigación fue descriptiva-no experimental, donde el nivel de la investigación fue cuantitativo. El instrumento para llevar a cabo la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario de 39 preguntas escogiendo una población de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las Mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se muestra que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los

trabajadores, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. de los resultados se concluye que; se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del distrito suyo, es vital para las MYPES mantener una buena comunicación un lazo de amistad con sus colaboradores y también clientes más concurrentes, por lo tanto, se goza de beneficios que dejan ambas variables.

Huamán (2019), en su investigación titulada: “gestión de Calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. los polvorines veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, donde se tiene como objetivo general: Identificar las características que tienen la gestión de calidad y la innovación en las MYPE, rubro restaurantes en el AA. HH los polvorines Veintiséis de octubre Piura, año 2019. En cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, a nivel descriptivo, y el diseño fue no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se aplicó una encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, de escala nominal, las que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables. Mencionada encuesta fue aplicada a una población de: 5 propietarios y 10 trabajadores. donde se obtuvo como resultados más resaltantes lo siguiente: en cuanto a la variable gestión de calidad, se obtuvo que el 90% inspecciona los productos que estén en buenas condiciones para poder consumirlos, el 100% con referencia a la variable Liderazgo: de los encuestados consideran que tener un buen liderazgo ayuda al crecimiento de su personal, el 90% brindan una buena comunicación y sus colaboradores permiten el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo y el 100% de los encuestados han planteado una visión en su MYPE, además de brindar un producto diferente al de la competencia y así poder obtener mejores resultados productivos en las MYPE y así lograr un crecimiento en la organización.

Gómez (2018), en su investigación titulada: “*Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, casco urbano de Chimbote*”, cuyo enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015?, para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015; para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar. Las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, así mismo, Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 y Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Donde los resultados son: la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Son dueños de las empresas, son adultos teniendo más de 51 años, son de género masculino, y cuentan con estudios superiores no universitarios, La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen más de 7 años en el rubro, cuentan con 1 a 5 trabajadores, se crearon con la finalidad de generar ganancias, tienen a personas no familiares laborando en la empresa, donde se concluye que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de

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

Lázaro (2018), en su investigación titulada: *“Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote 2018” para optar el título de licenciado en administración de empresas* , en donde se tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote 2018. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta donde el instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas aplicado a una población de 28 micro y pequeñas empresas, en donde se obtuvo los siguientes resultados más resaltantes: en cuanto al termino gestión de calidad, el 78.57% la conoce, por otro lado el 42.86% tienen diferentes dificultades para la implementación de gestión de calidad. El cuanto a la variable liderazgo el 100% considera que el liderazgo es primordial en la organización. Por lo tanto, la investigación concluye que: la mayoría de los representantes de las MYPES conoce el termino gestión de calidad, pero tienen dificultades para su aplicación debido a que no cuentan con los recursos económicos, capital humano y con los conocimientos necesarios que se requieren, y es positivo que el 100% conoce el término liderazgo y saben que es fundamental el trabajo en equipo para una buena productividad de las MYPES.

Méndez (2018), En su investigación titulada: “*Gestión de calidad bajo en enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote 2018*” para optar el grado de Bachiller en administración de empresas. Donde tiene como objetivo general: Determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo de diseño no experimental-transversal, se utilizó la técnica de encuesta donde el instrumento fue un cuestionario de 23 preguntas, aplicado a una población y muestra de 31 micro y pequeñas empresas, en donde se obtuvo los siguientes resultados: el 64.4% de los representantes tienen un promedio de edad entre 31 y 50 años de edad, el 80.70% son de género masculino, el 64.51% de los representantes indican que sí tienen conocimiento acerca de la gestión de Calidad y el 61.29% tienen un grado de instrucción de secundaria. La investigación concluye que la gran mayoría de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, las empresas están dirigidas mayormente por personas del género masculino, y éstas están dirigidas por su propio dueño, quienes tienen conocimiento de gestión de calidad debido a los años de experiencia que tienen en sus negocios. Sin embargo, los trabajadores cuentan con un aprendizaje lento lo cual dificulta a la empresa a implementar la gestión de calidad en sus negocios, teniendo la mayoría solo estudios secundarios realizados.

Benites (2017), en su investigación titulada: “*Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería, del distrito de nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017. Caso Panaderías Mi Ángel (informe final del trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en Administración)*” tuvo como objetivo: Determinar las características de la

gestión de calidad con el uso de liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017, caso panaderías Mi Ángel. En cuanto a la metodología; es tipo descriptivo, nivel cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, para ejecutar dicha investigación se escogió una muestra poblacional de 14 microempresas, representando el 100% de la población, a las que se aplicó un cuestionario de 28 preguntas utilizando la técnica de la encuesta, de los que se tuvo los resultados siguientes: En cuanto a los Microempresarios; el 43% de los representantes tienen un promedio de 51 años a más, el 43% tiene grado de instrucción Secundaria, en cuanto a las MYPES; el 50% tiene de 7 años a más en el rubro, el 42,86% tuvo como objetivo generar ganancias, respecto a la gestión de calidad con el uso de liderazgo: el 57,14% no conoce el término, el 64,28% no realiza gestión de calidad, el 100% manifiesta que es importante realizar un proceso de gestión de calidad, el 100% manifiesta que, como líder se preocupan por sus colaboradores, el 100% considera que si aplican la técnica de liderazgo obtendrán buenos resultados en cuanto a sus ganancias y su relación con sus colaboradores. Por lo tanto, se concluye que; Los representantes de las MYPES deben informarse y estudiar sobre la gestión de calidad y que se puede implementar en su empresa; Implementar las técnicas empresariales basado en el liderazgo hará que las MYPES crezcan como empresa y alcancen sus metas; Para obtener buenos resultados en cuanto a la producción de la empresa, se debe establecer un plan de negocios estratégico.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Definición de Micro y Pequeña empresa (MYPE)

Según la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (SUNAT), “Una micro y pequeña empresa o MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo diversas formas de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, y tiene como objetivo desarrollar actividades transformadoras, productoras, comercializadora de bienes o prestación de servicios”.

Según Regalado (2007) la palabra MYPES: “*Está formada por las primeras letras de los conceptos micros, pequeñas y medianas empresas*”. (p.39)

El Congreso de la República (2003) dio la Ley N° 28015 bajo el nombre de Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Esta ley promueve que se formalicen, desarrollen y sean competentes las micro y pequeñas empresas, también busca aumentar su contribución al recaudo tributario, empleo sostenible, las exportaciones, los aportes al Producto Bruto Interno (PBI), rentabilidad, incremento del mercado interno y la productividad.

Cada definición es diferente por país, en el Perú se compone por una persona jurídica o natural de acuerdo a la representación de gestión empresarial o forma de organización vista en el régimen actual. Su objetivo es desarrollar actividades para comercializar bienes, transformarlos, extraerlos y producirlos, así como también prestación de servicios. La sigla MYPE hace referencia a las Micro y Pequeñas Empresas que, a pesar de sus diferencias en rasgos y dimensiones, son iguales en trato ante la vigente Ley. Diez años después el Congreso de la República promulga una nueva Ley, la Ley N°30056. Los objetivos establecidos

apuntan al desarrollo, formalización y la promoción de la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME).

Características de las MYPES

La MYPE están caracterizada por tener ventas anuales entre 150 UIT (unidad impositiva tributaria) hasta 1700 UIT. Durante los tres primeros años de funcionamiento de las MYPES, la tasa de quiebre o cierre de éstas es mayor, al pasar este periodo, la probabilidad de que aumenten sus ganancias y que sobrevivan es aún mayor.

Por otro lado, Martínez (2009), afirma que en el Perú *“Existe una clasificación denominada MYPE para favorecer con la legislación laboral a las micro y pequeñas empresas ya que éstas generan en el Perú el 80% del empleo ya sea formal o informal. Según el decreto legislativo 1086 del año 2008, una ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas y del acceso al empleo decente, modifica las características de las MYPE, según el cual una MYPE debe reunir dos criterios, uno es la cantidad de empleados y el otro el monto de las ventas anuales equivalentes a Unidades Impositivas tributarias (UIT)”*. (P.71)

Representantes de las MYPES

Según Leiva. (2013) *señala que un emprendedor puede entender de diversas maneras Desde el empresario, generador de diversos beneficios para la sociedad hasta el emprendedor social impulsador de cambios de gran sensación para la misma sociedad.* (P.13)

Así mismo Lizarazo, M. (2009) hace mención que *“Emprendedor” proviene del francés “entrepreneur” que quiere decir “pionero”, desde tiempos inmemorables se empleaba dicho término para las personas de espíritu aventurero e innovador lo que hoy en día se les*

denomina a las personas creativas que generan nuevas ideas e inventores de nuevos productos o servicios relevantes para la sociedad.

También Lizarazo. (2009.) afirma que una de las características principales de un emprendedor es *“La capacidad de innovación, asumir riesgos y contratiempos, de perseguir un mejor futuro y de persistir lo que concreta el surgimiento de Microempresarios exitosos”*. (p27)

Los microempresarios se caracterizan por ser buscadores y perseguidores de oportunidades y de mantener una iniciativa constante, actúan de forma previa anticipándose de hechos que fueren dificultades, y hacen de las dificultades nuevas oportunidades e innovan o se proyectan un nuevo emprendimiento.

La insistencia, perseverancia y tenacidad son cualidades presentes en un emprendedor, al innovar sus estrategias para rebasar dificultades y ser responsable de lograr sus propósitos y objetivos, el cumplimiento se correlaciona al empeño de forma sorprendente para consumir su labor, si es posible ayuda a sus colaboradores y ocupa sus puestos si es necesario para poder terminar con el trabajo y llegar a la meta trazada, el emprendedor que cumple mantiene a sus clientes satisfechos con el servicio o producto y así valora su imagen que se da a largo plazo más que las ganancias que puede llegar a generar acorto plazo.

También Lizarazo, M. (2009) señala: *“Durante años, las características de un empresario innovador llamaron la atención de los psicólogos organizacionales, a partir de los estudios de psicólogo David McClelland de la Universidad de Harvard, en los años 60, se identificó un elemento común en el comportamiento de los empresarios innovadores “motivación al logro”, entendida como un constante impulso a mejorar”* (P.27)

Así mismo Arrayales, J. (2007). Señala que *“Una descripción común de los emprendedores es que son personas que toman una oportunidad y se aferran a ella”* en gran parte de los

casos, dicha oportunidad va a representar una ocasión para generar beneficios que pueden producir cambios en el mercado e impactar al individuo en la comunidad. (P.10).

En la búsqueda de la eficiencia, eficacia y calidad de un emprendedor tienen que ver con buscar la perfección en las cosas que hace, así como el bajo costo y rapidez, esto se logra utilizando y desarrollando procedimientos para garantizar de que el trabajo cumpla con los requisitos ya señalados. Los emprendedores suelen correr muchos riesgos, los cuales ya han calculado y evaluado y dado alternativas de solución. De esta forma el emprendedor también actúa para reducir riesgos o examinar y explorar los efectos.

El emprendedor asume contextos que asumen riesgos de manera moderada, las metas trazadas adquieren un valor extraordinario y personal, esto conlleva a asumir retos, la visión que presenta es a largo plazo de manera clara y concreta, mientras que la visión de los objetivos son a corto plazo ya que son medibles.

El emprendedor explora información acerca de sus usuarios, las personas que lo proveen como también a su competencia y se da la tarea de ver cómo elaborar un nuevo producto o brindar un servicio innovador, antes de tomar una decisión decide consultar a los que son expertos en la materia.

Para un emprendedor la planificación es vital ya que se planifica todo de manera metódica y segmenta las tareas grandes en tareas pequeñas con un tiempo de entrega determinado, la verificación de sus proyectos es de forma constante para tener en cuenta los resultados conseguidos y las situaciones que varían, así mismo se tienen en cuenta los registros financieros para la toma de decisiones.

De esta manera Leiva, J. (2007), señala que *“Debemos aclarar que nadie ha logrado definir con exactitud un perfil único de lo que se entiende por un Emprendedor Exitoso, existen muchas investigaciones que han determinado una serie de factores que pueden facilitarle el*

trabajo para llegar a ser un Emprendedor exitoso pero no hay reglas de ningún tipo ya sean de genética, economía, social, intelecto o preparación académica que lo definan” (P, 21)

2.2.2. Concepto de Calidad

El origen de la calidad se encuentra presente desde la era de las cavernas, en donde el hombre realizaba las actividades de recolección, caza y pesca, esta se basaba en reconocer y seleccionar lo mejor. Encontramos diferentes definiciones de calidad de acuerdo al enfoque de fabricación, del cliente, del producto, y del valor. Destacan Edward Deming al elaborar los 14 puntos para que una empresa sea productiva; Philip Crosby quien formuló un programa llamado “cero defectos” con 14 pasos a seguir, Armand Feigenbaum implantó el control de la calidad total en EE. UU, advirtiendo que la calidad es mucho más que controlar fallas en la planta, siendo esta una filosofía comprometida con la excelencia, Joseph Juran estableció la trilogía de Juran que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad. Kaoru Ishikawa planteó la idea de calidad como un proceso constante que siempre se puede avanzar a un paso más, es el creador del diagrama de Ishikawa o también conocido por espina de pescado.

No hay autor que defina “Calidad” con exactitud, muchos lo definen de diferentes modos, pero de manera general, Calidad quiere decir que un producto o servicio tiene características que lo diferencian de otros de forma positiva, es decir, tiene al menos un aspecto distintivo. Según Muñoz, (1999), afirma lo siguiente sobre concepto de calidad: “Algunas cosas son mejores que otras, es decir, son de más calidad, pero, ¡Al tratar de definir lo que es Calidad, aparte de las cosas que la tienen, todo se esfuma! Y no queda nada de qué hablar, pero si no podemos definir lo que es calidad, ¿Cómo podremos saber lo que es o cómo podemos saber siquiera que existe? (P,67)

Es una interrogante complicada, pero, los estudios de calidad prefieren proponer conceptos para poder implantar, medir, controlar y establecer lo que el consumidor asume.

Adquirir un servicio de calidad supone conocimiento de lo que el consumidor necesita, y que el producto o servicio satisfagan sus necesidades y deseos. Hoy en día hay personas que aun piensan que Calidad quiere decir Caro.

Así mismo Cuatrecasas. (2012), define calidad como: *“el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos de un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”*. (p.575).

2.2.3. Gestión de calidad

Según Miranda (2007), afirma que *“El desarrollo de la gestión de calidad comienza con la inspección, entendida como examen cuyo propósito es medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque surge con la revolución industrial, existiendo personas responsables de inspeccionar la calidad de los productos, así como una separación entre las labores de producción y de inspección, siendo el inspector de calidad el único responsable de la calidad. En la práctica esta separación entre la responsabilidad sobre la calidad y la realización de las tareas productivas provocó una desmotivación de los trabajadores”* (p.31)

Así mismo Miranda, Chamorro y Rubio (2007), afirman que: *“El modelo de gestión de calidad total como una filosofía de gestión cuyo objetivo último es suministrar productos que satisfaga a nuestros clientes y que simultáneamente consigan la motivación y satisfacción de los empleados, gracias a un proceso de mejora continua en los procesos de la organización y a la participación de todas las personas que forman parte de la organización o que se relacionan con la misma de forma directa”*. (p.45)

La gestión de calidad está fundamentada en la norma ISO 9001 y cuenta con gran conocimiento en todo el mundo, así mismo, está diseñada y modificada para guiar a la organización en el cumplimiento de las necesidades y expectativas del consumidor, entre muchas otras ventajas. La nueva norma ISO 9001:2015 contiene beneficios como ser un competidor más sólido en el mercado, métodos más prácticos de trabajo que ahorrarán recursos, dinero y así mismo tiempo, la mejora del desempeño operativo que aumentará los beneficios y reducirá los errores, incrementará el número de clientes potenciales a través de un excelente servicio de atención al cliente. La gestión de calidad alienta a su vez mediante un sistema, a las empresas a analizar e identificar las exigencias de los clientes, a especificar procesos que suministren productos aceptables por los clientes y a conservar estos procesos controlados, para brindar confianza tanto al cliente como a la organización realizando la satisfacción al cumplir con los requisitos de forma consciente. Todo esto para obtener los resultados esperados y necesarios de la gestión de calidad. Es indudable alcanzar continuamente la superioridad porque es lo único que otorga a la empresa una gran ventaja competitiva por encima del resto, ya que la calidad no es estática ni conformista, las empresas que no asumen una gestión de calidad se estacan y luego perecerán.

La perspectiva de la norma ISO 9001 tiene tres conceptos esenciales para concebir la dinámica del modelo de gestión de calidad; Calidad, el cual no sólo se refiere a la cualidad que se encuentra en el servicio o producto bien brindado, si no a su valor que el cliente le da a éste. Por lo tanto el consumidor es quien decide si se cumple con los requerimientos o expectativas señalados por él; Proceso, éste debe reunir dos aspectos, interacción y transformación que nos lleva a obtener resultados, ya que todo proceso tiene un fin: transformarse, y se logra por medio de las interacciones o actividades; Gestión, ésta se relaciona con las funciones adecuadas a la

administración de la empresa que son la definición del rumbo al que se dirige y se asegura que ése rumbo se controle.

La Gestión de Calidad como herramienta

La Gestión de Calidad es una herramienta que permite a la empresa o cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades planificadas para el desarrollo de la misión trazada.

La gestión de Calidad tiene 7 principios los cuales son muy importantes, entre ellos tenemos; Enfoque al Cliente, Liderazgo, compromiso y competencias de las personas, enfoque basado en procesos, mejora, Toma de decisiones informadas y gestión de las relaciones

Importancia de la Gestión de Calidad

Según Deming (1989) *“las compañías que deseen perdurar en el mundo de los negocios tienen que enfrentar los problemas del hoy y los del mañana”*. Al hablar de los problemas de hoy encontramos el de regular la producción para no exceder demasiado a las previsiones, relaciones públicas, servicio, ventas, beneficio, empleo, presupuesto y ventas inmediatas así como mantener la calidad de los servicios y productos que se dan hoy, ya que es muy fácil dejarse absorber por los problemas de hoy dejamos de tomar en cuenta los de mañana, los problemas de mañana exigen perseverancia, ante todo, para la mejora de la competitividad, al mantener la compañía a flote y brindar a los empleados puestos de trabajo, estableciendo la perseverancia en el propósito se debe suponer la aceptación de las siguientes obligaciones; innovar, destinar recursos para la educación e investigación (capacitaciones), la mejora constante del diseño del producto o servicio, esta obligación es la que nunca debe acabar.

Así mismo Crosby. (1995), señala que *“La ausencia de la satisfacción originada por los servicios y productos que brinda una empresa tienen que ver con la calidad, pero esto sería solo un síntoma dentro de lo que ocurre en la empresa”*.

La gestión de calidad es de suma importancia para las empresas ya que de esta manera estaremos cumpliendo con los estándares de calidad en cuanto a nuestros productos y a nuestros servicios, de ésta manera se benefician las empresas u organizaciones como también el consumidor.

De acuerdo a Saenz y Gomez (2006), el éxito de un sistema de calidad se basa en la aplicación responsable de la dirección, que deberá contribuir a la definición de la política de la calidad, y al establecimiento y funcionamiento de los sistemas de calidad, como en la sensibilización de todo el personal incluido en la empresa, al que se le debe transmitir la importancia que tiene su trabajo para conseguir la calidad esperada y convencer de que la calidad final de un resultado depende de la calidad en cada una de las estrategias del mismo. (p.19)

En la gestión de calidad se debe cumplir con objetivos generales como la identificación de los procesos obligatorios, determinar cuál es su frecuencia e interacción, cuáles son los razonamientos y técnicas más convenientes para cerciorar la validez y el registro de los métodos, así como también el alcance, la comprobación y el análisis de los mismos, proveer la disponibilidad de los bienes e información precisa, efectuar las labores ineludibles para adquirir los resultados planeados y también la mejora perenne de los procedimientos, asimismo, es imprescindible fundamentar el sistema de gestión de calidad, y registrar todo el expediente formado.

De acuerdo a Crosby (2003) es necesario integrar todos los sistemas de la “mesa” para lograr un programa de calidad a nivel corporativo como los conceptos de calidad, equipos de prueba e

inspección, aumento de la calidad de proveedores, ingeniería de la calidad, confiabilidad y control de calidad.

El objetivo de conseguir la entera satisfacción del consumidor, y el poder hacer mercadotecnia, fabricación e ingeniería tiene que ver con un sistema firme del control total de calidad en donde el esfuerzo de todos los que componen la organización se unen para la superación, el mantenimiento y el desarrollo de la calidad. (Feigenbaum, 1994)

Se considera a la calidad como una herramienta en la administración estratégica y requiere que esté informado todo el personal de la compañía, de la misma manera que son herramientas el plan y los costes en la mayoría de empresas actuales. A esto le añadimos que la calidad es una manera de administración, es un estilo de vida empresarial, donde también incluye actividades en función de la calidad dirigidas al consumidor. Fundamentalmente, es responsable, la dirección general, como también las finanzas, servicios, relaciones industriales, producción, ingeniería, operaciones de marketing y la función del control de calidad en sus niveles más económicos. Esto representa la orientación para encontrar la excelencia y anticiparse a los defectos. Feigenbaum tiene un enfoque de los 4 pecados capitales y 3 pasos para llegar a la calidad. El primero describe al liderazgo en calidad donde se planea cuidadosamente en términos específicos. Se centra más en la excelencia a diferencia del enfoque tradicional hacia los defectos o fallas, el segundo paso se basa en las técnicas de calidad modernas, es así que todo el equipo de trabajo en la organización se responsabiliza de la calidad de su producto o servicio. Todo tiene que ser una integración entre operarios de planta, ingenieros y el personal de oficina. Se debe evaluar las implementaciones para que resulte adecuado, el tercer paso es acerca del compromiso de la organización, para ello es necesario que la motivación sea permanente considerando en la planificación empresarial como un elemento estratégico a la calidad.

De acuerdo a Juran (1990), una falla en un periodo es una deficiencia que ocasiona insatisfacción. Estas deficiencias se pueden encontrar de distintas formas como el incumplimiento en las fechas de entrega, un aspecto deforme, artículos que no operan, que acogen formas de cortes de corriente e inconformidad con la especificación esto ejerce un gran impacto en las respuestas a las quejas de los clientes y los costos de rehacer trabajos previos.

Para Juran la calidad tiene dos conceptos diferentes pero que se relacionan entre sí, primero se orienta a los ingresos, fundamentada en las características del bien que consigue la satisfacción del consumidor, produciendo más ingresos como consecuencia, se puede resumir en que cuesta más si es mejor la calidad. El segundo concepto se refiere a los costos y consiste en la ausencia de deficiencias y fallas, por lo que generalmente, una mejor calidad cuesta menos.

Son tres procesos primordiales que comprenden la calidad, la planificación, el control y el mejoramiento. Estos tres demuestran la relación de dichos procesos.

Ishikawa (2003), afirma que la práctica del control de calidad consiste en el progreso, diseño, elaboración y mantenimiento de un bien de calidad que sea útil y módico a la vez. Por encima de todo que satisfaga al consumidor.

Principios de la Gestión de Calidad

Para Atehortúa, Bustamante y Valencia (2008) la familia de las normas ISO 9000 está compuesta por tres normas básicas: “ISO 9000, que contiene el vocabulario, ISO 9001, que determina los requisitos, e ISO 9004, que incluye los principios de la gestión de calidad”.

(p.18)

2.2.4. Definición de Liderazgo

Según Alles (2005) afirma que “el liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros. Establecer claramente directrices, fijar objetivos y prioridades y comunicarlos. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza. Tener valor para defender o encarnar creencias, ideas y asociales. Manejar el cambio para asegurar competitividad y efectividad a largo plazo. Plantear abiertamente los conflictos para optimizar la calidad de las decisiones y la efectividad de la organización. Proveer coaching y feedback para el desarrollo de los colaboradores” (p.114)

Así mismo Lussier y Achua (2005) afirman que “influir es el proceso en el que el líder comunica sus ideas, los seguidores la aceptan y se sienten motivados para respaldarlas y efectuar el cambio” (p. 7).

Por otro lado Blanchard (2007) menciona que: “El liderazgo es un llamado superior y no debe ejercerse sólo por motivos o razones de ganancia personal o por cumplir una meta; su propósito debe ser mucho más alto” es decir qué; no precisamente es hacer dinero, cuando el lucro se vuelve una meta principal, tanto los socios como los colaboradores y la comunidad misma se centran en sus propios planes es decir no hay empatía.

Así mismo Kotter, Nohria, Berkley, (2006) afirman que: “Antes se definía al líder como la persona responsable de una empresa, esta definición es extensiva a vicepresidentes, obispos, encargados, entrenadores deportivos y primero ministros, todos ellos están investidos de una

autoridad formal sobre un colectivo, la autoridad formal genera una posición que origina diferentes formas de comunicación que permite al líder tomar decisiones”

De esta manera, debemos tener en cuenta lo que ejerce un líder de forma indirecta como, motivar y estimular a sus colaboradores, ajustando de alguna forma sus necesidades personales a los objetivos de la empresa u organización.

Características de un líder

Un líder tiene diversas características todas ellas óptimas para poder dirigir de forma eficiente una empresa u organización, un líder define con claridad sus objetivos y los comunica de forma didáctica a los integrantes del grupo. El líder tiene la capacidad de hacer un uso responsable del poder. El líder tiene la elección de poder compartir con los seguidores la influencia y el control. El líder retroalimenta a otras personas con base su trabajo y los motiva. El líder desarrolla técnicas para lograr la efectividad en el trabajo de equipo. El líder tiene “intuición”, la cual ayuda a analizar una situación, prever cambios, correr riesgos, solucionar el problema y de esta forma generar confianza. El líder propone variedad de funciones de trabajo para de esta manera integrar a la persona adecuada para cada tarea. El líder tiene “visión” la que le permite mentalizar nuevas y mejores condiciones, así como la manera de alcanzarlas. El líder posee carisma, reconoce sus cualidades y limitaciones, manifiesta seguridad en sí mismo y a la vez se la genera a los demás ya que inspira a otras personas con su ejemplo, permite que sus seguidores crean en él y se familiaricen con él.

De esta forma Blanchard (2007) “afirma que un líder debe tener estas 4 principales características: Ética, es decir hacer lo correcto, Relaciones, es decir desarrolla confianza y a la vez respeto mutuo, Éxito, es decir hacerse cargo de una organización productiva y bien

manejada y por ultimo y no menos importante el Aprendizaje, que quiere decir, crecer, cuestionar y desarrollarse siempre”.

Tipos de líder

Existen diversos tipos de liderazgo cada uno de ellos más positivos que otros, cómo:

Según Psicore (2014), “El uso que haga el líder de cada estilo depende de la situación en que el líder se encuentre.

El líder eficiente; no usa el mismo estilo de liderazgo, sino que lo cambia según sea la situación en que se encuentre”

El Líder Democrático; Alienta la participación de los integrantes del equipo en las decisiones , trabaja junto con los empleados para de esta manera puede darse cuenta de ciertas dificultades que pueden tener éstos en sus tareas, a diferencia del líder Autocrático que es el toma las decisiones, las informa, y supervisa de cerca cómo las realizan, el líder Liberal en cambio hace uso reducido del poder, otorga a sus subordinados el manejo total de la empresa u organización.

El Líder carismático; es el que genera un fuerte vínculo emocional que lleva a sus colaboradores a la obediencia, compromiso, respeto y así mismo confianza

El líder transaccional; es el que conoce que es lo que desea su colaborador del trabajo y así mismo procura velar por sus logros y se compromete con las necesidades y deseos de su colaborador dando recompensas, pero siempre y cuando cumplan con su trabajo de manera eficaz y eficiente.

El líder Transformacional; es el que impulsa a sus seguidores a dar un esfuerzo adicional que los lleva a desempeñarse más allá de lo que ellos mismo creían.

De la misma manera Zayas y Cabrera (2012), afirman que “la dirección y el liderazgo son un problema antiguo, ancestralmente existía el cacique, el brujo y los consejeros, después los administradores, directivos, gerentes, ejecutivos y líderes. Hoy en el siglo XXI, en una aldea global, en un mundo cambiante de hombres globalizados sigue estudiándose este fenómeno dada las implicaciones en la esfera económica y otras dimensiones de la vida social. El principal recurso del liderazgo son las personas y este texto valora las esferas que la integran, privilegiando el carácter afectivo y cognitivo de la personalidad”

Así también Varios autores (2010), afirman que “el liderazgo en el negocio familiar presenta retos propios, que en ocasiones vienen a sumarse a los que existen en cualquier sociedad comercial, son muchas las lecciones que pueden aplicarse a la labor de adiestrar y aconsejar a los integrantes de la siguiente generación que desean seguir la tradición de liderazgo presente en la empresa familiar”. (P. 63)

De la misma forma Vázquez (2012), afirma que “Liderazgo, persuasión e influencia configuran los tres vértices de un mismo triángulo. El liderazgo es el proceso de influencia en otros para lograr las metas deseadas. Y la persuasión es un tipo influencia. Actualmente, el contexto que circunda las empresas se caracteriza por la incertidumbre y el cambio. Ante esta situación, el líder debe ser un auténtico experto en el arte de persuadir. Debe ser persuasivo para lograr que su equipo colabore en el fin que persigue la organización. ¿Pero cómo se ejerce la persuasión en nuestras empresas? Profundizar en los mecanismos de persuasión desde un estilo de liderazgo concreto es la tarea que se acomete en esta investigación. A partir de un estudio de caso, se analiza el estilo de liderazgo empresarial y las estrategias de persuasión interpersonal pro típicas del mismo” (P.65)

Finalmente, Ruiz (2018), afirma “Liderar empresas supone autoimponerse la responsabilidad de guiar los caminos de competitividad. Parece obvio, pero conviene recordarlo en el mercado empresarial no todos los que se creen líderes actúan de esa forma lo que, a largo plazo, crea confusión, deterioro en las relaciones humanas dentro de la empresa y situaciones de riesgo laboral. Lo más importante para las empresas es manejarse en el éxito, y nadie mejor que los líderes para conducirlos en ese trayecto” (P. 89)

El 98% de las empresas existentes en el Perú, son MYPES, esto quiere decir que también que son las que mayor empleo generan en la población, muchas de estas empresas son informales para ser exactos el 85%, esto genera también informalidad en el empleo, decadencias en el ambiente en el que laburan, ya que muchos no cuentan con las medidas de seguridad estandarizada, la mayoría de estas empresas no acceden a formalizarse porque afirman que es un gasto, y no cuentan con el dinero o el tiempo, o el asesoramiento necesario para formalizar y crecer como empresa, pero mientras se deja pasar el tiempo se puede observar por los medios de comunicación cómo hay accidentes que hacen correr el riesgo a muchas personas que por necesidad acceden a un empleo informal.

2.2.5. Gestión de calidad con el uso del Liderazgo

La gestión de calidad es una herramienta de suma importancia que puede ser de mucha ayuda para las MYPES para poder así poder liderar en Calidad de servicio.

La gestión de calidad con el uso del Liderazgo ejerce la responsabilidad del buen manejo de un gerente o administrador en la empresa.

Mediante un buen liderazgo se puede manejar de forma efectiva los recursos humanos, esto implica darles a ellos una seguridad tanto de salud como económica, de esta forma podemos obtener buenos resultados en cuanto a la producción.

La gestión de Calidad con el uso del liderazgo va ayudar a las MYPES con su buen manejo de recursos y a la vez brindar al consumidor un buen servicio y/o producto, de ésta manera se beneficia tanto la empresa como el consumidor, la empresa porque de ésta manera genera confianza y buenas recomendaciones, y al consumidor porque resulta satisfecho con el buen servicio.

2.2.6. Locales y Restaurantes.

Los establecimientos de comida rápida o también conocidos como fast food, brindan menús limitados de productos que se preparan a un corto tiempo y se venden a un precio accesible. los productos suelen ser hamburguesas, pollo frito, pizzas. Los cuales pueden consumirse incluso sin cubiertos. Antonreader, (2018).

2.3. Marco Conceptual

Las micro y pequeñas empresas

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, (SUNAT), Una MYPE es una unidad constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo, desarrollar empleo, actividades de formación, comercialización, producción, etc.

Las MYPES son aquellas que predominan en número dentro de la estructura económica nacional. Aportan al PBI y también generan empleo, son dinámicas, pero para que puedan seguir prosperando necesitan ser competitivas y participar de un sistema productivo. El principal problema al que se enfrentan las Mypes es la informalidad, ya que según sus representantes la informalidad les brinda más beneficios que la propia formalidad. Las microempresas no superan las ventas de 150 UIT, mientras que las pequeñas empresas tienen un límite de hasta 1700 UIT por año.

Representantes de las Mypes

Según Melgarejo, (2018). Los microempresarios, también conocidos como emprendedores, son aquellos que decidieron abrir un negocio por cuenta propia, aprovecharon una ocasión para mejorar un producto o servicio ya existente y mejorarlo para satisfacer a un público demandante. Ser un buen microempresario requiere tener ciertas cualidades como ser una persona creativa, un agente innovador, perseverante, que ha definido sus metas para ser cumplidas a largo plazo, que esté comprometido a brindar productos y servicios de calidad a sus clientes.

Gestión de Calidad

Hernández, Barrios y Martínez, (2018). “La gestión de Calidad es hoy en día un sistema para estimular Competitividad” La Calidad puede ser definida de diferentes maneras, aunque la forma más acertada de dirigirnos a lo que es calidad es saber si el cliente ha quedado satisfecho con el producto o servicio ofrecido, si se ajusta a las exigencias que este propone. Es así que cada día más empresas implementan la gestión de calidad ya que a largo plazo crea ventajas competitivas. La calidad se gestiona mediante acciones que han sido planificadas y ordenadas, éstas van a brindar la confianza de que el producto o servicio cumple con los requerimientos acerca de la calidad.

Liderazgo

Como administradores debemos saber que un líder debe contar de diversas habilidades relacionadas con la gerencia y dirección, y de esta manera influenciar en su compañeros o colaboradores en su desempeño en el ámbito laboral de manera beneficiosa para la empresa para así alcanzar metas y objetivos planificados en la organización.

Chiavenato, (2004). Un buen líder hace una buena empresa, próspera y de ambiente laboral cómodo e inspirador para sus colaboradores.

III. HIPÓTESIS

Izcara (2014), una hipótesis es una explicación tentativa de un fenómeno investigado y formulado a manera de proposición o predicción que debe ser verificada por el método científico por lo tanto la presente investigación no llevará hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

Aguilera (2013), la metodología orienta al estudio lógico de los métodos, lo que implica también, el análisis de la lógica que sustenta el sentido de su efectividad y la cobertura de su eficacia

4.1. Diseño de la investigación.

Tamayo (2006) señala que una investigación es descriptiva cuando se refiere a la descripción, análisis, registro y a la vez interpretación con la naturaleza actual, por lo tanto el tipo de la presente investigación es descriptiva.

Sampieri (2004), Nos dice que una investigación es cuantitativa cuando se recogen y analizan datos cuantitativos, por lo tanto, la presente investigación es de nivel cuantitativo.

4.2. Población y la muestra

Población

Tamayo y Tamayo, M. (2006) se refiere al universo, o también llamado población, al cúmulo de elementos, que participan de manera activa en el análisis del fenómeno o también llamado problema de investigación

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) citan a Lepkowski (2008) quien menciona que: “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

La población será determinada por el número de micro y pequeñas empresas que se dedican al rubro de servicios en la venta de comida rápida y la integran 15 puestos de comida rápida ubicados en el óvalo La Familia

Muestra:

Hernández Sampieri, (2014). En su libro sobre Metodología de la Investigación señala que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

El tipo de muestra en la presente investigación es Censal, ya que según Zarcovich, (2005). Expresa que la muestra censal consta de todas las unidades de la población. Es decir que los datos se recogen en una muestra que consta del total de la población, ya que la población es finita y pequeña. Tal es el caso de la presente investigación en donde el número de la población es 15 y por lo tanto la muestra es el 100% para poder obtener datos exactos

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos raza y religión. Los criterios de inclusión para las MYPES son el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, número de trabajadores, el tipo de trabajadores de la empresa, el objetivo de creación. Se excluyen los montos de ingresos mensuales. Para la gestión de calidad se consideran los siguientes criterios de

inclusión, el conocimiento del término gestión de calidad, las técnicas modernas de gestión de calidad, las dificultades de implementación de las técnicas de gestión de calidad, las técnicas para medir el rendimiento, la contribución de la gestión de calidad en el mejoramiento de la empresa, el logro de objetivos y metas con el uso de la gestión de calidad. En el criterio de exclusión se encuentra el tiempo cada cuanto se mide el rendimiento de personal. Los criterios de inclusión para el Liderazgo son el conocimiento del término, la satisfacción del mercado objetivo, la motivación del consumidor en la decisión de consumo, el impulso que da un líder a sus empleados a mantener un negocio eficiente, la motivación de parte del líder, la consideración de la implementación del Liderazgo en la empresa para la permanencia en el mercado. El criterio de exclusión considerado es conocimiento de técnicas gerenciales.

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Dimensión	Definición	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	<p>Miranda (2007), afirma que “El desarrollo de la gestión de calidad comienza con la inspección, entendida como examen cuyo propósito es medir ciertas características o identificar defectos del producto o servicio.</p> <p>Crosby (2003) es necesario integrar todos los sistemas de la “mesa” para lograr un programa de calidad a nivel corporativo como los conceptos de calidad, equipos de prueba e inspección, aumento de la calidad de proveedores, ingeniería de la calidad, confiabilidad y control de calidad.</p>	Gestión	Acción y efecto de gestionar y administrar y resolver. Según Wewstreicher (2021), la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento sobre el termino gestión de Calidad -Conocimiento sobre las técnicas modernas de gestión de calidad. -Dificultades para la implementación de gestión de calidad. 	Nominal
		Calidad	Según Peiró (2020), La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto	<ul style="list-style-type: none"> -Sobre las técnicas que usa para medir el rendimiento de su personal -La gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio - la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización 	
Liderazgo	Alles, (2005) “el liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción de ese grupo.	Liderazgo	<p>Cualidad de un líder para influir en un grupo determinado, para poder alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización.</p> <p>Lussier y Achua (2005) “influir es el proceso en el que el líder comunica sus ideas, los seguidores la aceptan y se sienten motivados para respaldarlas y efectuar el cambio”</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento sobre liderazgo -Referente a las competencias de un líder. -Promueve el trabajo en equipo. - Ayuda a resolver errores que comete su personal. - El representante de la MYPE considera que el liderazgo es primordial en las organizaciones. -Tipos de Líderes que el representante de la MYPE considera que se necesita. 	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se aplicará una encuesta a los dueños ó administradores de los puestos de comida rápida en el óvalo La Familia. Esta es una de las técnicas más manejadas y conocidas en el ámbito de la investigación. El cuestionario será el instrumento a usar, el cual consiste en una lista de 23 preguntas con la finalidad de conseguir datos para una investigación. Se conformará de cuatro partes, las interrogantes relacionadas a los representantes de las mypes, las interrogantes relacionadas a las mypes, las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad y las interrogantes relacionadas al liderazgo con alternativas Nominales.

Técnica

Hernández, Fernández, Baptista. (2014). Es la manera en cómo se ejecutan las cosas y a la misma vez permite la adaptación del método.

Instrumento

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Es el recurso que se utiliza el investigador para anotar datos o informaciones sobre las variables.

4.5. Plan de Análisis

Los datos recogidos del cuestionario se analizarán estadísticamente con el uso de Excel 2013. La transición de los datos del cuestionario a Excel se visualizará como un récord para el cuestionario y las columnas para las variables. Se colocará en la primera fila el nombre de las variables, luego el número de la pregunta asignado en el cuestionario en la primera columna, en las celdas se encontrarán las respuestas obtenidas en el cuestionario. Posteriormente el archivo de Excel se pasará al programa SPS.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTOS
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2019. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2019. - Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2019. - Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Óvalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2019. 	<p>Gestión De Calidad. Liderazgo.</p>	<p>Población: está conformada por 15 MYPES dedicados al rubro de los puestos de comida rápida.</p> <p>Muestra: La muestra es censal porque está compuesta por los 15 locales de comida rápida del óvalo La Familia del Distrito de Nuevo Chimbote.</p>	<p>Metodología cuantitativa de diseño no experimental y transversal.</p>	<p>Se utilizará la técnica de la encuesta y se procederá con la aplicación de un cuestionario que determinarán las características.</p>

4.7.Principios Éticos

La presente investigación, el liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías y bazares del centro poblado cambio puente, distrito chimbote, 2019. Tomó los principios éticos de la Universidad Uladech Católica, según código de ética para la investigación versión 004, aprobada por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

4.9.1. Principio de protección a las personas. El bienestar y seguridad de las personas es el fin prevaecido de toda investigación, por lo que se debe proteger la dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Por lo que le entregó un documento a cada representante de las 7 MYPES del sector Servicio Rubro Librerías y Bazares del Centro poblado Cambio puente, pidiendo su consentimiento, mismos documentos que firmaron mostrando su aprobación.

4.9.2. Principio de libre participación y derecho a estar informado. A los representantes de las 7 MYPES dedicada al Rubro de Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, se les dio información acerca del estudio que se va llevar a cabo tanto el título de la investigación como los objetivos y fueron libres de tomar su decisión de ser parte o no de la investigación.

4.9.3. Principio de Beneficencia y no Maleficencia, La presente investigación asegura el cuidado de la vida y el bienestar de los representantes de las MYPES del sector servicio dedicados al rubro de las Librerías y bazares del Centro Poblado Cambio Puente, personas que participaron en la investigación, la cual no se buscó causar daño, siempre respetar el espacio y confort de la persona.

4.9.4. Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad, La presente investigación respetó la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente y las plantas, se trabajó directamente con los 7 representantes de las MYPES del centro Poblado Cambio Puente.

4.9.5. Principio de Justicia. La presente investigación buscó que los 7 representantes de las MYPES del sector servicio rubro Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente, participen de forma voluntaria y equitativa a responder las preguntas, respetando las diferentes limitaciones que puedan tener acerca de las variables de la investigación.

4.9.6. Principio de integridad científica.

A los representantes de las MYPES del sector servicio rubro Librerías y Bazares del centro poblado Cambio Puente se les realizó un cuestionario de 17 preguntas acerca de las variables Gestión de calidad y Liderazgo, y 9 preguntas sobre las características tanto de los representantes como de las MYPES. Respuestas que no fueron manipuladas por lo que aseguro la validez de los métodos, fuentes y datos. Garantizo también la veracidad en todo el proceso de la investigación, así como en la formulación, desarrollo, análisis y comunicación de los resultados.

V. RESULTADOS.

5.1. Resultados

A continuación, se presentan las siguientes características de los resultados de la encuesta aplicada a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo La Familia en el presente año 2020

4.7.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comida rápida en los alrededores del óvalo La Familia de Nuevo Chimbote.

Tabla 1.

Distribución de frecuencia de las edades de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Datos Generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Edad de los Representantes de las MYPES			
18 a 30 años	2	13.33	13.33
31 a 50 años	9	60.00	73.33
51 a más años	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote en el año 2020

Figura N° 1.

Interpretación: Se observa en la tabla 1 y figura 1, que el 60% de los representantes de las MYPES tienen entre 31 y 50 años de edad, mientras el 26.67% tienen entre 51 a más y el 13.33% tienen entre 18 a 30 años de edad. Se puede observar que los representantes de las MYPES en su mayoría tienen entre 31 y 50 años de edad, el mismo que cuenta con la experiencia suficiente para dirigir una MYPE del rubro comida rápida.

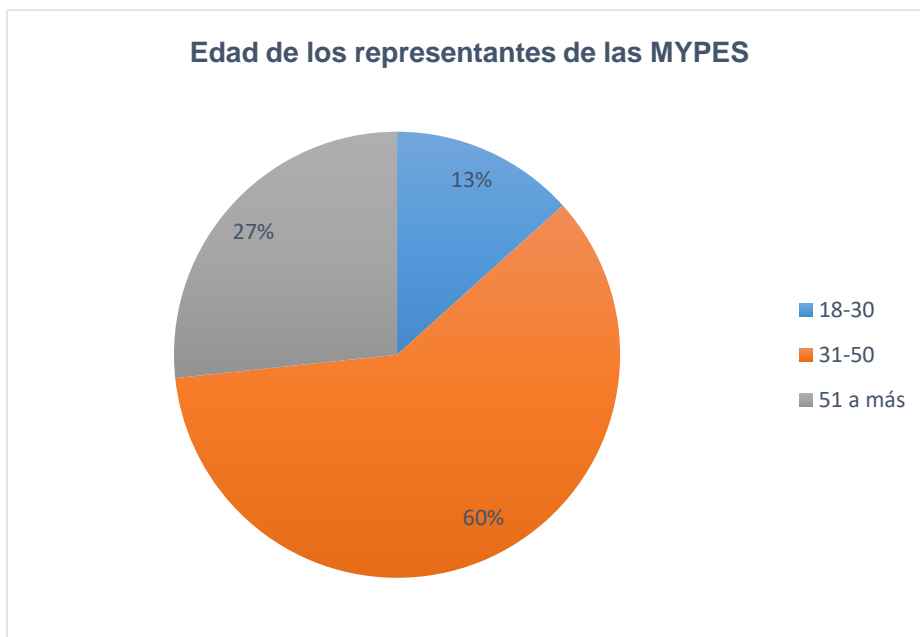
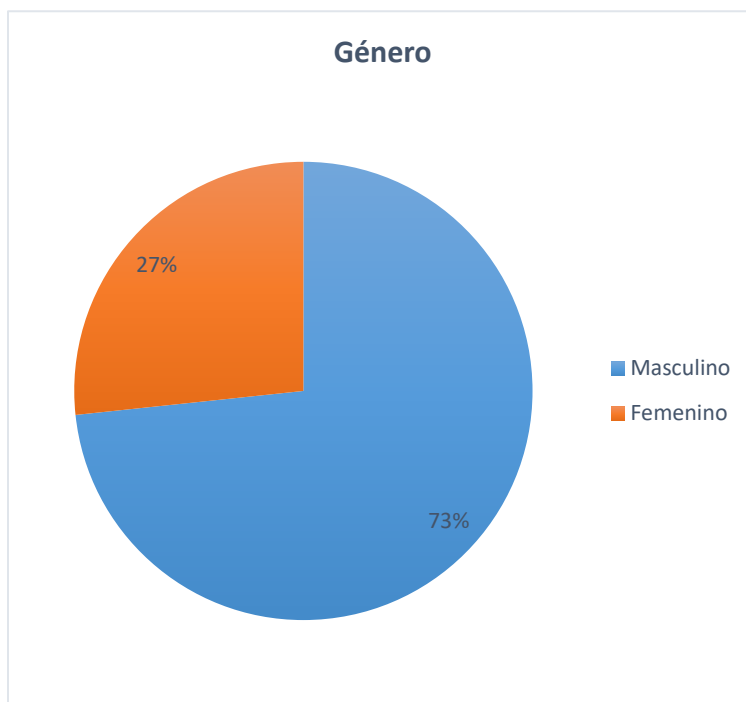


Tabla 2. Distribución de frecuencia del género de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas

Género de los representantes de las MYPES	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Masculino	11	73.33	73.33
Femenino	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo chimbote en el 2020

Figura 2



Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que el 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comida rápida, son de género masculino y el 26.67% son de género femenino. Por lo tanto, la mayoría de los representantes son del género masculino en

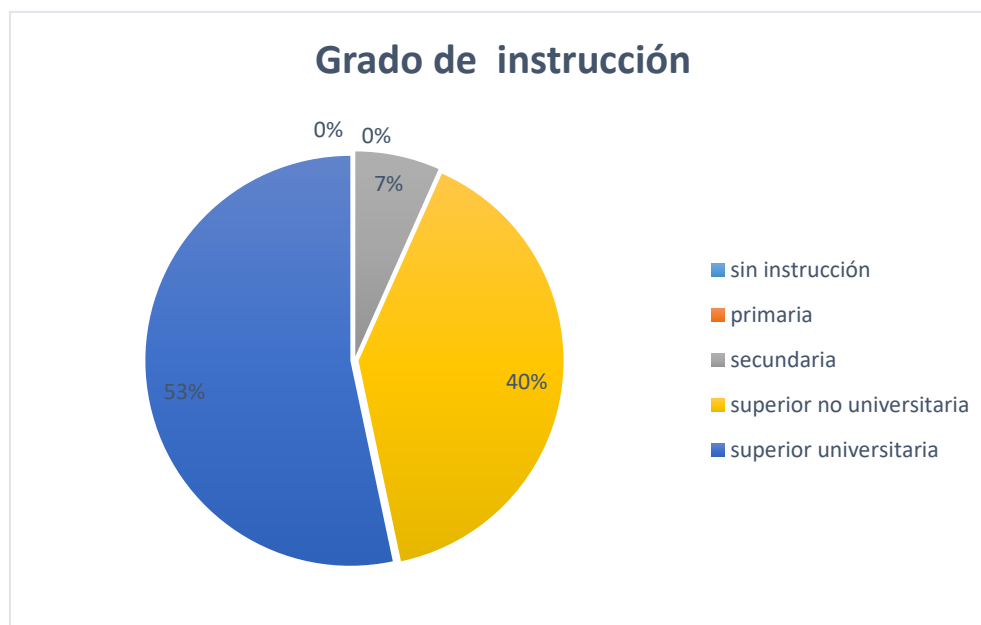
el rubro comida rápida, esto no quiere decir que se necesita ser varón para representar una MYPE del rubro comidas.

Tabla 3. *Distribución de frecuencia del grado de instrucción de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas.*

Grado de instrucción de los representantes de las MYPES	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Sin instrucción	0	00.00	00.00
Primaria	0	00.00	00.00
Secundaria	1	6.66	6.66
Superior no universitaria	6	40.00	46.66
Superior universitaria	8	53.33	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo chimbote en el 2020

Figura. N°3



Interpretación:

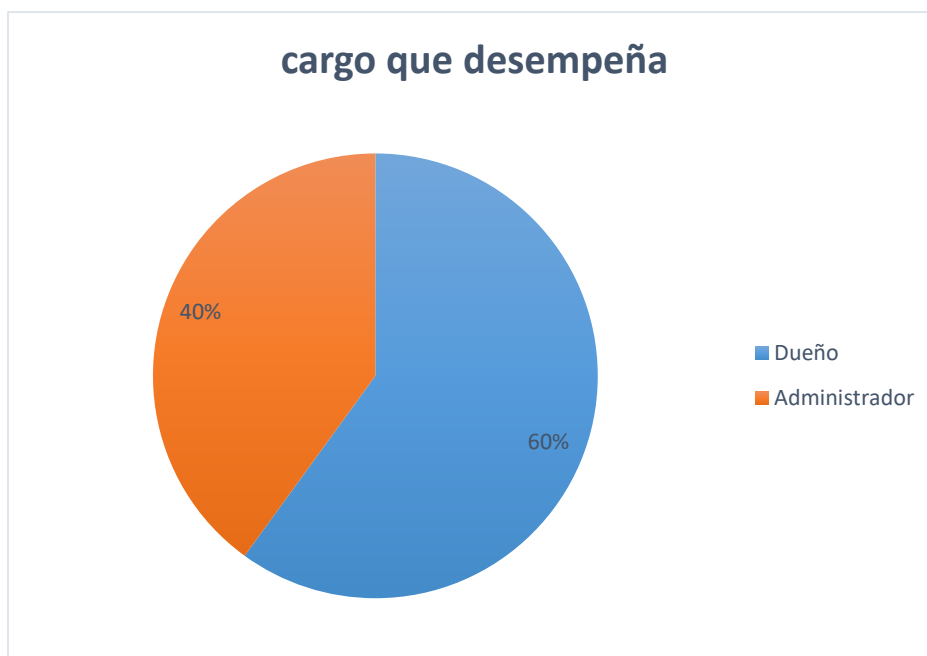
Respecto a los resultados del total de encuestas realizadas a los representantes de las MYPES investigadas, el 40% tienen estudios superiores técnico u universitario inconcluso mientras el 60% de los representantes tienen estudios superiores universitarios. Por lo tanto, se muestra que los representantes de las MYPES del rubro comidas rápidas en su mayoría tienen grado instrucción superior universitario lo que significa que tienen una formación académica y preparación necesaria para dirigir MYPE al logro de los objetivos empresariales.

Tabla N° 4. *Distribución de frecuencias del cargo de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas*

Cargo que desempeña el representante de la MYPE	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Dueño	9	60.00	60.00
Administrador	6	40.00	100.00
Total	15	100.00	

.Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote 2020

Figura 4.



Interpretación

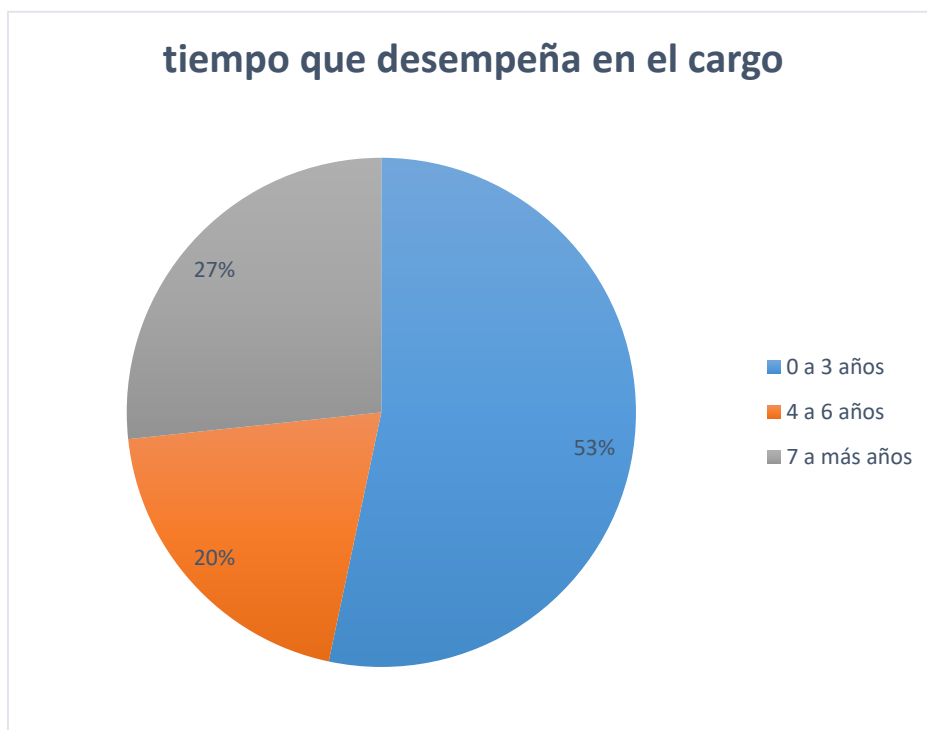
Con respecto a la tabla y a la figura 4, el 60% de los representantes de las MYPES son dueños del negocio, lo que significa que en su mayoría optan por dirigir sus negocios ellos mismos, y estar presente en el buen desarrollo de su empresa, el 40% opta por pagar un administrador ya sea por su tiempo ó porque tienen otras sucursales

Tabla 5. *Distribución de frecuencias sobre el cargo que desempeñan los representantes de las MYPES*

Tiempo que desempeña en el cargo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
0 a 3 años	8	53.33	53.33
4 a 6 años	3	20.00	73.33
7 a más años	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimboteen el 2020

Figura 5



Interpretación:

Con relación a la tabla y gráfico 5 El tiempo que tienen desempeñando el cargo es de 0 a 3 años el 53.33%, de 4 a 6 años son el 20%, de 7 a más años son el 26.67%. Los representantes de las MYPES en su mayoría (53%) tienen de 0 a tres años en el cargo, nuevos en el rubro pero preparados, con ganas de avanzar y desempeñarse de manera satisfactoria en su cargo.

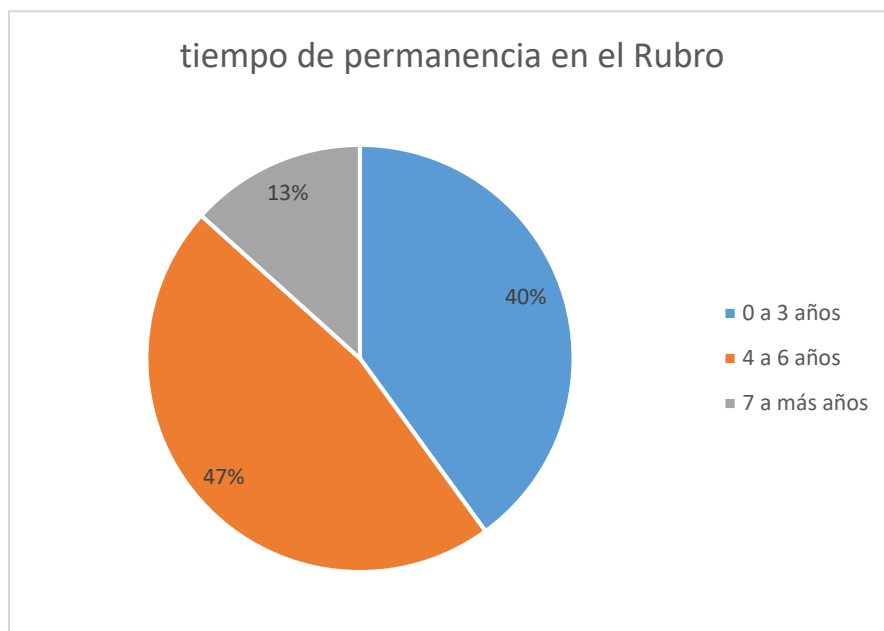
4.7.2. Referente a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comida rápida en los alrededores del óvalo La Familia de Nuevo Chimbote

Tabla 6. Distribución de frecuencias del tiempo de permanencia de las Micro y Pequeñas Empresas en el Rubro de comida Rápida.

Tiempo de permanencia en el rubro	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
0 a 3 años	6	40.00	40.00
4 a 6 años	7	46.67	86.67
7 a más años	2	13.33	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 6



Interpretación

Con respecto a la tabla y figura 6 el tiempo de permanencia en el rubro es de 0 a 3 años el 40%, de 4 a 6 años el 46.67% de 7 a más años son el 13.33. Las MYPES en su mayoría son

nuevas en rubro, ya que en estos últimos años el negocio de la comida rápida se ha estado empoderando en el mercado. Así como también son pocas las que se han posicionado.

Tabla 7. Distribución de frecuencias del número de trabajadores en las MYPES

Número de trabajadores	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
1 a 5 trabajadores	15	100.00	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00	100.00
11 a más trabajadores	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 7



Interpretación: De la tabla 7 y figura 7 se obtiene que El 100% tienen como máximo 5 trabajadores. es decir que el total de MYPES encuestadas sólo tiene de 1 trabajador a 5 cómo

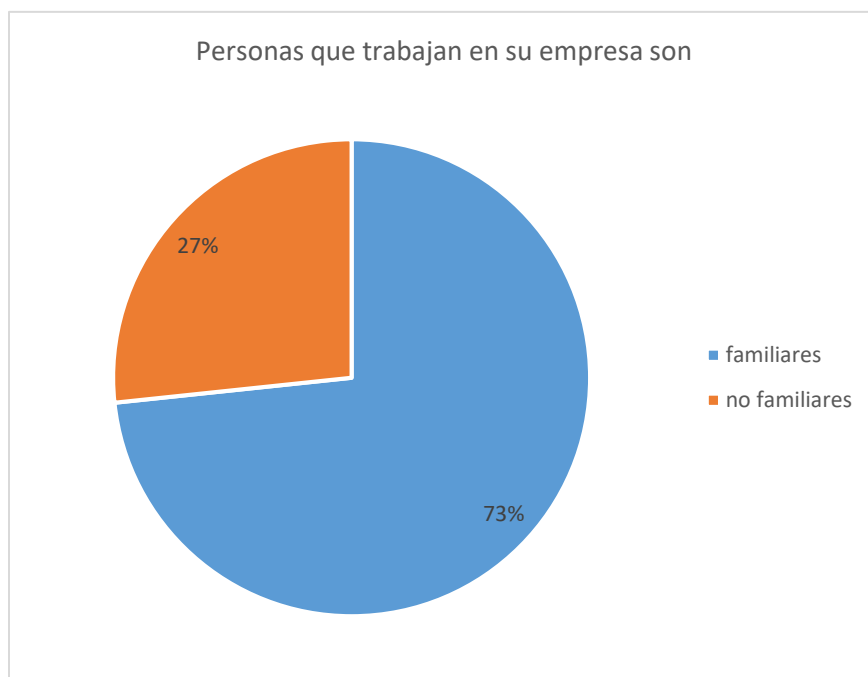
máximo, ya que con la situación generada a causa de ésta última pandemia, las empresas de comida han tenido que cerrar por 6 meses y dejaron de generar ingresos, lo que al volver a abrir han tenido que adaptarse a los cambios y disminuir el número de sus trabajadores.

Tabla 8. *Distribución de frecuencias de las personas que trabajan en las MYPES, si son familiares o no familiares*

Las personas que trabajan en su empresa son	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Familiares	11	73.33	73.33
Personas No familiares	4	26.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 8



Interpretación: Por la situación mencionada en la tabla y figura 7, en la tabla y figura 8 se tiene que el 73.33% son familiares y el 26.67% son personas no familiares, la mayoría de los

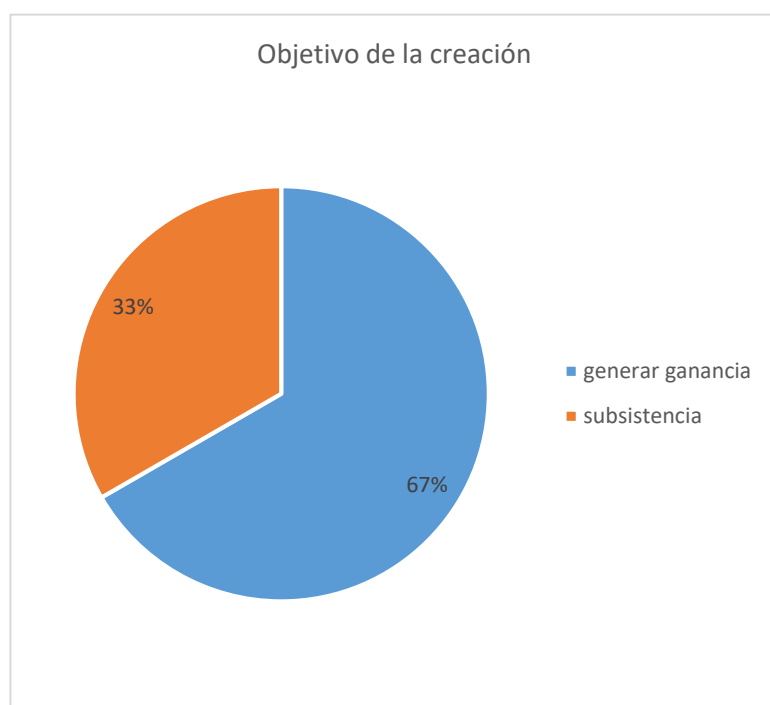
representantes de las MYPES han optado por trabajar entre familia, para apoyarse entre sí y ahorrar en cuanto al pago de colaboradores, ya que las MYPES en su mayoría son negocios familiares.

Tabla 9. Distribución de frecuencias del objetivo de la creación de la empresa

Objetivo de creación	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia acumulada
	absoluta	relativa	
Generar ganancia	10	66.67	66.67
Subsistencia	5	33.33	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote 2020

Figura 9



Interpretación: Referente a la tabla y figura 9. El 66% de los representantes de las MYPES considera que la empresa fue creada para generar ganancia, por otro lado sin mucha diferencia el 33% considera que el objetivo de su negocio es subsistir ya que se encuentran en una crisis económica. Cabe recalcar que la creación de una empresa es generar ganancia, más que la subsistencia.

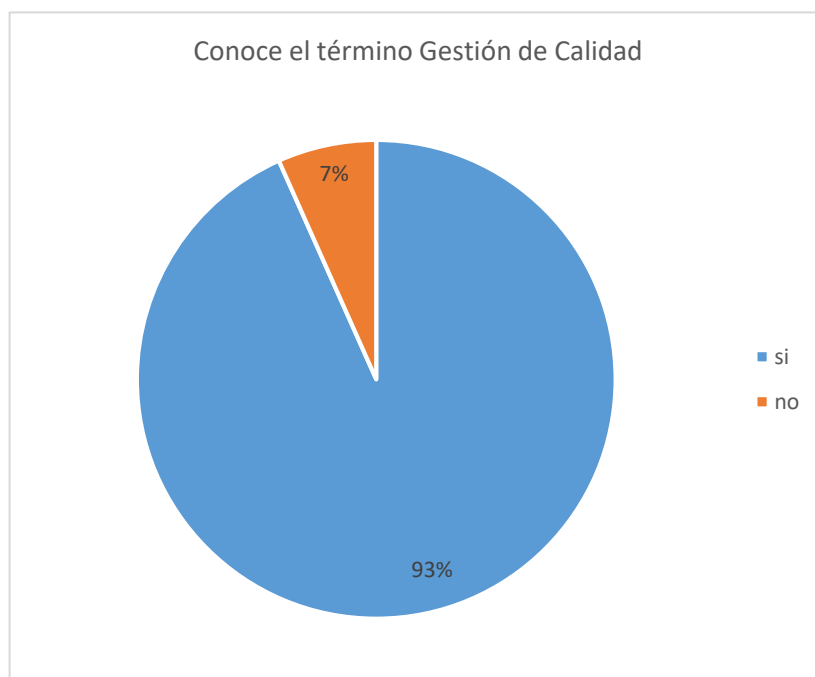
4.7.3. Referente a la variable gestión de calidad con el uso del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas en el sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la familia de nuevo chimbote 2020

Tabla 10.

Gestión de calidad con el uso del Conocimiento del término Gestión de Calidad	Liderazgo		
	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	14	93.33	93.33
No	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote 2020

Gráfica N° 10.



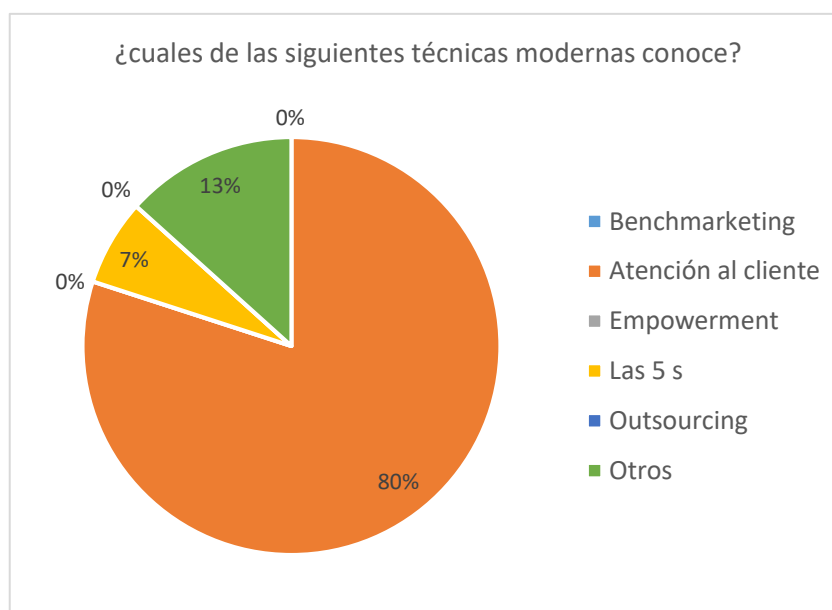
Interpretación: Respecto a la tabla y figura 10 El 93% conoce perfectamente lo que es gestión de calidad, mientras sólo el 6.67% no conoce mencionado término, lo que significa que tienen el conocimiento necesario para que su negocio cumpla con los estándares del consumidor y también se aplique una atención al cliente de calidad, lo que significa que el líder de la MYPE tiene conocimiento pleno de lo que es una buena gestión de calidad, una herramienta necesaria para el progreso de la MYPE

Tabla 11. Distribución de frecuencia respecto al conocimiento de las diferentes técnicas modernas de gestión de calidad

Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de Calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Benchmarking	0	0.00	0.00
Atención al cliente	12	80.00	80.00
Empowerment	0	0.00	80.00
Las 5 s	1	6.67	86.67
Outsourcing	0	0.00	86.67
Otros	2	13.33	100.00
Ninguno	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote en el 2020.

Figura 11



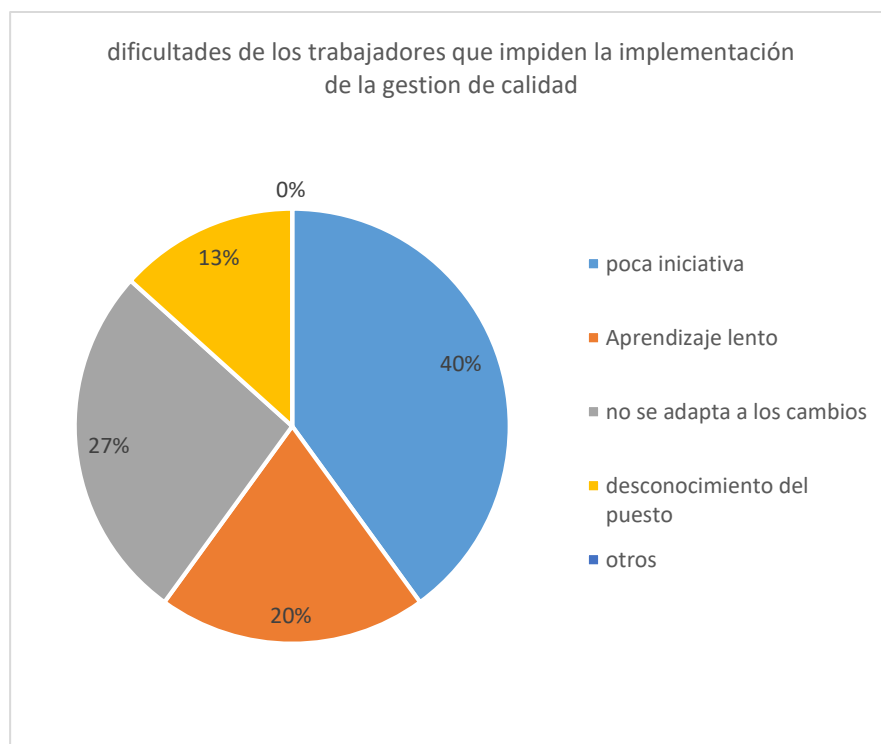
Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla y gráfico 11, el 80% de los líderes de las MYPES conoce sobre atención al cliente, el 6.67% conocen sobre las 5 s, y el 13% sobre otras técnicas modernas. Lo que significa que tienen bien claro que, depende de una buena atención al cliente para obtener buenos resultados en cuanto a alcanzar los objetivos trazados.

Tabla 12. *Distribución de frecuencias sobre las dificultades que impide la implementación de la gestión de calidad*

Dificultades de los trabajadores que impide la implementación de la gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Poca iniciativa	6	40.00	40.00
Aprendizaje lento	3	20.00	60.00
No se adapta a los cambios	4	26.67	86.67
Desconocimiento del puesto	2	13.33	100.00
Otros	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote 2020

Figura 12



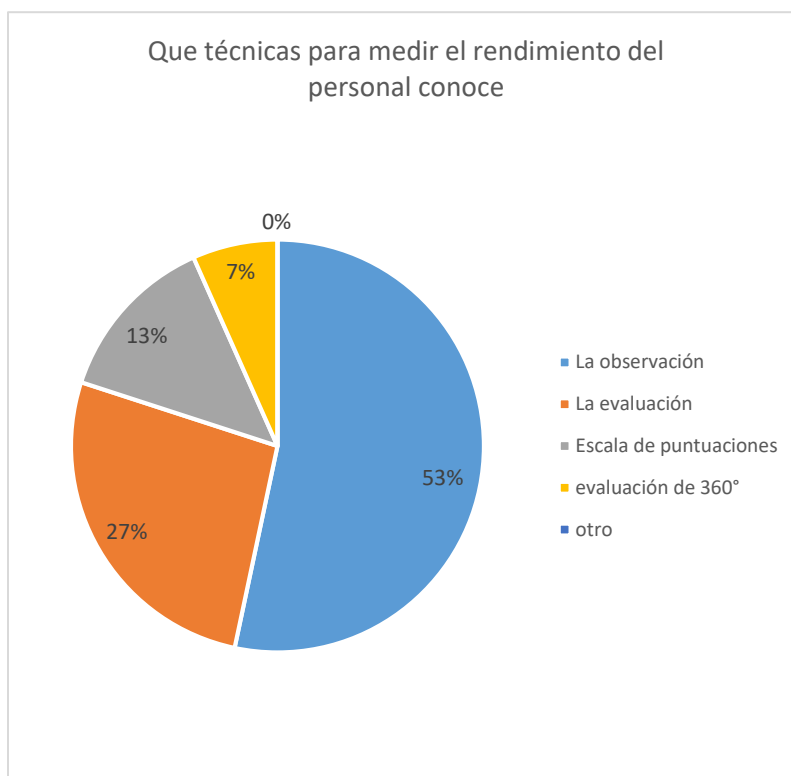
Interpretación: En la tabla 12 y figura 12 se observa que el 40% afirma que la poca iniciativa de los trabajadores impide la implementación de la gestión de calidad, el 20% afirma que es por el aprendizaje lento, el 26.67% afirma que es porque no se adaptan a los cambios y mientras que el 13.33% afirma que es por desconocimiento del puesto. Por lo tanto, gran parte de los representantes de las MYPES consideran que la poca iniciativa de los trabajadores impide la implementación de la gestión de calidad ya que la mayoría trabaja para su propio beneficio y no para el de la empresa.

Tabla 13. *Distribución de frecuencias sobre las técnicas que conocen los representantes de las MYPES para medir el rendimiento*

Las técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
La observación	8	53.33	53.33
La evaluación	4	26.67	80.00
Escala de puntuaciones	2	13.33	93.33
Evaluación de 360°	1	6.67	100.00
Otros	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote en el año 2020

Figura N° 13



Interpretación: En la tabla 13 y la figura 13 se puede observar que el 53% de representantes de las MYPES utilizan la observación para medir el rendimiento del personal, el 26.67% usan la evaluación, el 13.33% la escala de puntuaciones y el 6.67% la evaluación 360°, por lo tanto, se define que La observación es la técnica más utilizada por los representantes de las MYPES para medir el rendimiento de sus colaboradores.

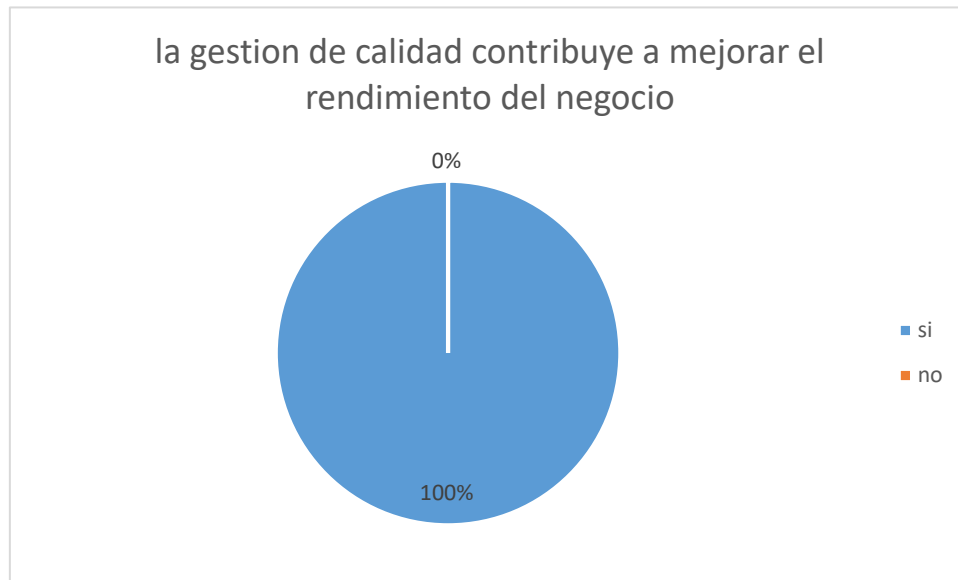
Tabla 14. *Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio.*

La gestión de calidad			
contribuye a la mejora del rendimiento del negocio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00

No	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 14.



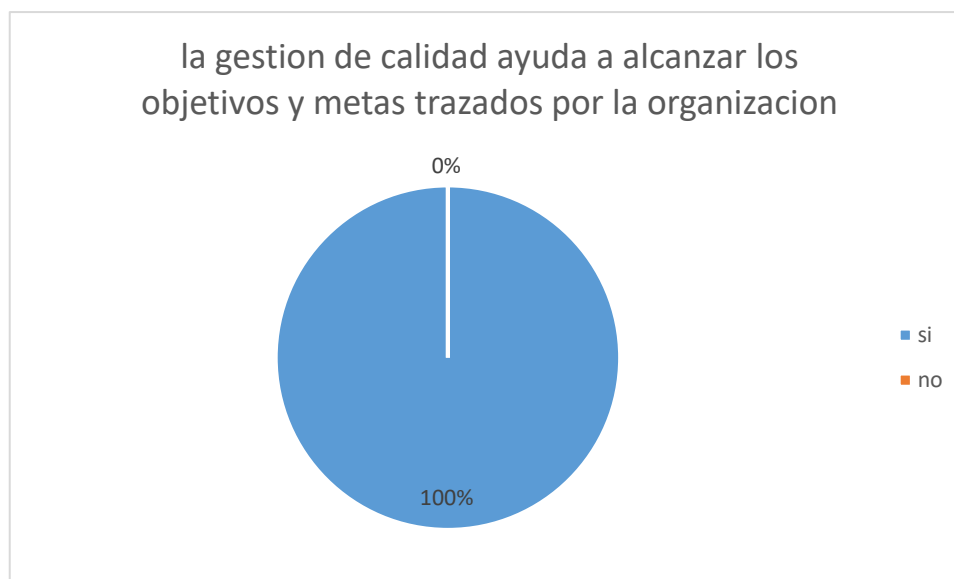
Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 14 y figura 14, el 100% de los representantes de las MYPES del rubro comida rápida considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio, por lo tanto el total de los encuestados admiten que con una buena gestión de calidad aplicada en la empresa se puede llegar a obtener buenos resultados en cuanto a sus objetivos trazados.

Tabla 15. *Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES del rubro comida rápida considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa.*

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	00.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote en el 2020

Figura 15.



Interpretación: Respecto a la figura 15 y tabla 15, el 100% de los representantes de las MYPES considera que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. Por lo que deducimos que los representantes de las MYPES del rubro comida rápida tienen claro que la gestión de calidad es importante para que la empresa alcance sus metas trazadas.

4.7.4. Referente a la variable Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas en el rubro comida rápida en los alrededores del Ovalo La Familia en Nuevo Chimbote en el año 2020.

Tabla 16. Distribución de frecuencias respecto al conocimiento de los representantes de las MYPES sobre el término Liderazgo.

Conocimiento del término Liderazgo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	0.0	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 16.



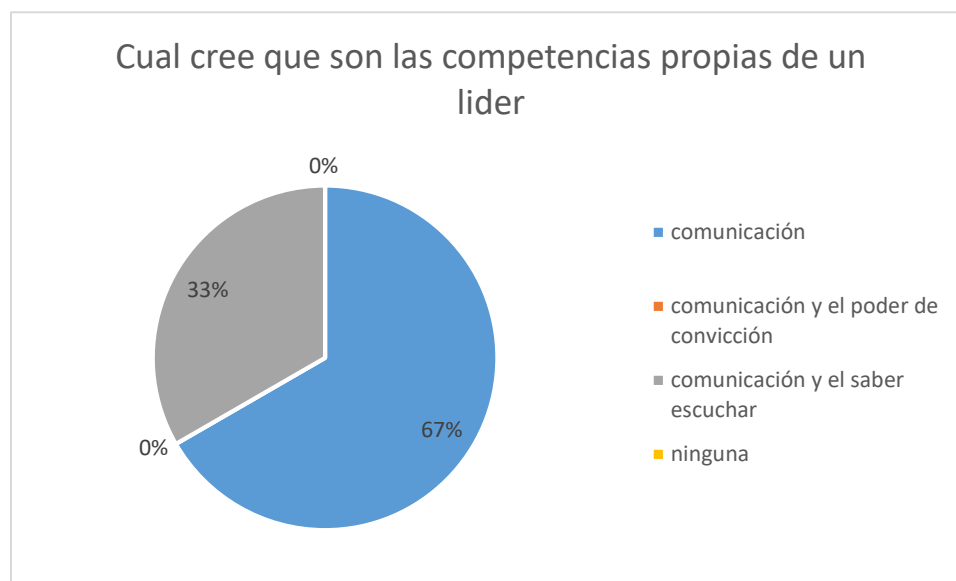
Interpretación: Cómo se puede observar en la tabla 16 y la figura 16 el 100% de los representantes de las MYPES afirma que conoce el término “Liderazgo”, por lo que podemos decir que el total de los representantes de las MYPES del rubro comida rápida, tiene conocimiento sobre lo que es un Líder.

Tabla 17. Distribución de frecuencias sobre el conocimiento de los representantes de las MYPES acerca de las competencias propias de un líder.

Competencias propias de un líder	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
Comunicación	10	66.67	66.67
Comunicación y el poder de convicción	0	0.00	67.77
Comunicación y el saber escuchar	5	33.33	100.00
Ninguna	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 17.



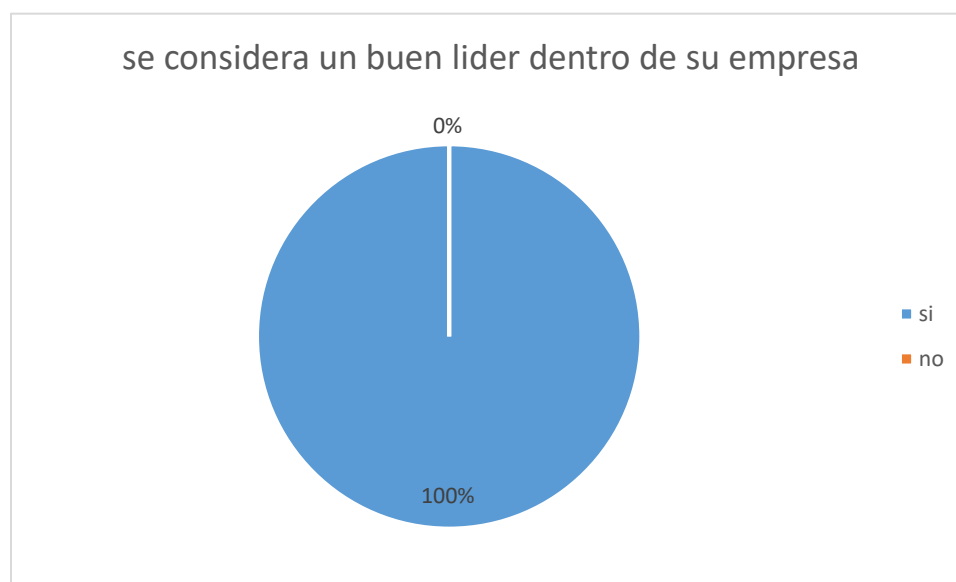
Interpretación: sobre la tabla 17 y figura 17, se considera que el 66.67% cree que la competencia propia de un líder es la comunicación, mientras que el 33.3% afirma que la comunicación y el saber escuchar son las competencias propias de un líder. Por lo que se puede decir que la mayor parte de los representantes de la MYPES encuestados consideran que la comunicación debe ser una competencia propia de un líder. Lo que significa que para ellos la comunicación es lo más importante para un líder dentro de una MYPE.

Tabla 18. Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES se consideran buenos líderes dentro de su empresa.

Se considera usted un líder dentro de su empresa	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 18.



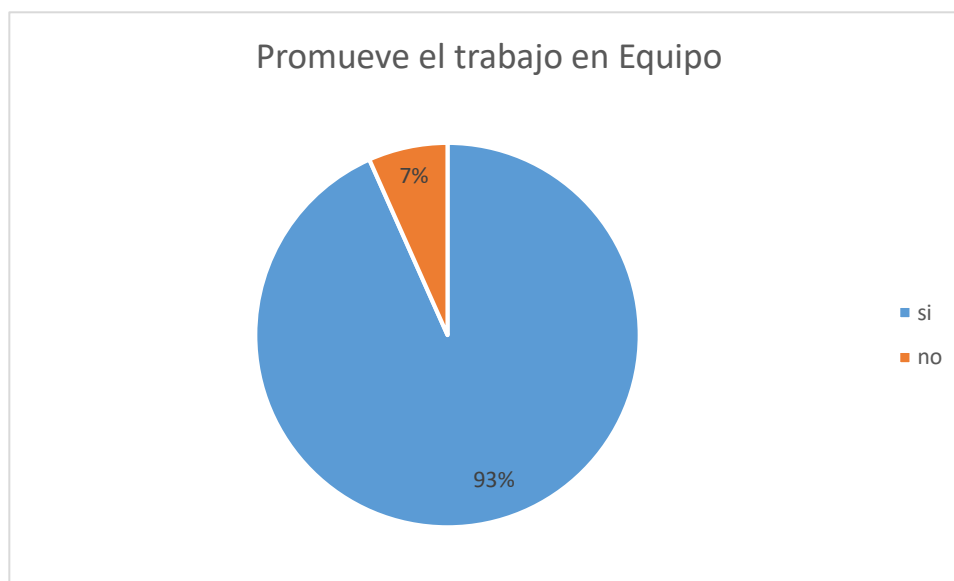
Interpretación: Como se puede observar en el la tabla 17 y la figura 17, el 100% de los representantes de las MYPES se considera un buen Líder dentro de su empresa, por lo que se puede decir que el total de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro comida rápida asegura tener las calificaciones necesarias para liderar una MYPE.

Tabla 19. Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE considera que promueve el trabajo en equipo.

Promueve el trabajo en equipo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	14	93.33	93.33
No	1	6.67	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 19



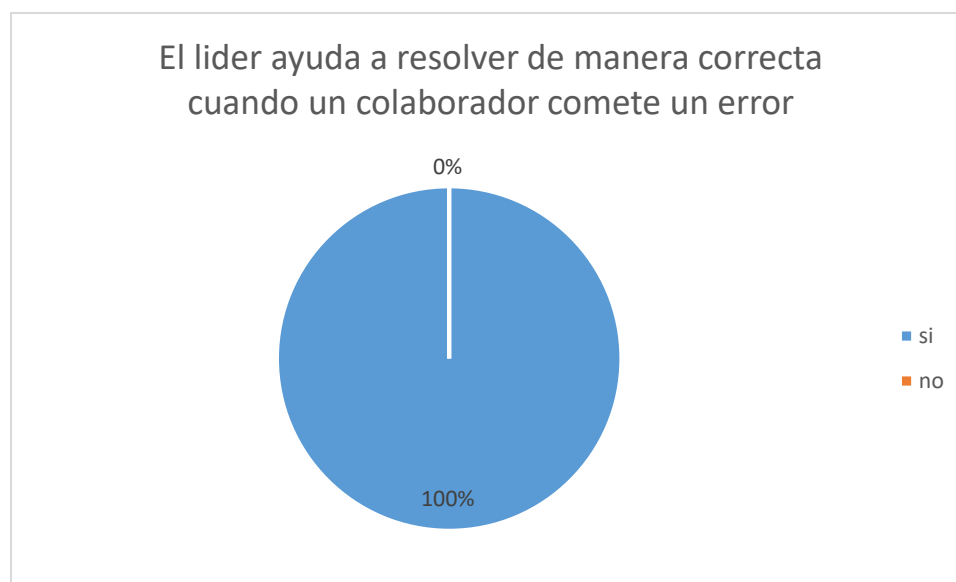
Interpretación: En la tabla 19 y la figura 19 se aprecia que el 93.33% asegura promover el trabajo en equipo, ya que es muy importante para que la empresa se pueda desarrollar de forma organizada las actividades, mientras que el 6.67% considera que no, por lo que prefieren resolver situaciones ellos solos.

Tabla 20. Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES ayudan a resolver los errores de los colaboradores de manera correcta.

Ayuda a resolver de manera correcta cuando un colaborador comete un error	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	00.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 20



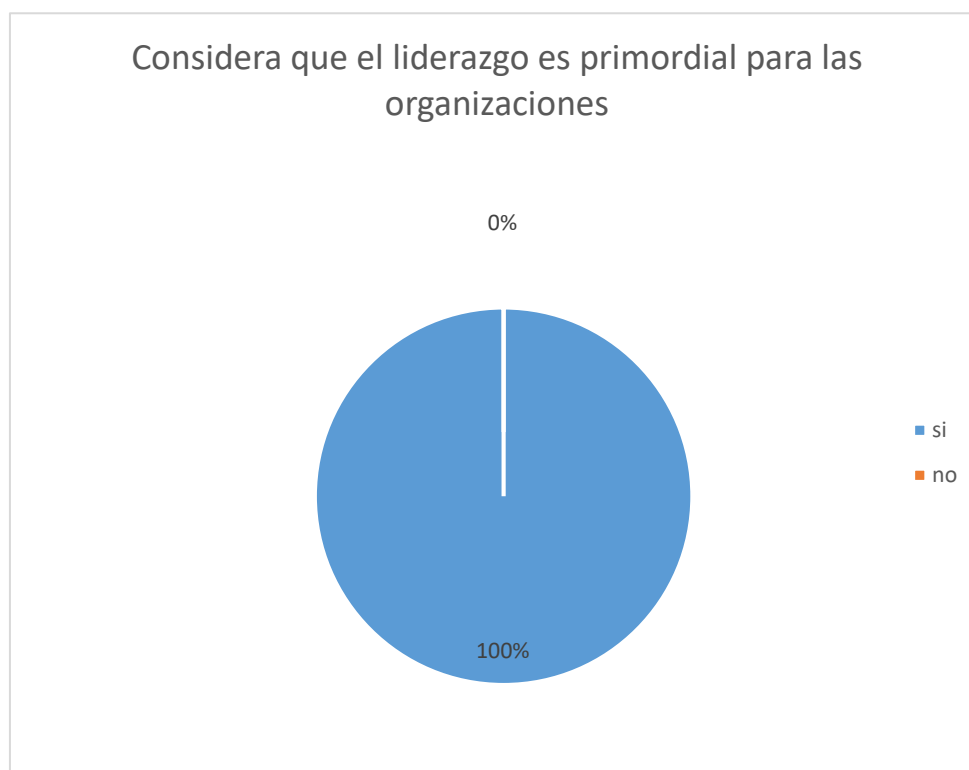
Interpretación: como observamos en la tabla 20 y la figura 20, el 100% de los representantes de las MYPES del rubro comida rápida afirma que ayudan a resolver los errores de sus colaboradores. Por lo que se considera que un buen líder siempre está presente y dispuesto a ayudar a sus colaboradores y guiarles cuando presentan alguna dificultad.

Tabla 21. *Distribución de frecuencias sobre si los representantes de las MYPES consideran que el Liderazgo es primordial en las organizaciones.*

Considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	0.00	100.00
Total	15	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 21



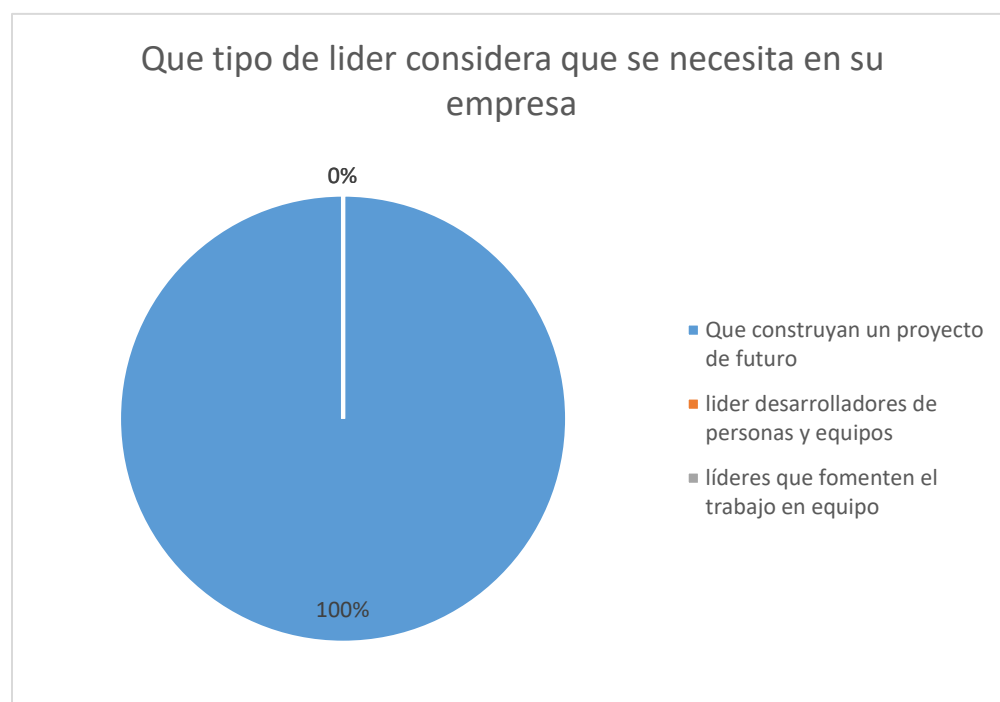
Interpretación: Respecto a la tabla 21 y la figura 21, el 100% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones, por lo que se puede decir que el total de los representantes de las MYPES encuestados están seguros de que un buen liderazgo es esencial para la dirección de una MYPE

Tabla 22. Distribución de frecuencias sobre los tipos de líderes que necesita una empresa

Que tipo de líderes necesita su empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Que construyan un proyecto de futuro	15	100.00	100.00
Líderes desarrolladores de personas y equipos	0	0.00	100.00
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	0	0.00	100.00
Total	15	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nvo Chimbote en el 2020

Figura 22.



Interpretación: Respecto a la tabla 22 y la figura 22 se observa que el 100% de los representantes de las MYPES encuestados, considera que el tipo de líder que se necesita en su empresa es el que construye un proyecto de futuro. Lo que es una característica positiva

en un líder ya que un buen representante de una MYPE debe siempre visualizar su crecimiento a futuro.

Tabla 23. *Distribución de frecuencias sobre si el representante de la MYPE en el rubro comida rápida considera que un buen liderazgo permite a la empresa a ser eficiente.*

Considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada
Si	15	100.00	100.00
No	0	0.00	100.00
total	15	100.00	

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia Nuevo Chimbote 2020

Figura 23.



Interpretación: como se observa en la tabla 23 y la figura 23, el 100% de los representantes de las MYPES del rubro comida rápida considera que un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente, por lo que se puede decir que los líderes de las respectivas empresas tienen muy claro que, si hacen uso de un buen liderazgo dentro de su empresa, se podrá obtener resultados eficientes referente a sus objetivos.

5.1. Análisis de los Resultados

Al aplicarse un estudio a una determinada población de Micro y Pequeñas empresas pudimos obtener los resultados del objetivo general, así como también objetivos específicos. Que pertenece a la investigación titulada: **“Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Comida Rápida de los alrededores del Ovalo la Familia en el distrito de Nuevo Chimbote año 2020”**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el recojo de la información se procederá a mencionar lo siguiente.

De acuerdo al objetivo general; **Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote provincia del Santa año 2020**, tenemos que el 93% de los encuestados conoce perfectamente lo que es gestión de calidad coincidiendo con **Lázaro (2018)** quien en su investigación titulada “Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote” donde menciona que el 78.57% de los representantes de las Mypes conoce el término. Un porcentaje positivo ya que las empresas en su totalidad deben conocer y poner en práctica de forma

adecuada una buena gestión de calidad, coincidiendo con resultado lo contrario de **Benites (2017)**, quien en su investigación titulada “Gestión de calidad con el uso del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería, del distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, año 2017”. Donde se considera que el 57,14% no conoce el término Gestión de Calidad y el 64,28% no realiza gestión de calidad en su empresa por lo que no están calificados para capacitar a su personal en cuanto a mencionada variable.

Se tienen que el 100% de los representantes de las MYPES del rubro comida rápida considera que la gestión de calidad contribuye a la mejora del rendimiento del negocio lo que significa que los representantes en su totalidad consideran que con un buen uso de la gestión de calidad en las MYPES se pueden obtener buenos resultados y les ayudará a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. El mismo que coincide con **Ishikawa (2003)** quien señala que la práctica de un control de calidad dentro de una organización es elemental para obtener mejores resultados y alcanzar los objetivos, ayuda al progreso y la estandarización de la organización y de su producto o servicio.

En cuanto a la variable Liderazgo tenemos que el 100% de los representantes de las MYPES sector servicio rubro comida rápida tiene conocimiento de la palabra Liderazgo. A su vez el 66.67% de los encuestados consideran que la comunicación es una competencia propia de un líder, y el 100% se considera un buen líder, así también el 100% considera que el uso de un buen liderazgo hacia el personal permite a las empresas ser eficientes. Coincidiendo con **Centeno (2012)** quien en su investigación titulada: “Liderazgo Empresarial visto desde una perspectiva de comunicación organizacional, Bogotá, Colombia” tuvo como resultado que el 70% de los encuestados se considera un buen Líder mientras el 30% considera que necesita

capacitarse para llegar a tener las características de un buen líder, el 90% considera que es necesario implementar competencias de Liderazgo y Comunicación organizacional en las MYPES de Colombia, coincidiendo con Lussier y Achua (2005) quienes señalan que “influir es el proceso en el que el líder comunica sus ideas, los seguidores la aceptan y se sienten motivados para respaldarlas y efectuar el cambio” (p. 7).

Respecto al Primer Objetivo Específico: **Determinar las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro Comida Rápida de los alrededores del óvalo La Familia en el distrito de Nuevo Chimbote Provincia del Santa año 2020**, Referente a la edad de los representantes de las MYPES, el 13.33% de los representantes de las MYPES tienen entre 18 a 30 años, el 60% tienen entre 31 a 50 años y el 26.67% tienen de 51 a más. Donde se coincide con **Méndez (2018)**, en su investigación titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del Sector servicios rubro pollerías del distrito de Chimbote” quien considera que el 64.51% de los representantes de las MYPES tienen entre 31 y 50 años de edad. Quienes tienen la capacidad de aprender nuevas técnicas y también tienen conocimiento suficiente de lo que es el manejo de una empresa. A su vez se discrepa con **Benites (2017)**, donde considera que el 43% tienen un promedio de 51 años a más, donde se considera que la mayoría de los representantes de las MYPES del rubro panadería son personas con mayor experiencia en el rubro, pero a su vez les falta conocimiento en cuanto al término gestión de calidad.

Respecto al género de los representantes de las MYPES, el 73.3% son de género masculino mientras el 26% son de género femenino. Coincidiendo también con **Méndez (2018)**, que en su investigación considera que el 80.70% son de género masculino, así mismo también se

coincide con **Gómez (2018)**, en su investigación titulada Gestión de Calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales, casco urbano de Chimbote, donde el 78% son de género masculino. Esta característica no discrepa con los antecedentes de la presente investigación, por lo que se define que los representantes de las Mypes en su mayoría son hombres ó trabajan de la mano con su familia pero son éstos los que representan a su MYPE.

Referente al grado de instrucción de los representantes de las MYPES el 6.66% tienen sólo secundaria completa, el 40% tienen educación superior no universitaria y el 53.33% tienen educación universitaria, coincidiendo con **Lázaro (2018)**, donde el 57.14% tienen educación superior universitaria, considerando que los representantes de las MYPES en su mayoría cuentan con la preparación profesional para poder dirigir una empresa y poder capacitar a su colaboradores. Discrepando con **Benites (2017)** donde el 43% de los representantes de las MYPES tienen sólo instrucción secundaria, en su mayoría cuentan con la experiencia más no con la preparación profesional suficiente como para hacer buen uso de la gestión de calidad con el Liderazgo.

En cuanto al 2do Objetivo específico: “Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo La Familia en el distrito de Nuevo Chimbote año 2020”.

Respecto al tiempo de permanencia en el Rubro el 40% de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 0 a 3 años, el 46.67% tienen de 4 a 6 años y el 13% tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, coincidiendo con **Lázaro (2018)**, donde el 64.29% tienen de 4 a 6 años en el rubro, donde se puede observar el crecimiento de las nuevas empresas y su posicionamiento en el Rubro de las comidas.

Referente al número de trabajadores de las Mypes, el 100% tienen sólo de 1 a 5 trabajadores, a diferencia de **Méndez (2018)**, gran mayoría tienen de 6 a 10 trabajadores, lo que muestra una gran diferencia en el rubro hace dos años atrás con la actualidad ya que la mayoría de empresarios han optado por contratar un menor número de colaboradores a causa de la pandemia en el presente año 2020 a causa del coronavirus que los obligó a cerrar sus negocios y a reabrir después de varios meses, lo que les ha generado notables pérdidas y para recuperarse de ellas tienen que reducir sus costos, contratando un menor número de personal y a trabajar con personas familiares.

De acuerdo con el objetivo de la creación de la empresa, el 66.67% de los representantes de las MYPES encuestados afirma que su empresa fue creada con el objetivo de generar ganancias, a diferencia de **Benites (2017)** quien en su investigación, el 58% de los representantes de las Mypes encuestados afirman que el objetivo de la creación de su empresa es subsistencia. En donde podemos citar a **Arrayales J. (2017)**. Quien señala que un emprendedor debe tomar las oportunidades que se presenten para generar ingresos y beneficios para el crecimiento de su empresa, más no limitarse en sólo subsistir, para un verdadero emprendedor nunca es suficiente, no hay límites en sus ingresos, no obstante sí los hay en sus egresos.

V.I. CONCLUSIONES

Al finalizar con la investigación se concluye que:

1ra Conclusión; Con relación al objetivo general: Se determinó las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo La Familia Distrito de Nuevo Chimbote provincia del Santa. Donde los más relevante fue que; el 93.33% de los representantes de las MYPES sí conocen el término Gestión de Calidad, el 40% de los representantes de las MYPES encuestados afirman que la poca iniciativa impide la implementación de la gestión de calidad, el 53% usa la técnica de la Observación para medir el rendimiento de su personal, el 100% de los representantes de las MYPES considera que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa El 100% de los representantes de las MYPES encuestados, conoce el significado de la palabra Líder, mientras que más de la mitad de los encuestados (67%) considera que la “comunicación” es una competencia propia de un Líder, el 100% de los representantes de las MYPES se considera un buen líder dentro de su empresa ya que ayuda a resolver de manera correcta algún error de sus colaboradores, mientras que el 93% afirma que promueve el trabajo en equipo, la totalidad de los encuestados (100%) considera que el Liderazgo es primordial para las organizaciones y a su vez el tipo de líder que se necesita en su empresa es el que construye un proyecto a futuro y que un buen liderazgo permite a la empresa ser eficiente.

Lo que ayudó a determinar las características de la gestión de calidad con el uso del Liderazgo en las MYPES del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo La Familia en el Distrito de Nuevo Chimbote Provincia del Santa, fue una encuesta aplicada a

los representantes de las Micro y pequeñas empresas y a la vez, el apoyo y disponibilidad de los representantes de las MYPES encuestados ya que no todos acceden a ser encuestados y más aún, en horas de trabajo.

La principal dificultad que se presentó durante la investigación fue la actual pandemia por lo que en marzo del año 2020 se inició una cuarentena total en donde los negocios de comida tuvieron que cerrar por casi 6 meses, y al reabrir se aplicaron varias medidas de prevención. Por lo que la aplicación de encuestas se llevó cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

2da Conclusión; con relación al primer objetivo específico: Se determinó las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida en los alrededores del óvalo la Familia en el distrito de Nuevo Chimbote provincia del Santa. En donde lo más relevante fue lo siguiente, 60% de los encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 73.3% son de sexo masculino, el 53.33% cuentan con educación superior universitaria, el 60% de los representantes de las MYPE desempeñan el cargo de dueño dentro de la empresa es decir son ellos los que están al mando y control de su MYPE y el tiempo que desempeñan en el cargo es de 0a 3 años, en su mayoría (53%).

3ra Conclusión; con relación al segundo objetivo específico: Se determinó las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro comida rápida en los alrededores del Ovalo la Familia en el distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, en su mayoría (47%) el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años, Se concluye también que debido a la pandemia los representantes de las MYPES tuvieron que reducir el número de sus colaboradores donde el 100% cuentan con 1 a 5 trabajadores y a su vez el 73% de sus colaboradores son familiares. Esto muestra una disminución de gastos

debido a la disminución de ingresos y a la reinversión de infraestructura debido a las condiciones del gobierno para la reapertura de las MYPES del sector Restaurantes.

6.1. Recomendaciones

a) Recomendación desde el punto de vista práctico: Cada representante de las MYPES debe ejercer un estudio o análisis de su empresa en cuanto al trabajo en equipo, ya que no todos lo fomentan, una forma es involucrar a sus colaboradores en la empresa, que no se sientan solo trabajadores o empleados que trabajan por un sueldo, sino que también trabajan por la empresa y su permanencia en el Rubro y que gracias al éxito de esta, se genera más ingresos y a su vez más trabajo y de ser posible, aumento en el salario o remuneraciones. Sólo así se sentirán parte de esta y trabajarán con más ánimo y dedicación y eso lo transmitirán a los clientes quienes querrán volver al local gracias a la atención de calidad y el buen manejo del Líder de la empresa.

Es necesario llevar una relación amical con los colaboradores no extrema porque también deben verte no como una autoridad si no como un guía, un Líder en quien pueden contar y confiar. De esta manera afianzamos la comunicación entre el equipo y Líder.

b) Recomendación desde el punto de vista académico: Si bien es cierto la mayoría (poco más de la mitad) de los representantes de las MYPES cuenta con estudio superior universitario, aún no llegamos a la totalidad, lo que sería la forma ideal de manejar una empresa ya que hoy en día la competencia es cada vez más agresiva, con la preparación suficiente del Líder habrá un buen manejo de la empresa, en donde el Líder podrá emplear diferentes técnicas modernas dentro de la empresa, lo que poco menos de la mitad aun no

conocen lo suficiente, eso causa un estancamiento en el progreso de la empresa, ya que no hay innovación en cuanto a productos y servicios.

Un líder debe estar bien preparado y capacitado para capacitar y guiar a sus colaboradores de esta manera se obtendrán buenos resultados en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y metas. Yo recomendaría solicitar charlas personalizadas de parte de profesionales y practicantes de la carrera de Administración de empresas, de diferentes universidades, para ello, este sector que no cuenta con estudios superiores, podrá tener una idea más clara sobre la importancia de ser Líder.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arrayales, J. (2007). *Tu Potencial Emprendedor*. Edit, Pablo Miguel Guerrero Rosas.

2007 por Pearson Educación México, S.A. de C.V.

Alles, Martha Alicia, (2009). *Diccionario de competencias La Trilogía: las 60*

competencias más utilizadas. - 1a ed. - Buenos Aires: Granica, 2009. ISBN

978-950-641-555-6

Avanecer, Y. (2015). *Liderazgo y motivación*. Tesis de licenciatura. Universidad de

Rafael Candiva. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de

<http://bit.ly/2npbFKt>.

Atehortúa. F, Bustamante. R, Valencia. J, (2018), *Sistema de gestión integral: una*

sola Gestión, un solo equipo. Medellín; Editorial universidad de Antioquía,

Gestión y conocimiento, 2008. ISBN: 978-958-714-158-0.

Benites. E, (2018). Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y

Pequeñas empresas del sector industrial, Rubro Elaboración d productos de

panadería, del Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, año 2017,

Caso panaderías MI ANGEL, trabajo de investigación para optar el grado

académico de bachiller en Ciencias Administrativas. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16730/GESTI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16730/GESTION_CALIDAD_LIDERAZGO_BENITES_SANCHEZ_ELIDA_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[ON_CALIDAD_LIDERAZGO_BENITES_SANCHEZ_ELIDA_PAOLA.p](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16730/GESTION_CALIDAD_LIDERAZGO_BENITES_SANCHEZ_ELIDA_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16730/GESTION_CALIDAD_LIDERAZGO_BENITES_SANCHEZ_ELIDA_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Blanchard, K. (2007). *Blanchard of Leadership and Creating high Performing*

Organization. Edit. Copyright para Latinoamérica por Editora norma S.A

Bogotá Colombia.

- Centeno, M. (2012). *Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicación organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad EAN, Bogotá DC, Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Crosby, P. (2000). *La calidad y yo, una experiencia de vida*. Edit. Pearson. México
- Cruz, Y., Y Rodea, M. (2014). *Liderazgo transformacional como herramienta de la productividad de los empleados. (Caso: Empresa textilera, Municipio Ixtapaluca)* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México, Amecameca, México.
- COEPES. (2015), *Comisión estatal para la planeación de la educación superior A.C.* Equipo de trabajo de comunicación, COEPES Guanajuato, Importancia de las Mypes en México. <http://www.noticiascoepesgto.mx/articulos/255-pymesroque>
- Cuatrecasas. L, (2017). *Gestión de la Calidad total*. Editorial DÍAZ DE SANTOS. ISBN 978-84-9969-353-8.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Edit. Diaz de Santos. Madrid.
- Garzón, S. Y Marín, D. (2015). *Liderazgo situacional: Modelo de Ken Blanchard* (Tesis de pregrado). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Gómez, S. (2015). *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio – Rubro Hostales, Casco Urbano del distrito de Chimbote, año 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3441/GESTIO>

N_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_GOMEZ_CAA
NE_SANDY_ADELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

H. Hernández, I. Barrios y D. Martínez, (2018). *Gestión de la Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Selección de la muestra*. En *Metodología de la Investigación* (6°ed., pp.170-191). México: McGraw-Hill.

Herrera, H. (2018), Caracterización del Liderazgo y capacitación de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en cercado de Tumbes, 2018. Rescatado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19779/LIDERAZGO_GESTION_DE_CALIDAD_RESTAURANT_RODRIGUEZ_CELI_KIARA_RASIET.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Huamán, S. (2019), Gestión de Calidad y Liderazgo de las Mypes Rubro Restaurantes AA.HH. Los Polvorines 26 de octubre Piura, 2019. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15377/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_ANDRADE_HUAMAN_SHIRLY_LIZETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de la calidad?* Edit. Norma. Bogotá.

Izcara Palacios, S.P. (2014). *Manual de Investigación cualitativa*. Perú: Ediciones Fontamara. Recuperado a partir de

<https://www.porrúa.mx/libro/GEN:846424/manual-de-investigación-cualitativa/simon-pedro-izcara-palacios/9786077360643>.

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Edit. Diaz De Santos. Madrid.

Kotter, P., Nohria, N., Berkley, D. (2006). *Harvard Business Review, Liderazgo*. Edit. Harvard Business School Press, Boston.

Lázaro, E. (2018). *Gestión de calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las MIPES del Sector Servicios, Rubro Restaurantes en la Zona céntrica del Distrito de Chimbote*, 2018.

Leiva, J. (2007). *Los emprendedores y la creación de empresas*. Edit. Tecnológica de costa rica.

Ley N° 28015. (2003). “*Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*”. Extraído de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Ley N° 30056. (2013). “*Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*”. Extraído de https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf

Ley N° 4457. (2012). “*Ley para las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes)*”. Extraído de <http://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/8272/ley-n-4457-para-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-mipymes>

Lizarazo, M. (2009). *Jóvenes Emprendedores*. Edit. Graphus. Quito, Ecuador.

López, M. (2017). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mypes Rubro – Restaurantes Turísticos en el distrito de Suyo 2017*. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16970/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_LOPEZ_JIMENEZ_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las organizaciones* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.

Lussier, Robert N. y Achua, Christopher, (2011). *Liderazgo, Teoría, Aplicación y desarrollo de habitaciones*. Cuarta Edición, ISBN: 978-607-481-381-4

Martínez, P. (2009). *PYME. Estrategia para su internacionalización*. Edit. Ecoe. Bogotá.

Melgarejo Liendo, A, (2018). *Plan estratégico para una empresa familiar y su sostenibilidad en el tiempo, del rubro retail* (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2316>.

Mendez, Y, (2018). *Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15163/GESTION_DE_CALIDAD_MENDEZ_LOPEZ_YUVA_HASSEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

M. Cruz, E. Lopez, R. Cruz y G.Meneses, (2016). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas en México?* R. Paredes, N. Peña, I. Vacio(eds) *La Micro y Pequeña Empresa: Un análisis desde la perspectiva económico administrativa. Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas-* ECORFAN- San Juan del Río Querétaro, 2016.

- Miranda, J, Chamorro, A, Rubio, S, (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*.
Editor Delta Publicaciones, 2007. ISBN 8496477649,978849647743.
- Muñoz, J, (1999). *De la calidad total y otras Cualidades*. CUADERNOS DE
PEDAGOGÍA. Barcelona, Recuperado de:
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/32253>
- OECD/CAF. (2019). *Políticas para Mypes competitivas en la alianza del pacífico y paisajes participantes de América del Sur*. OECD Publishing, París.
<https://doi.org/10.1787/60745031.es>
- Peiró (2021), *Economipedia, Calidad, Definición Técnica*. Recuperado a partir de:
<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>.
- Psicore. (2014), *Batería de Competencias laborales – Nivel Administrativo B*,
Recuperado de
https://books.google.com.bo/books?id=DSmdAwAAQBAJ&num=20&source=gbs_navlinks_s
- Regalado, R. (2007). *Las Mypes en Latinoamérica*. B-EUMED.
- Rina Aguilera, H. (2013), SCIELO, “*Identidad y diferencia entre Método y Metodología*”, México, ISSN 0185-1616. Recuperado a partir de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162013000100005.
- Rodríguez, K. (2020), *Caracterización de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPEs Rubro Restaurantes de la Urbanización El bosque Castilla, Piura, Año2020*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Rescatado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19779/LIDER>

AZGO_GESTION_DE_CALIDAD_RESTAURANT_RODRIGUEZ_CELI
_KIARA_RASIET.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Rubin, L. (2016), Las Pymes en Bolivia. Rescatado de
<https://www.cilea.info/public/File/12%20Seminario%20Bolivia/1%20-%20RUBIN%20060625%20completo.pdf>.

Ruiz, L. (2018). *Estilos de liderazgo*, rescatado de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-58582018000100091

Samsing, C. (2019). *La importancia de las MYPES en Chile*, Blog de HubSpot,
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chimbote>.

Sampieri, R. (2014), *Metodología de la investigación*, Sexta Edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México D.F. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

Salinas, C. (2018), *Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector servicio, Rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017*. Recuperado de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4765>.

SUNAT, (2021). *Definición de Micro Empresa*. GOB.PE <https://www.sunat.gob.pe/>

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

Valera, G. (2015). *Liderazgo estratégico y motivador: La herramienta clave ante la adversidad organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

- Vázquez, M. (2012). Liderazgo y compromiso político desde una mirada diacrónica: una aproximación a tres generaciones de jóvenes militantes en movimientos de desocupados, *Utopía y Praxis Latinoamericana* ISSN: 1315-5216,
- Wewstreicher (2021), Economipedia, Gestión, Definición Técnica, Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zayas. P, Cabrera. N, (2012). *Liderazgo Empresarial, Teoría y práctica*. Editorial Academia Española. ISBN: 9783847351504

Anexo 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO 2017								AÑO 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				mes				mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x														
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 literatura							x									
7	Elaboración del consentimiento informado								x								
8	Ejecución de la metodología									x							
9	Resultados de la investigación										x						
10	Conclusiones y recomendaciones											x					
11	Redacción del pre informe de investigación												x				
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 del artículo científico																x

Anexo 2

PRESUPUESTO

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (s./)
Suministros			
• Impresiones	0.20	30	6.00
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4			
• Lapiceros	2.00	2	4.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			110.00
Gastos de viaje			
• pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Numero	Total (s./)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de informacion en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recurso Humano			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63.00	4	252.00
sub total	218.00	15	252.00
Total de presupuesto no desembolsable	218.00		652.00
Total (S/.)	218.00		

Anexo 3 Consentimientos Informados



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por Daniela Ballarte Ledesma estudiante de Administración de empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de este estudio es: **Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo la familia, Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2021.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 5 a 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Consentimiento:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:..... *Jean Pierre Leyarra Vera*.....
DNI:..... *43133548*.....
CARGO:..... *ADMINISTRADOR*.....



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por Daniela Ballarte Ledesma estudiante de Administración de empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de este estudio es: **Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo la familia, Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 5 a 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Consentimiento:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:..... *HUGO VICTOR MARZO*

DNI: *4.852.9612*

CARGO:..... *Dueño*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por Daniela Ballarte Ledesma estudiante de Administración de empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de este estudio es: **Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo la familia, Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 5 a 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Consentimiento:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo Inecesario.

Nombre completo del participante: *Alex Saret Nicolai Domones Reyes*
DNI: *3295542*
CARGO: *Proprietario* Dueño



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por Daniela Ballarte Ledesma estudiante de Administración de empresas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de este estudio es: **Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro comida rápida de los alrededores del Ovalo la familia, Distrito de Nuevo Chimbote Provincia Del Santa año 2017.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 5 a 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Consentimiento:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: PAUL VARAS RUIZ

DNI: 32929747

CARGO: Administrador

Anexo 4 Lista de MYPES

N°	MYPE	Representante	DNI
1	Pizzería Luperdi	Raul Varas Ruiz	32929747
2	Pizzería Che Hugo	Hugo Victor Manso	48529612
3	El Sanguchón	Jean Pierre Zegarra Vera	43133548
4	Combinoche “La Tablita”	Alexander Nicolai Quiñones Reyes	32455429
5	“Cael” Gril Hause	Ricardo Enrique Rivera Romero	70824499
6	Sanguchería “El sabroso”	Manuel Lopez Casanoba	72394279
7	“Micaela” Broaster y Salchipapa	Vanessa Carrasco Luna	48608542
8	“El porton” Gril	Manuel Martín Pacheco Gómez	32794475
9	Pollería “Mi Pollo”	Hitler Rosario Solis	73179245
10	Pizzería “Alessandro”	Miguel Ángel Olivares	32924793
11	Chifa “Fu Xion”	Walter Sato Andrade	45758896
12	Burritos “El habanero”	Estrella Valdivieso Sanches	32299259
13	Anticuchos “Con el Corazon”	Franco Medina Mendieta	72855922
14	Anticuchera “Doña Yola”	Laura María Lázaro Chaves	48455945
15	Salchipapas “El Buen Sabor”	Ofelia Andrea Ortiz Isidro	62855452

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: *LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO COMIDA RÁPIDA DE LOS ALREDEDORES DEL ÓVALO LA FAMILIA DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE PROVINCIA DEL SANTA AÑO 2017*

Para obtener el Grado de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) 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 de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Red-corporativas
- c) empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing

f) Otros

12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

- a) Si
- b) No

19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

- a) Si
- b) No

GESTION_DE_CALIDAD_BALLARTE_LEDESMA_DANIELA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo