



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

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

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

**AUTORA:**

Br. SANDY ADELINA GOMEZ CAAÑE

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIASCENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuli Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

**A mis padres**, por el apoyo incondicional que me brindaron y que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

**Al asesor Dr. Centurión Medina Reinerio**, por la comprensión y el tiempo que me brindo para poder culminar mi Tesis.

## DEDICATORIA

**A Dios** por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

**A mis hermanos** por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

**A mis padres** Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan que me han inculcado siempre a salir adelante con buenos valores.

**Al Dr. Reinerio** Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios superiores y la elaboración de esta tesis.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características 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. La investigación fue cuantitativa- descriptiva, de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 15 micro y pequeñas empresas de una población de 21 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. El 81% de los representantes tienen más de 51 años de edad. El 90,5% de los representantes son de género masculino. El 100% de los representantes tienen instrucción superior no universitaria. El 100% de los representantes son dueños. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas cuentan con personas no familiares trabajando. El 100% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias. El 85,7% de los representantes no conocen del término gestión de calidad. El 85,7% de los representantes utilizan el Liderazgo democrático. El 85,7% de los representantes empresas delegan responsabilidades. El 100% de los representantes promueven el trabajo en equipo. El 100% de los representantes incentiva a sus trabajadores a través del reconocimiento de logros. El 57,1% de los representantes afirman que el beneficio que han logrado con el Liderazgo es mejorar el trabajo en equipo. Se concluye que: La mayoría (85,7%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios - rubro hostales, Casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Si aplican el liderazgo empresarial.

**Palabras clave:** Gestión de calidad Micro y pequeñas empresas, representante bajo el enfoque del Liderazgo.

## ABSTRACT

The overall objective research was to determine the main characteristics Quality Management under the leadership approach in micro and small businesses in the service sector - I category B, district town of Chimbote, 2015. The research was descriptive quantitatively, non-experimental design - transverse to the gathering of information is selected, a sample of 15 micro and small enterprises in a population of 21 MYPES, who were applied a questionnaire of 19 closed questions, using the technique as directed poll. The following results. 81% of the representatives are over 51 years old. 90.5% of the representatives are male. 100% of representatives have non-university higher education. 100% of the representatives are owners. 100% of micro and small enterprises stained more than 7 years in the business. 100% of micro and small enterprises have between one to five employees. 57.1% of micro and small businesses have no relatives working people. 100% of micro and small enterprises were formed to generate profits. 85.7% of the representatives do not know the term quality management. 85.7% of the representatives used the Democratic leadership. 85.7% of companies representatives delegated responsibilities. 100% of representatives promote teamwork. 100% of the representatives encourages its employees through recognition of achievements. 57.1% of representatives argue that the benefit they have achieved with the Leadership is to improve teamwork.

**It is concluded that:** Most (85.7%) of micro and small businesses surveyed in the service sector - category B, Town of district of Chimbote, 2015. If you apply business leadership.

**Keywords:** quality management in Micro and small enterprises, representative, under the leadership approach.

## **CONTENIDO**

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
JURADO EVALUADOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.2 Bases teóricas.....	10
2.3 Marco teórico y conceptual .....	21
III. HIPÓTESIS.....	23
IV. METODOLOGIA .....	24
4.1. Diseño de la investigación.....	24
4.2 Población y muestra. ....	24
4.3 Definición y operacionalizacion de variables e indicadores. ....	25
4.4 Técnicas e instrumentos .....	29
4.5 Plan de análisis.....	29
4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7 Principios éticos: .....	32
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados .....	33
5.2 Análisis de Resultados: .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla 01:</b> Características de los representantes de las MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 .....	33
<b>Tabla 02:</b> Características de las MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 .....	34
<b>Tabla 03:</b> Características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo en las MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015 .....	35
<b>Figuras (Anexos)</b>	
<b>Figura N° 1: Tabla 1</b> Edad.	33
<b>Figura N° 2: Tabla 1</b> Genero	33
<b>Figura N° 3: Tabla 1</b> Grado de instrucción.	33
<b>Figura N° 4: Tabla 1</b> Cargo	33
<b>Figura N° 5: Tabla 1</b> Tiempo en el cargo	33
<b>Figura N° 6: Tabla 2</b> Años de permanencia en la actividad.	34
<b>Figura N° 7: Tabla 2</b> Número de trabajadores.	34
<b>Figura N° 8: Tabla 2</b> Personas que trabajan en su empresa	34
<b>Figura N° 9: Tabla 2</b> Objetivo de la empresa	34
<b>Figura N° 10: Tabla 3</b> Conoce el termino Gestión de calidad	35
<b>Figura N° 11: Tabla 3</b> Técnicas que aplica	35
<b>Figura N° 12: Tabla 3</b> Dificultades para la aplicación de Gestión Calidad	35
<b>Figura N° 13: Tabla 3</b> Técnicas para medir el rendimiento	35
<b>Figura N° 14: Tabla 3</b> Tipo de Liderazgo que aplica	36
<b>Figura N° 15: Tabla 3</b> Delega responsabilidades	36
<b>Figura N° 16: Tabla 3</b> Promueve el trabajo en equipo	36
<b>Figura N° 17: Tabla 3</b> Promueve el aprendizaje a sus subordinados	36
<b>Figura N° 18: Tabla 3</b> Como incentiva a sus trabajadores	36
<b>Figura N° 19: Tabla 3</b> Beneficios del liderazgo empresarial	36

## **I. INTRODUCCION**

Las MYPES presentan limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado acceso a la información; derivados de la falta de una buena gestión de calidad en el Liderazgo empresarial, estos factores han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las MYPES en el país, pero este problema no es solo aquí sino también nivel nacional **(Juárez, 2014)**.

Las Micro y pequeñas empresas Europeas en su mayoría tienen problemas de gestión en el liderazgo, ya que los dueños creen que comunicarse con su equipo es una obligación y no una responsabilidad inherente a su tarea. Los problemas de comunicación organizacional que observamos en las MYPES generan conflictos y situaciones que atentan gravemente contra la eficiencia, la productividad y el clima laboral de la organización, haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejora continua de todos los procesos. **(Formanchuk, 2014)**

En Europa los Microempresarios tienen problemas en la gestión del liderazgo, ya que prefieren manejar los problemas ellos mismos, además creen que es una obligación trabajar en equipo. Por otra parte en el Perú se da lo mismo, los micro empresarios se creen autosuficientes, no trabajan en equipo, no delegan responsabilidades y esto afecta gravemente a la productividad de la empresa.

En México la micro y pequeñas empresas, tienen problemas en la gestión de producción, ya que no cuentan con un sistema que les permita medir y controlar la calidad, se presentan constantes diferencias en existencias y normalmente no tienen la capacidad de surtir pedidos grandes o especiales, se presenta una mala distribución del trabajo, lo que se convierte en un deficiente nivel en productividad y en altos costos de operación. Por otra parte carecen de Innovación Tecnológica, ya que en su mayoría no cuentan con una buena capacidad de adaptación, lo que provoca que las micro y pequeñas empresas no puedan desarrollar todo su potencial. **(Olvera, s.f)**

En México las Micro y pequeñas empresas tienen problemas en el control de la producción, es por ello los productos en su mayoría son defectuosos, además tienen problemas en la capacidad productiva, esto trae como consecuencia altos costos en el inventario. Por otra parte en el Perú, el Micro empresario solo se preocupa por vender y no miden la calidad del producto, además tienen problemas de abastecimiento ya que no distribuyen el producto de manera oportuna.

Las Micro y pequeñas empresas Latinoamericanas, no sobreviven por la falta de herramientas de gestión, la inexistencia de un seguimiento de la productividad de los empleados o la inexistencia de unos procesos estandarizados. Para que una compañía crezca de forma rentable y exitosa es importante realizar una evaluación del desempeño de los trabajadores y, a través del liderazgo y la motivación, fomentar una cultura corporativa proactiva y dinámica que permita que los empleados sean autosuficientes. **(Núñez, 2016)**

Las Micro y pequeñas empresas en Latinoamérica, no utilizan las herramientas de gestión, no evalúan el desempeño del personal, es por ello que no aumentan la productividad de su empresa. Por otra parte en el Perú los Microempresarios si evalúan al personal, pero en su mayoría no reconocen sus logros, es por ello que el trabajador se siente desmotivado.

Las Micro y pequeñas empresas en el Perú presentan diferentes errores que llevan a la mayoría de emprendimientos al fracaso como por ejemplo, no investigan ya que se aventuran en un sector sin saber cuáles son las necesidades del público. No evalúan a la competencia ya que no indagan, previamente, sobre quiénes serán sus competidores, cuáles son sus debilidades y, sobre todo, sus fortalezas. No conocen el mercado ya que no saben quiénes son sus clientes potenciales, pero apuestan por un rubro sobre el cual solo conocen el nombre. No innovan ya que la mayoría caen en el error de creer que el producto o servicio que ofrecen no necesita cambios o mejoras. No escuchan a clientes, por más de que tenga un grupo fiel de habituales clientes, es recomendable que cada cierto tiempo les consulte qué más esperan de su marca y cómo podrían mejorar, si no ellos lo cambiarán fácilmente. **(Román, 2013)**

El Perú es un país emprendedor donde cada día nacen miles de Microempresas, pero a veces se aventuran a un mercado sin haber investigado profundamente, no conocen su competencia, además no innovan sus productos ya que solo se preocupan en vender sin medir la satisfacción del cliente.

Por ultimo a nivel local en el Casco Urbano del Distrito de Chimbote, existen muchas MYPES dedicadas rubro hostales, y estas carecen del compromiso de parte de Líder, ya que no se motiva al trabajador al trabajo en equipo, además no se le incentiva por su logros, es por ello que se apoyara a las MYPES para que mejoren su desarrollo y crecimiento. Por todo lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿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. Finalmente la presente investigación se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo 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; es decir conocer las principales características del rubro, las MYPES y de su representantes. Asimismo, esta investigación se justifica por que proporcionara información válida para las autoridades políticas, la sociedad civil y los empresarios de Chimbote y región Ancash, para que tomen decisiones con respecto a la gestión de calidad de las MYPES.

Y por último para que sirva como base para futuras investigaciones y como apoyo para los estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, sobre la capacitación de calidad de las MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

**Higinio, (2014).** En su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de Liderazgo Contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014”*, se obtuvieron los siguientes resultados. El 58.33% de los gerentes no brindan a sus trabajadores de manera correcta las indicaciones de cada actividad. El 75.00% de los gerentes no dan importancia a la relaciones con los colaboradores. El 66,67% de los gerentes no tienen un alto grado de confianza en los colaboradores, para que puedan asignar cargos importantes. El 58, 33% de los gerentes no dan reconocimiento por el logro de los colaboradores. EL 75% de los no utilizan una comunicación efectiva para que haya un mejor desempeño. El 83,33% de gerentes no dan respuesta al buen desempeño.

Se concluye que el liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio–rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros, en el distrito de Huaraz, se caracteriza por su deficiente aplicación, como consecuencia de la falta de interrelación con sus miembros y el bajo interés mostrado por parte de los responsables de las Mype del rubro de empresas en estudio. En relación a las característica de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transporte terrestre de pasajeros en su mayor porcentaje mencionaron tener de 41 a 45 años de edad, ser casados, y tener un grado de instrucción superior universitario completo, esto nos permite observar que estas personas consideran fundamental aplicar el liderazgo, lo cual se orientan en menor proporción a un liderazgo situacional debido a que no estarían dispuestos a cambiar costumbres arraigadas dentro de su empresa y por ende el status que de sus organizaciones.

**Pineda, (2014).** En su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014”*, se obtuvieron los siguientes resultados. El 50% de gerentes manifiestan tener de 31-40 años de edad. El 90% son hombres.

El 70% cuentan con estudios superiores no universitarios. El 50% de gerentes manifiestan que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa. El 70% de gerentes manifiestan que muy pocas veces desarrollan cursos de acción con base a las potencialidades y debilidades de la empresa. El 60% de gerentes manifiestan que muy pocas veces elaboran planes de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios

Se concluye en cuanto a las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro transporte turístico terrestre en el distrito de Huaraz, son formales y son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario. Respecto a las principales características de la gestión de calidad en el transporte turístico terrestre, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultado una inadecuada atención al cliente.

**Campos, (2015).** En su tesis titulada: “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015*”, se obtuvo los siguientes resultados, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. El 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. El 38 % de las MYPES encuestadas algunas veces definen los objetivos de la empresa. El 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 39% de las organizaciones algunas veces comunican la misión, visión y valores de la organización. El 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos. El 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos. El 69% de los encargados de administrar las MYPES manifestaron que se consideraban líderes participativos.

Se concluye en cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación

hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático.

**Ríos, (2014).** En su investigación titulada: *“Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014”*. Llegó a los siguientes resultados: Que en los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina el sexo masculino con el 65%. El 35% de los representantes legales de las MYPES encuestadas su edad fluctúa entre 35 – 44. En los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%. Se observa que, el tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50%. Se observa que, un 90% de las MYPES son formales. El número de trabajadores permanentes representa un 95%. Se observa que, la finalidad por la que se formó la MYPES fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%. Podemos observar que; los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, que según lo encuestado nos arroja un 50%. Podemos observar que; según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. Podemos observar que, un 80% de los representantes legales de las MYPES encuestados, respondieron que la materia prima es de calidad y está en óptimas condiciones para su consumo.

Se concluye del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75%

respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

**Hernández, (2014).** En su investigación de su tesis titulada. “*Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014*”, el 40% de los gerentes y /o administradores de las MYPES encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años. El 66.67% de los gerentes y/o administradores de las MYPES son de sexo femenino. El 53.33 % (8) de los de los gerentes y/o administradores de las MYPES encuestadas tienen solo secundaria completa, el 66.67 % (10) de las MYPES encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 53.33% (8) de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 53.33% (8) de las MYPES encuestadas piensa que es responsabilidad de la empresa. El 60% (9) de las MYPES encuestadas indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86.67% (13) de las MYPES encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, el 75%(60) indican que el precio es accesible. El 62.5% (50) de los clientes encuestados indican que la calidad es buena. El 75% (60) de los clientes encuestados indican que la atención es buena. El 62.5 %(50) de los clientes encuestados indican que el tiempo de espera fue normal. El 75 % (60) de los clientes encuestados indican que la calidad fue buena. El 25 % (20) de los clientes encuestados indican que es el precio. El 50 % (40) de los clientes encuestados indican que la evolución es buena.

Por lo que concluye que en el estudio realizado podemos concluir que marketing y competitividad de las MYPES del rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocio. Si bien es cierta la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos (53%) y (27%) cuentan con estudios primarios; esto significa una gran desventaja para el negocio ya que el mayor porcentaje de Gerentes y/o Administradores cuenta con estudios secundarios completos. Una problemática muy marcada en el rubro de la competitividad. El 73% de las MYPES es una amenaza muy

fuerte que existe una gran posibilidad de que nuevos restaurantes traten de imitar las características, junto con la debilidad de que el local no se encuentra ubicado en un lugar propio. Otro punto muy importante es que el 67% de los restaurantes aplican la innovación tecnológica, un 20% opta por una innovación social lo cual es una forma para aumentar su competitividad en el rubro.

**Farfán, (2014).** En su tesis titulada: “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana, año 2014”. Llego a los siguientes. Con respecto a los representantes y las Micro y Pequeñas Empresas, el 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. El 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización. El 38% casi siempre aplica métodos de mejora en sus procesos, el 46 % casi siempre hace uso de la documentación necesaria para la planificación, operación y control de procesos. El 54% de los directivos de las MYPES, algunas veces se capacitan, el 46% de las MYPES cumple con objetivos organizacionales con frecuencia. El 62 % de las empresas manifiestan que casi nunca presentan inconvenientes en el servicio que se brinda.

Se concluye que las características generales de las MYPE en el rubro del pilado de arroz de la provincia de Sullana, la mayoría de ella tiene como tiempo de funcionamiento por encima de los tres años. El servicio de pilado de arroz fue una oportunidad que vieron debido a que la zona es netamente agrícola y finalmente en dichas empresas en su mayoría cuentan con 2 a 5 trabajadores incluyendo el dueño. En cuanto a la aplicación de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana año 2014. Podemos describir que los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones. La motivación hacia los trabajadores de las MYPE no son las adecuadas, puesto sólo lo hacen en pos de mejora de la productividad sin tener en cuenta de la mejora anímica del trabajador. Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que

ejercen los directivos es participativo, siendo recomendable el liderazgo autocrático, mostrando de esta forma poca preocupación por capacitar a su personal.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Las Micro y pequeñas empresas**

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

Las Pymes, debido a su menuda utilidad no tiene la capacidad de contratar a gente capacitada, y por eso no tiene el material humano para surgir, en consecuencia quedan truncados en el mismo nivel, por eso que las Pymes aparecen y desaparecen con suma facilidad, ya que no se necesita mucho capital, recursos humanos ni tecnología. **(Ley N° 28015, 2003)**

#### ✓ **Características de la nueva ley MYPE N° 30056**

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio de economía y finanzas y el ministerio de la producción cada (2) años. **(Ley, N°30056)**

Esta nueva ley ha eliminado el número máximo de trabajadores para categorizar a las empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías ya mencionadas.

✓ **Importancia.**

En la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso. **Vázquez, (2013).**

Las pequeñas empresas desempeñan un papel importante en el proceso del cambio tecnológico, son fuente de considerable actividad innovadora. Además a nivel internacional crea un nivel de posicionamiento en el mercado por la competencia y promoción que genera.

✓ **Procesos de Gestión**

- **Planificación.** Implica decidir dónde llevar a una empresa y la selección de pasos para llegar allí. En primer lugar, requiere que los gerentes sean conscientes de los desafíos que enfrentan sus empresas, y luego requiere que los gerentes pronostiquen los negocios y las condiciones económicas

futuras. A continuación, deben formular los objetivos a alcanzar en un determinado plazo y decidir sobre las medidas para alcanzarlos. Ellos reevalúan sus planes a medida que las condiciones cambian y hacen los ajustes necesarios. La planificación ayuda a asignar los recursos y a reducir los desechos.

- **Organizar.** Los administradores organizan al unir los recursos físicos, humanos y financieros para lograr los objetivos. Ellos identifican las actividades a ser realizadas, clasifican las actividades, asignan actividades a los grupos o individuos, crean responsabilidad y delegan la autoridad. Luego coordinan las relaciones de responsabilidad y autoridad.
- **Liderazgo.** El liderazgo requiere que los gerentes motiven a los empleados para alcanzar los objetivos y metas del negocio. Requiere el uso de la autoridad para lograr esos objetivos, así como la capacidad de comunicarse de manera efectiva. Los líderes efectivos son estudiantes de las personalidades humanas, la motivación y la comunicación. Pueden influir en su personal al ver las situaciones desde su perspectiva. Liderar implica también la supervisión de los empleados y de su trabajo.
- **Controlar.** Es una función de gestión que implica la medición del éxito con los objetivos y metas establecidos. También requiere que los gerentes sean capaces de identificar fuentes de desviación de la realización con éxito y de proporcionar un curso de acción correctivo. Los administradores establecen primero los objetivos y metas, y luego miden el logro de ellos, identifican cualquier cosa que eviten alcanzarlos y proporcionan los medios de corrección si son necesarios. El control no implica necesariamente lograr sólo metas monetarias y objetivos. También se relaciona con las metas y objetivos no tangibles como encontrarse con una cuota de producción o la reducción de quejas de los clientes por un importe determinado. (Norman, 2015).

✓ **Norma ISO 9001 de la calidad**

Estas normas también documentación y seguimiento en todas las funciones que influyen en la calidad. Los requisitos funcionales son los siguientes:

- **Diseño.** Establece un enfoque planificado para cumplir las especificaciones del producto o servicio.
- **Control del proceso.** Proporciona instrucciones concisas para las funciones de manufactura o servicio.
- **Compras.** Explica en detalle los métodos para aprobar a los proveedores y elaborar los pedidos.
- **Servicio.** Ofrece instrucciones detalladas para brindar el servicio después de la venta.
- **Inspección y prueba.** Insta a los trabajadores y gerentes a verificar todos los pasos de la producción.
- **Capacitación.** Especifica métodos para detectar las necesidades de capacitación y llevar los registros correspondientes.

✓ **Ventajas**

- Mayor lealtad del cliente
- Un aumento en su participación en el mercado
- Precios más altos para sus existencias
- Un menor número de solicitudes de servicio
- Precios más elevados
- Mayor productividad y reducción del costo. (**Norma ISO 9001**)

✓ **Calidad total:**

En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la

empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal. **(Marco, S.f)**

Las Micro y pequeñas empresas no aplican la calidad total, ya que no miden la satisfacción del cliente y de personal, además no realizan un control en sus productos. Los Micro empresarios deben entender que calidad total está relacionado con la “percepción de la calidad”, que es la percepción que tenemos de la calidad de un producto o de cómo ve la gente a una empresa o una marca (su forma de vender, el trato hacía los clientes, su implicación en proyectos sociales o con el medio ambiente).

#### ✓ **Calidad total para la organización**

- **Ambiente propicio:** Debe consolidarse un ambiente adecuado para el desarrollo de la calidad total, lo cual implica lograr una cultura uniforme, compartida por toda la organización, actividad no imposible, pero muy laboriosa.
- **Management:** Es el corazón del sistema, el cual de un modo obsesivo está a la búsqueda de incrementar la eficiencia y la productividad.
- **Empleador:** El cual posee un excesivo respeto por el ser humano y por sus potencialidades; formalizando un compromiso de hierro con el personal, motivándolo y reconociéndole sus esfuerzos y exitosas intervenciones.
- **Procesos y herramientas del sistema:** No la posibilidad de un correcto y eficiente funcionamiento, sin la asistencia de dos factores concurrentes: sistema y pasión. A veces se tiene el sistema, pero no la pasión suficiente, y ello no alcanza; o bien a veces se pone mucha pasión y no se tiene el sistema adecuado.
- **Planeamiento y control estratégico:** Calidad Total implica un cambio en la estrategia empresarial y luego en la estrategia competitiva; lograda ambas es sustancial la medición del desempeño, para que existan mejoras continuas.

- **Proveedores :** La Calidad Total es la suma de los valores agregados a lo largo del proceso, y el proveedor es la parte de esa cadena perfectamente eslabonada que no puede romper, dado que él sabe lo que significa romperla; para lo cual se requiere que el mismo vele tenga excesivo cuidado por entregar calidad certificada a lo largo del tiempo.
- **Personal:** Es una de las variables más importantes, por el grado de involucramiento que asume, demostrando lealtad, identificación y colaboración permanente.

Aunque las Micro y pequeñas empresas no aplican la calidad total, los microempresarios tratan la Mejora continua con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual de sus colaboradores, así también con el trabajo en equipo y mediante ello se tratan de prevenir los errores empresariales.

✓ **Calidad total para los clientes:**

- **La Calidad del producto o servicio:** Constituye, sin duda, un factor de peso importante, pero no es el único que le preocupa.
- **Precio justo:** Los clientes rechazan los costos de la no-calidad y sentencian fuertemente que sean trasladados a los precios los costos de las ineficiencias, que debe soportar el fabricante. El precio de venta lo fija el mercado, los clientes; los que sólo están dispuestos a pagar un precio justo.
- **Servicio en menor costo:** El tiempo es el factor competitivo de la década de los '90, revistiendo un peso específico tremendo a la hora de tomar la decisión, no obstante haber recibido complementariamente otros beneficios adicionales, como seguridad, confiabilidad, entre otros. El tiempo es vida.
- **Seguridad y confiabilidad:** Los clientes asumen como un factor esencial, la solvencia, la seguridad que infunde no sólo la institución, sino también la marca. Ello requiere trabajo y esfuerzo continuo e involucra a todos los niveles y personal de la firma, como así también a sus proveedores.
- **Mejora continua:** El cliente exige hoy y siempre la mejor calidad, por lo que las empresas no deben contentarse con la calidad de hoy y quedarse

confiados que la competencia de los mercados internos o externos no mejoran la calidad que actualmente brindan.

- **Calidad y agilidad en el servicio de posventa:** Los servicios de posventa comprenden el conjunto de actos y actividades que influyen la satisfacción de los consumidores y que, en muchas oportunidades, afectan las decisiones de compras de éstos. **(Marco, S.f)**

Las Micro y pequeñas empresas tratan de dar un buen producto al cliente y consumidor, pero esto no es suficiente si se les quiere dar un precio justo, o seguridad y confiabilidad del producto, ya que para que las MYPES dar un producto a bajo precio es difícil porque tienen a las grandes empresas como competidores.

✓ **Liderazgo empresarial**

El liderazgo empresarial consiste en la habilidad o proceso por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes. **(Soto, 2016)**

✓ **Habilidades del Liderazgo empresarial**

- **Capacidad para motivar a otros.** Sin duda, esta es una de las competencias de liderazgo más mencionadas en las encuestas. Para que un proyecto salga y haga la diferencia no es suficiente con que el jefe crea en él. Primero hace falta que el equipo entero esté motivado, que entienda de qué se trata el proyecto y el beneficio que brinda a los clientes. Cuando se emprende no todo es color de rosa, por lo tanto hay que saber mantener al equipo motivado y alineado.
- **Ser honesto.** La transparencia es un gran valor, especialmente cuando se trata de liderazgo empresarial. Para conseguir que un equipo trabaje con ganas y en la misma dirección, un jefe necesita ser claro, honesto y que sus acciones sean consecuentes con sus palabras. Muchas veces el equipo de

trabajo tendrá dudas sobre su trabajo o proyecto y es responsabilidad del líder aclararlas. El jefe debe ser franco y decir la verdad aunque no todo el mundo esté de acuerdo. Esta sinceridad será una gran herramienta para resolver los conflictos.

- **Analizar y resolver.** La capacidad de análisis y de resolución de problemas es central en un buen líder, forma parte de las competencias más importantes que definen su rol en la empresa. Porque dos de las principales tareas de las posiciones de liderazgo son, identificar oportunidades y resolver los problemas que surgen en la organización. Y para esto hace falta una combinación de gran poder de análisis y don de gentes.
- **Buscar resultados.** La actitud proactiva es otro rasgo indispensable de los grandes líderes que saben que los resultados no se consiguen solos. Para llegar a las metas hace falta perseverancia, trabajo y resiliencia. Una visión amplia del proyecto no es suficiente si lo que se busca es el éxito: es necesario trabajar duro para hacer que las cosas sucedan. Bien lo dijo Thomas Edison, “Visión sin ejecución es solo alucinación”.
- **Ser un buen comunicador.** Esta habilidad de liderazgo está íntimamente relacionada con los puntos 1 y 2. Sin una buena comunicación, un jefe nunca llegará a ser un gran líder. Debe saber comunicar sus ideas y metas en diferentes formas y utilizando diferentes medios. Puede ser mediante reuniones individuales o grupales, a través de conversaciones presenciales o a través de correos, llamadas, un blog, medios sociales etc.
- **Fortalecer las relaciones.** Los resultados de un negocio, en gran parte, están ligados a las relaciones que los emprendedores han desarrollado a lo largo del tiempo. El desarrollo de las relaciones interpersonales es un trabajo al que hay que dedicarle tiempo y esfuerzo para que den resultados. Es importante cultivar una red de contactos de calidad. Es importante crear vínculos, tanto con el equipo como con los jefes, los clientes, los proveedores, la comunidad, los intermediarios y hasta la competencia.

- **Adquirir experiencia.** La experiencia se construye paso a paso con los años y es fundamental para liderar una empresa. Pero debe ser una experiencia lo más integral posible, que demuestre un conocimiento de la industria o sector, y que sirva para guiar al resto del equipo. Algunas personas llegan a posiciones directivas luego de una trayectoria muy marcada en ventas, diseño, gestión, etc., y con ese bagaje pretender dirigir la empresa, pero sin conocer las diferentes facetas del trabajo necesarias en el proyecto es difícil liderar.
- **Tener una perspectiva estratégica.** Para poder diseñar un plan o una estrategia exitosa a mediano o largo plazo es fundamental tener una visión de futuro, saber hacia dónde se va, cuáles son los posibles obstáculos que habrá que evitar. Solo con una mirada panorámica se podrán tomar decisiones adecuadas que conduzcan al éxito.
- **Ayudar al desarrollo de otros.** Un gran líder sabe que su proyecto no saldrá adelante sin un buen equipo que lo respalde. Por eso, además de dedicarle tiempo y esfuerzo a su propia formación, no dudará en reservar tiempo y recursos para invertir en el desarrollo de su equipo. Seguramente, entre los mejores empleados que tenga hoy estarán algunos de los líderes que guiarán el futuro de la compañía.
- **Innovar y reinventarse.** Aunque la innovación no es un valor nuevo, sí que ha cobrado cada vez más importancia considerando el ritmo al que se mueve el mundo en la actualidad, que requiere una capacidad constante de reinventarse. En el sector empresarial la importancia de ser innovador es especialmente importante y se ha transformado en una cualidad de liderazgo básica. Quien triunfa, es por lo general, quien lleva un paso por delante de los demás, quien encuentra nuevos caminos, quien descubre una nueva solución, un nuevo producto, un nuevo canal de ventas, una nueva estrategia. (Cobián, 2015)

Las Microempresarios, tienen un sin número de habilidades que el transcurso del tiempo van descubriendo, pero aún les falta mucho para ser grandes líderes de su

empresa, una de las habilidades que carecen los emprendedores es la de analizar y resolver, ya que no son buenos tomando decisiones, además no escuchan su personal cuando se trata de resolver algún problema.

✓ **Tipos del liderazgo empresarial**

- **Liderazgo carismático.** Es aquel que gracias a sus cualidades innatas de inspiración y su habilidad de atraer a las personas, convence a las personas de lo que deben o no hacer. Son personas que transmiten sus ideas de forma muy enérgica, generando satisfacción y entusiasmo en el grupo, y mostrando siempre su apoyo para recibirlo luego igualmente.
- **Liderazgo natural.** Es la persona que se caracteriza por una gran habilidad comunicativa, motiva a las personas y cubre las necesidades del equipo. Se distingue del resto por su forma de ser porque no impone, sino que toma las decisiones con el consentimiento y participación de todo el grupo.
- **Liderazgo autocrático.** Es justo lo contrario que el liderazgo natural. Le gusta tenerlo todo bajo control, toma decisiones sin contar con la opinión del equipo, esto es, vela por su integridad pero sin tener en cuenta sus necesidades y sus comentarios. A veces, este tipo de liderazgo puede afectar a la motivación de las personas, por ello se recomienda usarse en momentos que la empresa esté pasando por situaciones de crisis y haya que tomar decisiones duras para seguir adelante.
- **Liderazgo burocrático.** Es un tipo de liderazgo muy impersonal, no se involucran en la motivación de las personas ya que su función es dirigir las tareas en función de un libro de estilo o un documento ya elaborado donde indica las pautas que debes seguir para actuar como líder. Este tipo de liderazgo se utiliza en empresas que obligan a los empleados a cumplir con determinados objetivos y cumplimiento de tareas.
- **Liderazgo transformacional.** Tiene un cierto parecido al carismático porque el líder transmite mucho entusiasmo al equipo y por la implicación que tiene con ellos. Siempre tiene en cuenta sus opiniones e incluso antepone el bien del grupo al suyo personal. Es una fuente de inspiración

para su equipo pero a la vez necesita sentirse apoyado por el resto. Además, intenta ofrecer nuevas visiones con la finalidad de imponer mejoras en todo el proceso, buscando siempre el bien común. **(Gananci, 2016)**.

En la Micro y pequeñas empresas se aplican diferentes tipos de liderazgo pero el más común es el autocrático, ya que los trabajadores aun quieren trabajar a presión porque no saben realizar bien su labores, no obstante no todos los tipos de liderazgo sirven para todas las empresas, ya que en función de las necesidades de la empresa y tu personalidad, adoptarás un tipo de liderazgo o incluso varios dependiendo de la situación. A veces es más importante que te pares a pensar dónde estás y hacia dónde te quieres dirigir; ahí estará la clave para alcanzar el éxito en tu negocio.

✓ **Beneficios del liderazgo empresarial**

- Mejora el rendimiento empresarial.
- Se consiguen los objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Mantiene a los empleados contentos y motivados.
- Se favorece el trabajo en equipo.
- Aumentan las ventas de la empresa.
- Incrementan los beneficios de la empresa.
- Se reducen las ausencias en el trabajo y el malestar.
- Mejora el clima empresarial.
- Se mejora la empresa en general y su imagen interior y exterior.
- Mejora la competitividad de la empresa. **(Soto, 2016)**

Es muy importante que las Micro y pequeñas empresas conozcan los beneficios del Liderazgo, ya que el resultado más grande será mejorar el clima laboral y mediante eso los colaboradores se sentían más comprometidos y aumentara la productividad de la empresa.

## **2.3 Marco teórico y conceptual**

### **Historia de los hostales**

Antes de entrar en que es un hostel, vamos a repasar rápidamente un poco de historia. El primer hostel comenzó a principios del siglo XX (la fecha exacta no se conoce, pero entre 1908 y 1912), de la mano de Richard Schirman, un maestro alemán quien solía realizar viejas por el campo con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza. Convencido que el contacto con la naturaleza traía innumerables beneficios para las personas, tuvo la idea de crear un albergue para incentivar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Este albergue comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena, Alemania, convirtiéndose en el primer hostel de la historia.

### **Hostales en le Perú**

El sector de los hoteles y hostales ha ido creciendo considerablemente en el Perú es por ello que este sector se alista para 100 proyectos hasta el 2018 esto se dará con base en el crecimiento que la industria de los viajes registró el año pasado, de acuerdo a la Cámara Nacional de Turismo (Canatur), y que ha sido de 9% respecto del 2014, más del triple de la tasa que reportaría la economía. La región centro, liderada por Lima, albergará 53 de estos nuevos proyectos, mientras que la región sur, liderada por Arequipa y el Cusco, sumará otros 28 establecimientos. La región norte, con el circuito que une a Trujillo, Chiclayo, Piura y Tumbes, cerrará el círculo con 21 nuevos proyectos.

### **Micro y pequeñas empresas rubro hostales**

Un hostel es negocio dedicado a brindar alojamiento barato para los viajeros, favoreciendo la integración entre ellos a través de sus espacios comunes, un intercambio cultural. Entre muchos otros beneficios que esa integración entre viajeros de diferentes partes del mundo nos aporta en nuestro crecimiento personal y en nuestros viajes.

### **Características**

**Los hostales de 2 estrellas.** Tienen la obligación de contar con ascensor. Los de 1 estrella no:

- Pueden ocupar sólo una parte de un edificio.

- Deben estar dotados de aseos en todas las habitaciones. los de 2 estrellas deberán contar también con aseos generales.
- Cuentan con servicio de limpieza, calefacción y refrigeración.

**Hostal por Pensiones.** Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios complementarios. Se les exige menos requisitos que a los hostales. Algunas de sus características son:

- Las pensiones no cuentan con ascensor.
- Pueden ocupar sólo parte de un edificio y tener los aseos o baños fuera de la habitación. la proporción exigida por la norma es de un baño cada 5 habitaciones.
- Cuentan con servicio de limpieza.
- Cuentan con calefacción pero no con refrigeración.

### **Clientes**

- Familias.
- Turistas.
- Universidades.

### **Capacitación en las MYPES del rubro hostales**

Mediante una pequeña entrevista se determinó que dichas MYPES, los representantes en su mayoría no conocen del termino Gestión de calidad, además en su mayoría aseguran que si aplican el liderazgo empresarial.

### **Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo**

Es un proceso de gestión por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino también líderes.

### **III. HIPÓTESIS**

En esta investigación no se tiene una hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva. Además porque existen otras investigaciones similares al tema de capacitación es por ello que se pudo comparar y hacer un análisis de los resultados y se obtuvieron las conclusiones con las cuales se pudo medir el nivel de 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.

## **IV. METODOLOGIA**

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño NO experimental – transversal- descriptivo- cuantitativa.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2015)

Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y la variable en estudio.

Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pueden medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

### **4.2 Población y muestra.**

#### **a) Población**

La población del estudio estará conformada por 21 micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

#### **b) Muestra**

La muestra estará conformada por 15 micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

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

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Representantes</b>	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	1. Edad	a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 años a más	Razón
		2. Genero	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		3. Nivel de instrucción	a) Sin instrucción b) Nivel Secundaria c) Nivel Técnicos d) Nivel Superior	Ordinal
		4. Cargo	a) Dueño b) Contador	Nominal
		5. Tiempo en el Cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a mas	Razón

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
<b>Perfil de las MYPE</b>	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	6. Cuantos años tiene la MYPE	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) Más de 7 años	Razón
		7. N° trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Razón
		8. Personal que trabajan en su empresa	a) Familiares b) No familiares	Nominal
		9. Finalidad	a) Generar ganancias b) Subsistencia	

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDICIÓN</b>
<b>Gestión de calidad bajo el enfoque del Liderazgo empresarial</b>	Es un proceso de gestión por medio del cual el líder de la empresa es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la empresa. Busca desarrollar el máximo potencial en empresa y trabajadores. Por eso, las empresas ya no solo necesitan jefes sino	10. Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
		11. Técnicas modernas de gestión	a) Benchmarking b) Lluvia de ideas. c) Empowerment d) Liderazgo empresarial e) Outsourcing a) d) otros	Nominal
		12.Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios b) d)Desconocimiento del puesto c) e) Otros	Nominal
		13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	a) a)La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones	Nominal

	también líderes.		d) Evaluación de 360° e) e) Otros	
		14. Tipo de Liderazgo que aplica	a) Democrático b) Autocrático c) Participativo	Nominal
		15. Delega Responsabilidades	a) Si b) No	Nominal
		16. Promueve el trabajo en equipo	a) Si b) No	Nominal
		17. Promueve al aprendizaje a sus subordinados	a) Si b) No	Nominal
		18. Como incentiva a sus trabajadores	a) Aumento de sueldo b) Premios sorpresa c) Reconocimiento de logros	Nominal

		19. Beneficios del liderazgo empresarial	a) Mejora el rendimiento empresarial b) Empleados más contentos y motivados c) Mejora el trabajo en equipo d) No opina	Nominal
--	--	--	---	---------

#### 4.4 Técnicas e instrumentos

**La técnica** que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

**El instrumento**, que se utilizó para registrar la información fue: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

#### 4.5 Plan de análisis.

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

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones.

Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual.

Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Métodos y diseños</b>	<b>Instrumentos y Procesamiento</b>
¿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?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Describir 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.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>.Describir las principales características de los gerente y/o</p>	<b>Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo</b>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población en estudio consta de 21 MYPES sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015..</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra será</p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>El diseño de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo – Cuantitativo</p> <p>Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó la Gestión bajo el enfoque del liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicios -</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumentos</p> <p>En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis de los datos</b></p> <p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos</p>

	<p>representantes legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.</p> <p>Determinar las principales características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el</p>		<p>de 15 MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015</p>	<p>rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015, tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. (2015)</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y</p>	<p>se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>
--	--	--	--	---	--

	<p>enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.</p>			<p>la variable en estudio.</p> <p>Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.</p>	
--	--	--	--	---	--

#### 4.7 Principios éticos:

- ✓ **Confiabilidad:** La investigación se llevó a cabo basándose en el principio de fiabilidad porque se buscó y ubicaron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables. Así mismo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones.
- ✓ **Respeto a la dignidad humana:** Se respetó la dignidad humana de todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable.
- ✓ **Confidencialidad:** Se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no habría ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las MYPES encuestadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados.

#### Datos Generales:

**Tabla 01.** Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

Datos generales:	Numero de MYPES	Porcentajes %
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	0	0,0
31 – 50	4	19,0
51 años a más.	17	81,0
Total	21	100,0
<b>Sexo</b>		
Femenino	2	9,5
Masculino	19	90,5
Total	21	100,0
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitaria	21	100,0
Superior universitaria	0	0,0
Total	21	100,0
<b>Cargo</b>		
Dueño	21	100,0
Administrador	0	0,0
Total	21	100,0
<b>Tiempo en el Cargo</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	0	0,0
7 años a más	21	100,0
Total	21	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

**Tabla 02:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

<b>De la Empresa:</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	0	0,0
7 años a más	21	100,0
Total	21	100,0
<b>Numero de colaboradores</b>		
1 a 5	21	100,0
6 a 10	0	0,0
11 a más	0	0,0
Total	21	100,0
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	9	42,9
Personas no familiares	12	57,1
Total	21	100,0
<b>Objetivo de la empresa</b>		
Generas ganancias	21	100,0
Subsistencia	0	0,0
Total	21	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.*

**Tabla 03:** 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.

<b>Gestión de calidad con el uso del</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Conocimientos del termino gestión de calidad</b>		
Si	3	14,3
No	18	85,7
Total	21	100,0
<b>Técnicas modernas de gestión que aplica</b>		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Lluvia de ideas	3	14,3
Liderazgo empresarial	18	85,7
Outsorsing	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	21	100,0
<b>Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	0	0,0
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	21	100,0
Total	21	100,0
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	0	0,0
La evaluación	21	100,0
La escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	21	100,0

“Continua”

**Tabla 03:** 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.

<b>Gestión de calidad con el uso del</b>	<b>Número de MYPES</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Tipo de liderazgo que aplica</b>		
Liderazgo democrático	18	85,7
Liderazgo autocrático	0	0,0
Liderazgo participativo	0	0,0
Ninguno	3	14,3
Total	21	100,0
<b>Delega responsabilidades</b>		
Si	18	85,7
No	3	14,3
Total	21	100,0
<b>Promueve al trabajo en equipo</b>		
Si	21	100,0
No	0	0,0
Total	21	100,0
<b>Promueve al aprendizaje a sus subordinados</b>		
Si	7	33,3
No	14	66,7
Total	21	100,0
<b>Como incentiva a sus trabajadores</b>		
Aumento de sueldo	1	9,1
Premios sorpresa	0	0,0
Reconocimiento de logros	20	90,9
Total	21	100,0
<b>Beneficios del Liderazgo empresarial</b>		
Mejora el rendimiento empresarial	4	19,1
Empleados más contentos y motivados	2	9,5
Mejora el trabajo en equipo	12	57,1
No opina	3	14,3
Total	21	100,0

*Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.*

## 5.2 Análisis de Resultados:

### Tabla N° 01. Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.

- El 81% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 51 años de edad, esto contrasta con Ríos, (2014), el cual muestra que, el 35% tiene entre 35 – 44 años, del mismo modo se contrasta con Hernández, (2014), el cual muestra que, el 40% tienen entre 30 y 40 años de edad, así mismo se contrasta con Pineda, (2014), el cual muestra que, el 50% de gerentes manifiestan tener de 31-40 años de edad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Son mayores de edad.
- El 90,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Pineda, (2014), el cual muestra que, el 90% son hombres, del mismo modo coincide con Ríos, (2014), el cual muestra que el 65% son de género masculino. Por otra parte esto contrasta con Hernández, (2014), el cual muestra que, el 66.67% son de género femenino. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Son de género masculino.
- El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción superior no universitaria, esto coincide con Pineda, (2014), el cual muestra que, el 70% cuentan con estudios superiores no universitarios. Por otra parte esto contrasta con Ríos, (2014), el cual muestra que, el 60% tiene instrucción universitaria completa, del mismo modo se contrasta con Hernández, (2014), el cual muestra que, el 53.33% tienen secundaria completa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen estudios técnicos, siendo en su mayoría técnicos en computación.
- El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, esto contrasta con Campos, (2015), el cual muestra que, el 62% de las personas

encuestadas son los administradores de la empresa, del mismo modo se contrasta con Farfán, (2014), el cual muestra que, el 62% son administradores de la empresa. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Son dueños de las Micro y pequeñas empresas.

- El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el cargo. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente 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 cargo que les permite tener una gran experiencia en el rubro.

**Tabla N° 02: Características de las micro y pequeñas empresas**

- ✓ El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, esto contrasta con Campos, (2015), el cual muestra que, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años, de mismo modo se contrasta con Farfán, (2014), el cual muestra que, el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años. Esto demuestra que actualmente 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 mercado con una gran estabilidad empresarial ya que han incrementado sus clientes.
- ✓ El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, esto coincide con Farfán, (2014), el cual muestra que, el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Por otra parte esto contrasta con Campos, (2015), el cual muestra que, el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen entre 1 a 5 colaboradores, ya que no es necesarios aumentar más mano de obra directa.
- ✓ El 57,1% de las micro y pequeñas empresas cuentan con personas no familiares trabajando. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas

del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Tienen en sus empresas a personal no familiares ya que se tiene más confianza con ellos, además porque ya tienen experiencia en el rubro.

- ✓ El 100% de las micro y pequeñas empresas se formaron para generar ganancias, esto parcialmente coincide con Ríos, (2014), el cual muestra que, el el 45% de las MYPES tiene como finalidad generar ganancias. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Se formaron para obtener más ganancias y así poder apoyar con empleo a los jóvenes.

**Tabla 03: Características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas.**

- El 85,7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. No conocen el termino gestión de calidad, ya que nunca en su formación técnica les brindaron información sobre la gestión de calidad.
- El 85,7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aplican en su gestión la técnica del liderazgo empresarial. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Utilizan el liderazgo empresarial, ya que sienten que motivan a sus trabajadores.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas aseguran que el personal tienen otras dificultades en la aplicación de la gestión de calidad. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. el personal no tienen dificultades ya que cada vez son mas eficientes en lo que hacen.

- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas miden el rendimiento del personal a través de la evaluación. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Miden el rendimiento a través de una evolución continua, de acuerdo al número de clientes que captan al día.
- El 85,7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas utilizan el Liderazgo democrático, esto contrasta con Campos, (2015), el cual muestra que, el 69% de los encargados de administrar las MYPES manifestaron que se consideraban líderes participativos. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Utilizan el liderazgo democrático ya que se es deja participar a los empleados en la resolución de algún problema.
- El 85,7% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas delegan responsabilidades. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Delegan responsabilidades ya que sienten que los empleados son capaces de tomar decisiones acertadas.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas promueven el trabajo en equipo. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. El micro empresario promueve al trabajo en equipo ya que sabe que eso le brinda a la empresa una mayor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.
- El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas incentiva a sus trabajadores a través del reconocimiento de logros, esto contrasta con Higinio, (2014), el cual muestra que, el 58, 33% de los gerentes no dan reconocimiento por el logro de los colaboradores. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas

empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Los microempresarios reconocen a su empleados por su logros, ellos deciden darles unos días libres, además de elogios y flexibilidades en los horarios.

- El 57,1% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas afirman que el beneficio que han logrado con el Liderazgo es mejorar el trabajo en equipo. No existe comparación con ningunos de los antecedentes. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Los microempresarios han logrado con el liderazgo mejorar el trabajo en equipo, ya que los trabajadores se sienten más comprometidos con lo que hacen, además cada vez mejorar el procedimiento de sus funciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

- ✓ 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.
- ✓ 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 mejorado con el Liderazgo empresarial el trabajo en equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Campos, C. (2015). *“Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- ✓ Cobian, V. (2016). *10 Habilidades fundamentales de liderazgo empresaria.* Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://www.cobianmedia.com/2015/01/28/habilidades-de-liderazgo-empresarial/>
- ✓ Farfán, (2014). *“Gestión de la calidad de las mype del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana.* (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- ✓ Formanchuk, F. (2014). *“Grandes Pymes”.* Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, [http://www.grandespymes.com.ar/2014/05/13/problemas de comunicación - interna-en-la-empresa-latinoamericana/](http://www.grandespymes.com.ar/2014/05/13/problemas-de-comunicacion-interna-en-la-empresa-latinoamericana/)
- ✓ Gananci, A. (2016). *5 tipos de liderazgo empresarial, ¿con cuál te identificas?.* Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://emprendedoresnews.com/liderazgo/5-tipos-de-liderazgo-empresarial-con-cual-te-identificas.html>
- ✓ Hernández, S (2014), *En su investigación de su tesis titulada.” Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014”.* (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- ✓ Higinio, A. (2014). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de Liderazgo Contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014”.* (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- ✓ Juárez, M. (2014). *Gestión de calidad y formalización.* Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Tarea-2/1823749.html>

- ✓ Marco, C. (S.f). *Calidad Total (TQM) & Mejora Continua*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <https://excelencemanagement.wordpress.com/calidad/>
- ✓ Norman, L. (2015). *Cuáles son las cuatro funciones básicas que conforman el proceso de gestión*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-cuatro-funciones-bsicas-que-conforman-el-proceso-de-gestin-6134.html>
- ✓ Núñez, A (2016). *5 motivos por los que las pymes fracasan*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://www.ticbeat.com/empresa-b2b/5-motivos-fracaso-pymes/>
- ✓ Olvera, P. (s.f). *8 Problemas comunes en las Pymes y cómo resolverlos*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://www.engenium.com.mx/8-problemas-comunes-en-las-p>
- ✓ Pineda, S. (2014). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014”*. (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- ✓ Ríos, M. (2014). *“Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014”*. (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- ✓ Roman, M. (2013): *¿Por qué fracasan las empresas ?*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://peru21.pe/mis-finanzas/que-fracasan-empresas-2131876>
- ✓ Soto, B. (2016). *El liderazgo empresarial*. . Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/45937/el-liderazgo-empresarial/>
- ✓ Vásquez, J. (2013): *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Recuperado el 15 de Octubre del 2016 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

**ANEXOS**  
**Anexo N°1**

**Cronograma de actividades**

	SESIONES															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS ONFI</b>																
<b>Introducción del Informe de Investigación</b>	x	x	X													
<b>Revisión de Literatura</b>				X	x											
<b>Metodología</b>						x										
<b>Resultado de Investigación</b>							x	x								
<b>Análisis de Resultado de Investigación</b>									x	x	x					
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>												x	x			
<b>Referencias Bibliográficas</b>															x	
<b>Anexos</b>																x

## Anexo N°2

### Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

### Presupuesto

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
Pasajes	<b>S/. 100.00</b>
Internet	<b>S/. 40.00</b>
Impresión del proyecto	<b>S/. 14.00</b>
Otros	<b>S/. 20.00</b>
Pago del taller	<b>S/. 1700.00</b>
Impresión de la tesis	<b>S/. 45.00</b>
Empastado y anillado	<b>S/. 43.00</b>
<b>Total</b>	<b>S/. 1962.00</b>

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante

### Anexo N°3

Cuadro de sondeo:

<b>RAZON SOCIAL NOMBRE DE LA MYPE</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>REPRESENTANTES</b>	<b>CANTIDAD</b>
MARIENELA	Pardo	Anónimo	I
SAN PRIETO	Pardo	Anónimo	I
EL DELFIN	Pardo	Anónimo	I
MIRAMAR	Centro de Chimbote	Anónimo	I
BALCON	Centro de Chimbote	Anónimo	I
MANUEL	Meiggs	Anónimo	I
LA BARCA	21 de abril	Anónimo	I
EL MANANTIAL	El Carmen	Anónimo	I
DIEGOS	21 de abril	Anónimo	I
MIRANDA	21 de abril	Anónimo	I
SONIA	21 de abril	Anónimo	I
CECILIAS	Pardo	Anónimo	I
FLORECER	Pardo	Anónimo	I
CAMINOS DEL AMOR	Meiggs	Anónimo	I
ROBERTO	Meiggs	Anónimo	I
MERCIS	Meiggs	Anónimo	I
INDUS	Centro de Chimbote	Anónimo	I
BABILONIA	Trapecio	Anónimo	I
GOLDEN	Trapecio	Anónimo	I
VIERAS	Trapecio	Anónimo	I
COCOS	Trapecio	Anónimo	I
<b>TOTAL</b>			<b>21</b>

## Anexo N°4

### **Encuesta validada y aprobada**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Encuesta dirigida a los y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

El siguiente trabajo tiene como finalidad recabar información de las MYPES del sector servicios - rubro hostales, casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015.

**“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.**

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos e investigación, por lo que se agradece su información colaboración.

### **GENERALIDADES**

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

#### **1. Edad**

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

#### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **3. Grado de instrucción**

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

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

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

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

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

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

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

**7. Número de Trabajadores**

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

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

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

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

- a) Si
- b) No

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

- a) Benchmarking
- b) Lluvia de ideas.
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal 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. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

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

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO EMPRESARIAL**

**14. Tipo de liderazgo que aplica**

- a) Democrático
- b) Autocrático
- c) Participativo

**15. Delega Responsabilidades**

- a) Si
- b) No

**16. Promueve el trabajo en equipo**

- a) Si
- b) No

**17. Promueve al aprendizaje a sus subordinados**

- a) Si
- b) No

**18. Como incentiva a sus trabajadores**

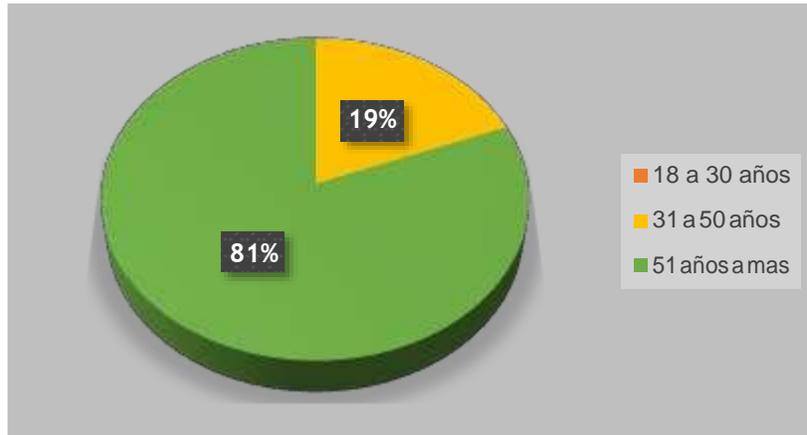
- a) Aumento de sueldo
- b) Premios sorpresa
- c) Reconocimiento de logros

**19. Beneficios del liderazgo empresarial**

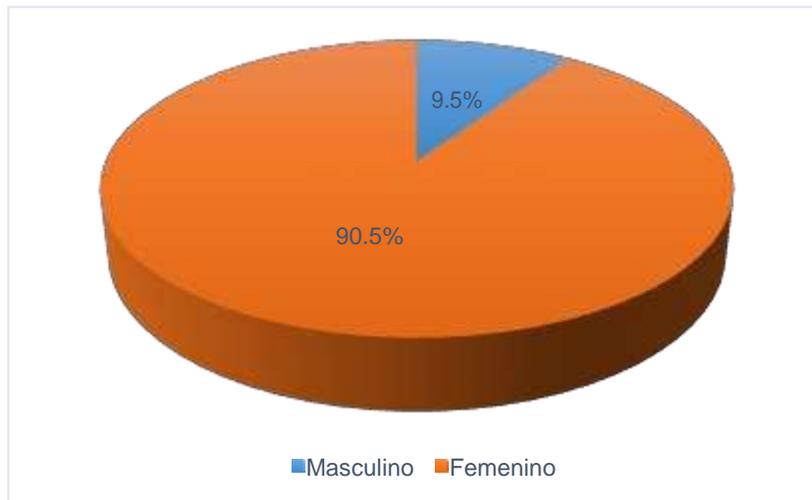
- a) Mejora el rendimiento empresarial
- b) Empleados más contentos y motivados
- c) Mejora el trabajo en equipo

**Anexo N° 05**

**a) Referente al representante de la micro y pequeñas empresa:**



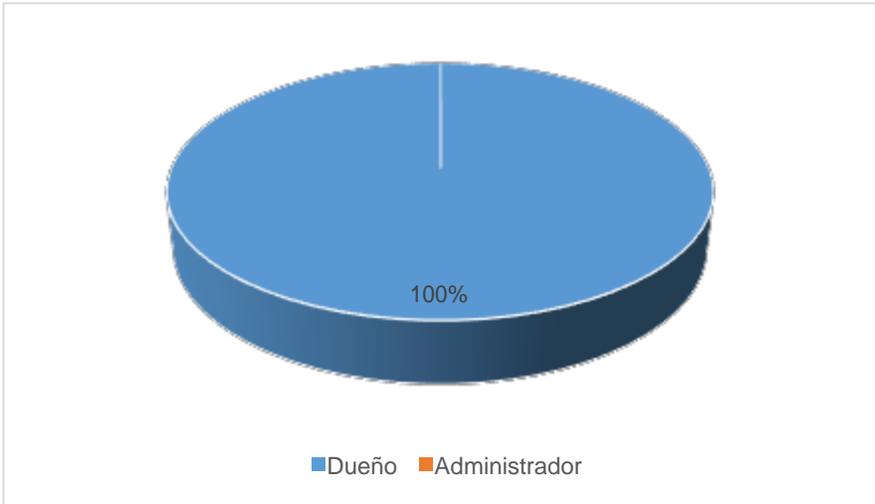
**Figura 1. Edad**  
**Fuente: Tabla 1**



**Figura 2. Genero**  
**Fuente: Tabla 1**



**Figura 3. Grado de instrucción**  
**Fuente: Tabla 1**



**Figura 4. Cargo que desempeña**  
**Fuente: Tabla 1**



**Figura 5. Tiempo en el cargo**  
**Fuente: Tabla 1**

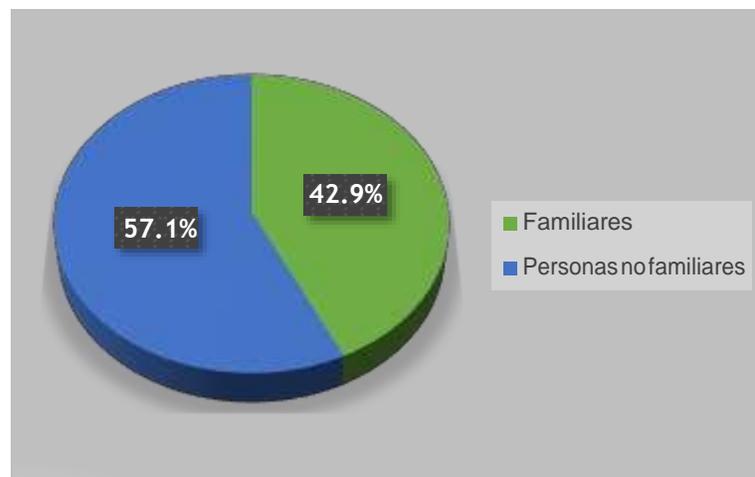
c) Referente a las características de las micros y pequeñas empresas:



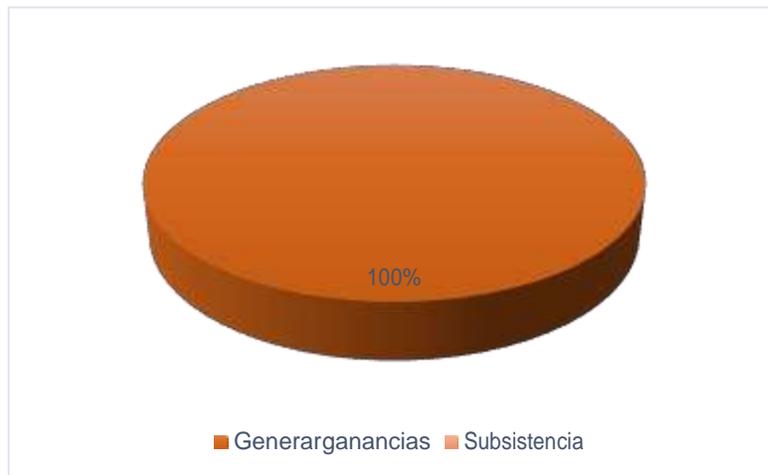
**Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**  
**Fuente: Tabla 2**



**Figura 7. Número de colaboradores**  
**Fuente: Tabla 2**

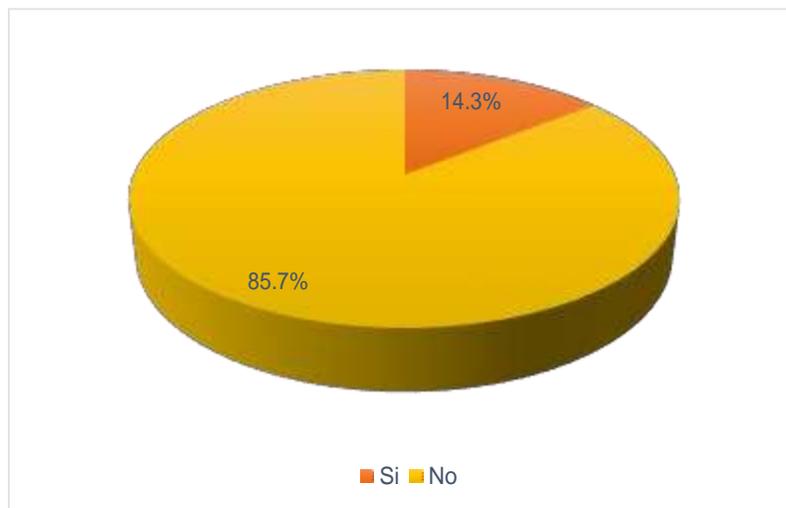


**Figura 8. Personas que trabajan en la empresa**  
**Fuente: Tabla 2**

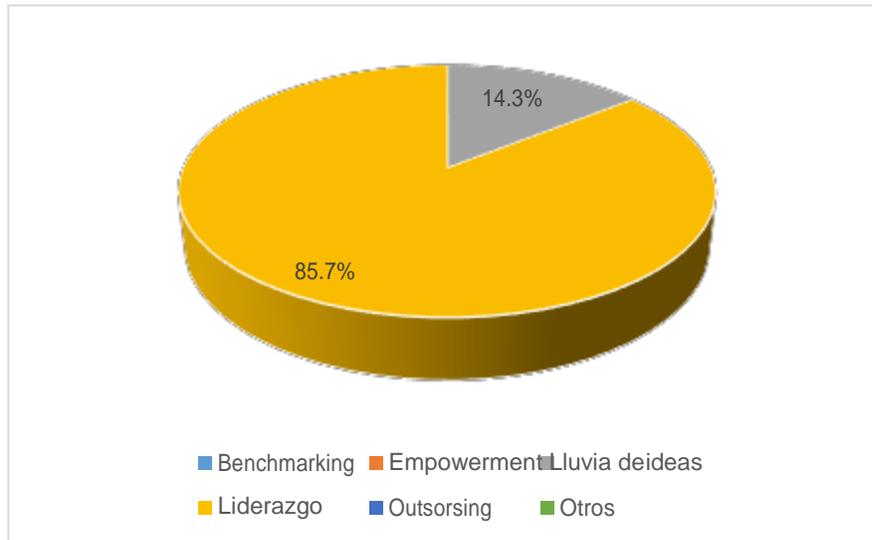


**Figura 9. Objetivo de la creación**  
**Fuente: Tabla 2**

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

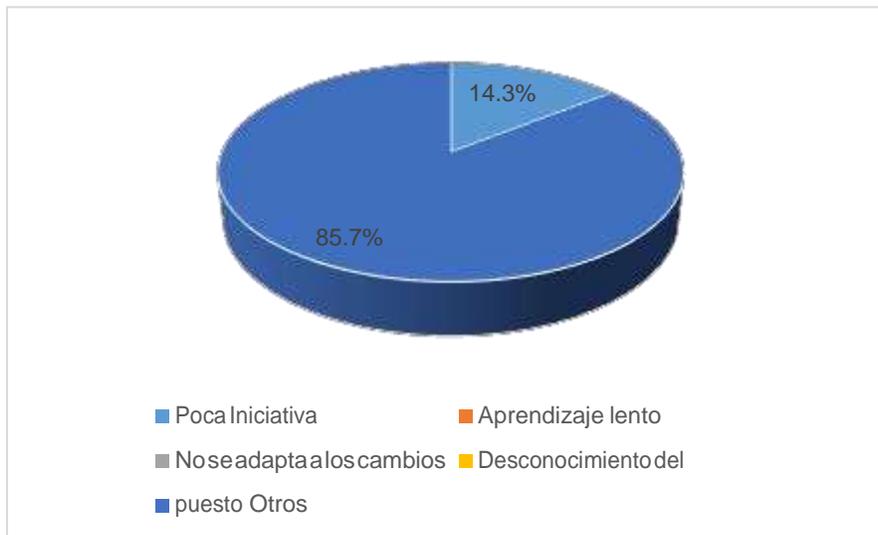


**Figura 10. Conoce el termino de la gestión de calidad?**  
**Fuente: Tabla 3**



**Figura 11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?**

**Fuente: Tabla 3**



**Figura 12. Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad**

**Fuente: Tabla 3**



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

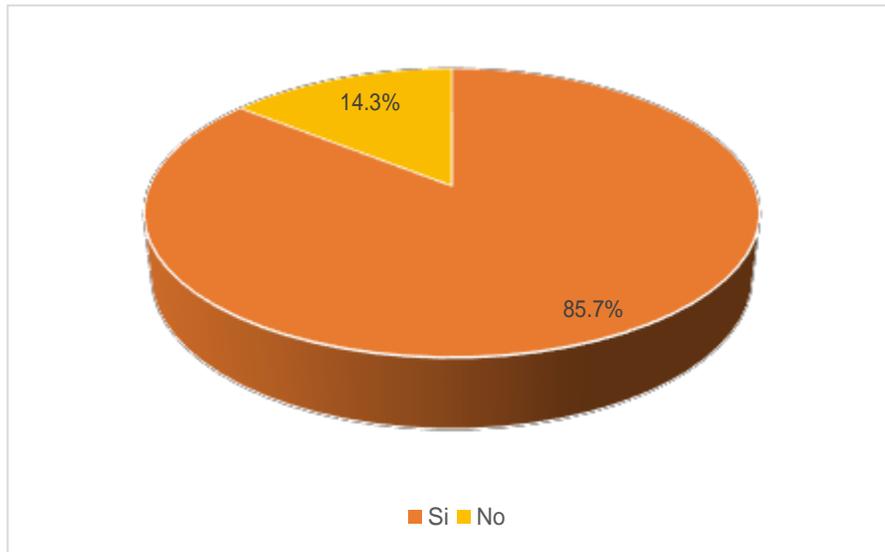
**Fuente: Tabla 3**

**e) REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO EMPRESARIAL**



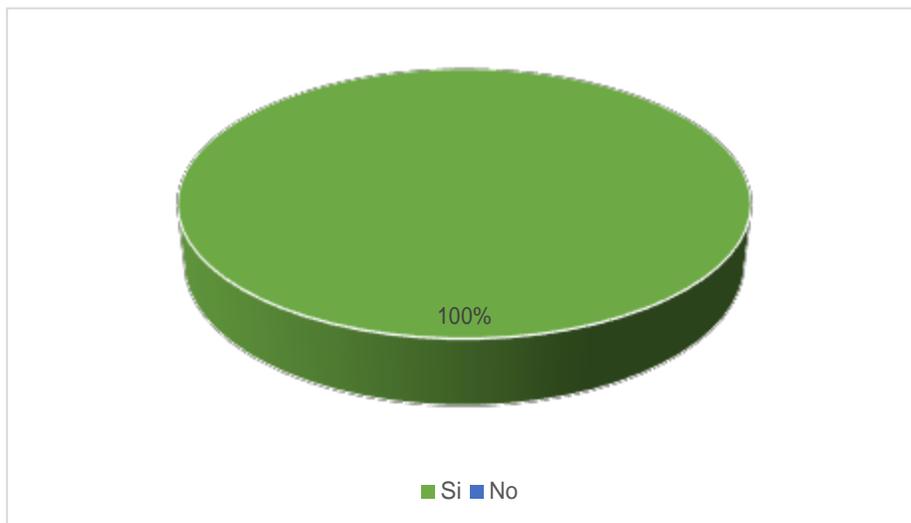
**Figura 14. Tipo de liderazgo que aplica**

**Fuente: Tabla 3**



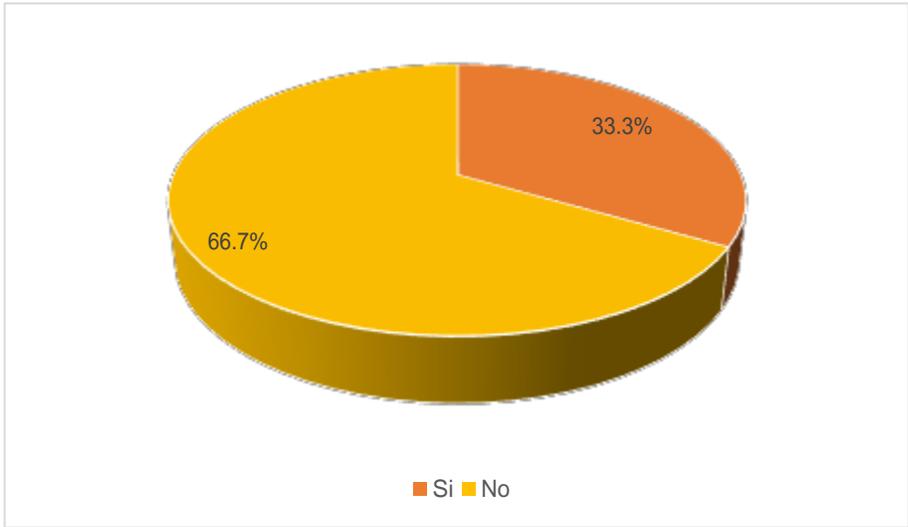
**Figura 15. Delega responsabilidades**

**Fuente: Tabla 3**



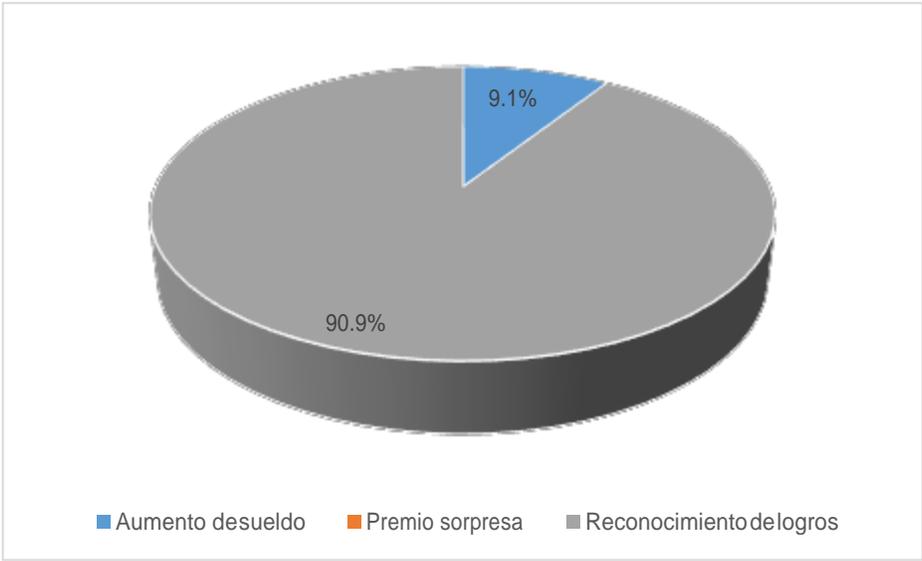
**Figura 16. Promueve el trabajo en equipo**

**Fuente: Tabla 3**



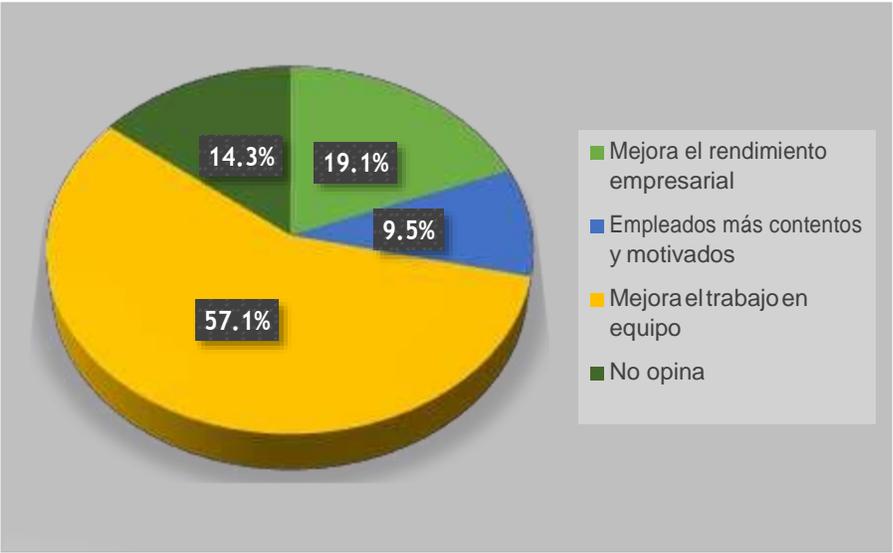
**Figura 17. Promueve al aprendizaje a sus subordinados**

**Fuente: Tabla 3**



**Figura 18. Como incentiva a sus trabajadores**

**Fuente: Tabla 3**



**Figura 19. Beneficios del Liderazgo empresarial**

**Fuente: Tabla 3**