

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LIDERAZGO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO HOSTALES DOS ESTRELLAS CASCO URBANO DEL
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016

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

AUTOR:

Br. EDUARDO JESÚS PEREYRA CEDRÓN

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE-PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza de poder salir adelante y poder hacer este trabajo de investigación.

A mis padres por brindarme su apoyo por darme la oportunidad de seguir adelante y poder culminar mi carrera con éxito.

Al asesor Dr. Reinerio Centurión Medina por todas las enseñanzas que me brindo a lo largo de este tiempo, para poder llevar a cabo mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres quienes me ayudan a seguir con mis sueños y poder cumplir con mis objetivos ya que sin ellos este sueño no sería posible.

Se lo dedico a mis hermanos que siempre están ahí para darme sus consejos para poder tomar las mejores decisiones y seguir adelante con mi carrera y poder culminarla con éxito.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, la investigación fue no experimental-transversal, se recogió una población de 7 micro y pequeñas empresas tomando como muestra al 100% del total, por lo que se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, cual se obtuvieron los siguientes resultados. El 71,4% de los representantes tienen entre 31-50 años de edad. El 57.1% de los representantes son del género femenino. El 100% de los representantes tienen instrucción superior universitaria. El 57,1% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más en el rubro. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 85,7% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancia. El 71,4% de los representantes conocen el término gestión de calidad. El 100% de los representantes consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% de los representantes conocen el significado de la palabra liderazgo. El 71,9% se consideran líderes dentro de la organización, finalmente las conclusiones son: la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Conocen el término gestión de calidad, pero no lo aplican en su totalidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Liderazgo, Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management with the use of leadership in microenterprises and small businesses in the services sector and star industry in the urban area of Chimbote district, 2016, the research was not experimental-transversal, a population of 7 micro and small companies was collected taking as sample 100% of the total, so a questionnaire of 23 questions was applied, which obtained the following results. 71.4% of the representatives are between 31 and 50 years of age. 57.1% of the representatives of the female gender. 100% of the representatives have a university superior. 57.1% of micro and small companies have more than 7 years in the business. 85.7% of micro and small companies have 1 to 5 workers. 85.7% of the micro and small companies were created to generate profit. 71.4% of the owners know the term quality management. 100% of the representatives consider that the quality management contributes to improve the performance of the business. 100% of the participants know the meaning of the word leadership. 71.9% is considered a leader within the organization, finally the conclusions are: most of the micro-enterprises and small businesses in the service-sector sector hostels in the urban world of the district of Chimbote, 2016. They know the term quality management, but we do not apply it in its entirety, finally the conclusions are: most micro and small companies in the sector service-category hostel two stars urban district of Chimbote, 2016. They know the term quality management, but they do not apply it in its entirety.

Keywords: Quality management, Leadership, Micro and small enterprises.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de firma del jurado	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicatoria.....	iv
5 Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido.....	vii
8. Índice de tablas y figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas.....	9
2.3 Marco conceptual.....	14
III. HIPÓTESIS.....	17
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1 Diseño de la investigación	18
4.2 Población y muestra.....	18
4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores	19
4.4 Técnicas e instrumentos.....	20
4.5 Plan de análisis.....	20
4.6 Matriz de consistencia.....	21
4.7 Principios éticos	22
V. RESULTADOS.....	23
5.1 Resultados	23
5.2 Análisis de resultados	28
VI. CONCLUSIONES	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS	39

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1	23
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.	
Tabla 2	24
Características de las micro y pequeñas empresas del sector, servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.	
Tabla 3	25
Características de la Gestión de Calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.	

FIGURAS

Figura 1 Edad.....	51
Figura 2 Género	51
Figura 3 Grado de instrucción.....	52
Figura 4 Cargo que desempeña.....	52
Figura 5 Tiempo en el cargo	53
Figura 6 Tiempo de permanencia de la empresa	54
Figura 7 Número de trabajadores.....	54
Figura 8 Personas que trabajan en la empresa son:.....	55
Figura 9 Objetivo de creación.....	55
Figura 10 Conocimiento del término Gestión de Calidad	56
Figura 11 Conocimientos de técnicas modernas.....	56
Figura 12 Dificultades para implementar Gestión de Calidad.....	57
Figura 13 Técnicas para medir el rendimiento	57
Figura 14 Contribución en el rendimiento del negocio	58

Figura 15 Gestión de Calidad ayuda alcanzar objetivos	58
Figura 16 Conocimiento de la palabra liderazgo	59
Figura 17 Competencias propias de un líder.....	59
Figura 18 Se considera líder dentro de la empresa	60
Figura 19 Promueve el trabajo en equipo	60
Figura 20 Ayuda a resolver errores.....	61
Figura 21 Liderazgo es primordial para las organizaciones	61
Figura 22 Líderes que necesita la empresa	62
Figura 23 Liderazgo permite a la empresa ser eficiente	62

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo hemos sido testigos del surgimiento de las micro y pequeñas empresas que han sido claves para la generalización de empleo, estos negocios fueron formados por personas que por necesidad de empleo decidieron crear sus propias fuentes de trabajo, pero también somos testigos de que estas micro y pequeñas empresas con el tiempo desaparecen, ya que no se da una buena gestión de calidad dentro de la empresa, también estos problemas se dan ya que no hay un buen liderazgo dentro de estas. Estos problemas no solo se dan a nivel nacional si no también internacional.

El 75% de las micro y pequeñas empresas en España y que surgen cada año no supera los dos años de vida, y encontrar una MYPE con 10 años de existencia es una verdadera búsqueda del tesoro, y la causa de su fracaso, es que al iniciar un negocio no gestionan adecuadamente las actividades para un sondeo del mercado es por ello que no seleccionan adecuadamente su público objetivo, no reconocen que productos y servicios ofrecer a sus clientes. (Rivero, 2016)

De la misma manera sucede en el Perú, ya que se ven que muchas empresas cierran con el tiempo ya sea por mala toma de decisiones, y esto conlleva a que las empresas desaparezcan no solo perjudicando al empresario sino también a los empleados que laboraban dentro de esta.

Casi el 50% de las micro y pequeñas empresas en México fracasan por una deficiente gestión, los especialistas aseguran que una de las causas principales del quiebre de empresas está relacionado a un factor interno en la organización, ya que se debe principalmente a una mala gestión estratégica y administrativa, así también se puede decir que son en general las deficiencias en la gestión interna de las empresas las responsables directas de la disolución y, en consecuencia, de la desaparición de dichas compañías. Pero lo cierto es que se trata de una problemática que puede ser subsanada. (Marker, 2013)

Del mismo modo en Perú se puede observar que no se toman buenas decisiones en la hora de gestionar a la organización, conllevándola al fracaso y al cierre de estas, estos problemas se podrían solucionar mediante una buena gestión tomada de una buena toma de decisiones.

En Bolivia, el número de empresas bolivianas que buscan la certificación ISO es cada vez más importante y algunas organizaciones podrían estar adoptando principios básicos del enfoque TQM. A pesar de esto, hasta la fecha se desconoce el tipo y nivel de implantación de los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones bolivianas y su posible impacto en el rendimiento, por lo que se hace indispensable realizar este tipo de estudios a fin de que los sectores educativo, productivo y gubernamental dispongan elementos para proponer y adecuar políticas tendientes a mejorar el rendimiento de las empresas. (Torres, 2008)

Por el contrario en el Perú la implantación de Gestión de Calidad no se está aplicando debido a que en la actualidad hay muchas empresas que con el tiempo no llegan a consolidarse como tales y terminan desapareciendo debido a que no se sabe cómo poder aplicar esta herramienta.

Del mismo modo en Perú La realidad en las empresas peruanas es que muchas desconocen la existencia de las herramientas para la gestión de calidad. Otro grupo de empresas tienen un conocimiento vago de los conceptos de calidad y los confunden, además de no aprovecharlos en todo su potencial, Pero también están las empresas que conocen las herramientas de calidad y saben que su aplicación requiere un constante aprendizaje en el uso correcto de las mismas, saben que requieren un enfoque estratégico para su aplicación y que la mejora de los procesos llevará a la mejora en sus flujos: flujo de producto o servicio, flujo de información, flujo de capacidades humanas y flujo del dinero. (Castilla, 2016)

En el Perú las organizaciones deben de aplicar la Gestión de Calidad ya que esto ayudara a que la empresa pueda sobrevivir con el tiempo, y así también con una

estabilidad en el mercado podrán brindar puestos de trabajo que ayudara a mejorar las condiciones económicas de las personas.

Así mismo en el departamento de Ancash somos testigos de que en la actualidad el factor de producción en las micro y pequeñas empresas ha decaído por la mala gestión que se han dado en el departamento originando así desocupaciones laborales, así mismo la ciudad de Chimbote actualmente no pasa por una situación buena que favorezca a las micro y pequeñas empresas, ya que por las malas gestiones que se han llevado a cabo ha perjudicado al sector servicio dejando desaparecer algunas Mypes y sobre todo dejando a personas que laboraban dentro de ellas sin un puesto de trabajo originando así desocupaciones en grandes cantidades en la ciudad, debido al desconocimiento de la Gestión de Calidad y como aplicarla en las micro y pequeñas empresas en estudio es por eso que se plantea la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?**, para responder a la pregunta de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, por lo consiguiente para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos, determinar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Finalmente la investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. Obteniendo conocimientos sobre la Gestión de Calidad para hacer que las Mypes surjan, del mismo modo se justifica porque va a ayudar a conocer la importancia que tiene la gestión de calidad en el uso de liderazgo, para tener un mejor servicio, y ayudara al empresario a que sepa cuál es la importancia que tiene el liderazgo para el surgimiento de las micro y pequeñas empresas para que sean más competitivos en el mercado laboral, se justifica porque el presente trabajo servirá de base para el uso de otras investigaciones de estudio.

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, la investigación fue no experimental-transversal, se recogió una población de 7 micro y pequeñas empresas tomando como muestra al 100%, por lo que se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, estos resultados se encuentran en el cap. V en la página 23 determinados en tablas y figuras las cuales se encuentran en anexos página 50, así mismo se concluyó los cuales se encuentran en la página 35 del presente estudio.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Al no existir trabajos de investigación que tengan el mismo rubro en estudio, se ha considerado como antecedentes estudios que guardan relación con la misma variable Gestión de Calidad y el mismo sector servicio.

Rios (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de Calidad satisfacción de los clientes y el impacto de la Rentabilidad de las Mypes del Sector Servicio, rubro restaurantes del Distrito de Huanchaco 2014*. Tiene como objetivo general: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, Llegó a los siguientes resultados: Se observa 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, Los representantes legales de las MYPES encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa con 60%, El tiempo en años predomina de 5-7 años con un 50%, La finalidad por la que se formó la mype fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares, obteniendo un 45%, Según los representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%. Se concluye que: Los representantes legales tiene entre la edad de los 35 a 44 años, son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. El tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares. Los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; la calidad es importante para la organización, la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Hernandez (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de Calidad, Marketing y competitividad de las mypes del Sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. Tiene como objetivo general: Determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de LA ESPERANZA año 2014, Llegó a los siguientes resultados: 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 o administradores de las Mypes son del sexo femenino. El 53.33 % de los de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen solo secundaria completa. Se concluye que: La mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrisado, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

Pineda (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en la micro y pequeña empresa del Sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del Distrito de Huaraz, 2014*. Tiene como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Llegó a los siguientes resultados: El 50% manifiestan tener de 31 a 40 años de edad. El 90% son de sexo masculino. El 70% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. Se concluye que: 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.

Farfán (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de la calidad de las Mypes del Sector servicio-rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana. Año 2014*. Tiene como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014. Llego a los siguientes resultados: Del total de las Mypes encuestadas el 62% de las empresas iniciaron su negocio hace más de tres años. El 46% de las Mypes del rubro de arroz en el distrito de Marcavelica iniciaron su negocio por la oportunidad que brinda la zona. el 62 % de las empresas cuenta con menos de cinco operarios. El 62% de las personas encuestadas eran los administradores de la empresa. El 46% de las Mypes cumple con objetivos organizacionales con frecuencia. Se concluye que: Cómo características generales de las Mype en el rubro del pilado de arroz de la provincia de Sullana, que 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, los planes estratégicos basados en la misión, visión, valores de la organización y objetivos de la empresa no están bien definidos en algunas organizaciones, Finalmente se describe que el tipo de liderazgo que ejercen los directivos es participativo.

Huallpahuaque (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de Calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. Tiene el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante de dos tenedores en Distrito de Huaraz, 2014. Llego a los siguientes resultados: Del total de empresarios de los restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz se observa que el 33,3% manifiestan tener de 36 - 45 años de edad, Del total de empresarios de los restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz encuestados se observa que el 51,5% son mujeres, Del total de

empresarios encuestados se observa que el 33.3% cuentan con estudios Superiores Universitarios. Se concluye que: La mayoría de los empresarios encuestados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes de dos tenedores del Distrito de Huaraz, tienen de 36 -45 años de edad, son mujeres emprendedoras, con estudio superior universitario.

Higinio (2014) en su trabajo de investigación titulado: *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*. Tiene como objetivo general: Describir las principales características del 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, 2014. Llego a los siguientes resultados: Del total de gerentes encuestados el 33.33% manifestó tener de 41 a 45 años de edad, El 91,67% es del sexo masculino, El 50,00% manifestó tener un nivel de instrucción superior universitario completo, El 16,67% mencionó estar laborando 15 años, el 16,67% informó que la empresa tiene 35 años, El 66,67% mencionó que la empresa fue fundada con racionalidad de subsistencia, Del total de gerentes encuestados el 58.00% manifestó no dar respuesta inmediata a la solución de problemas. 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, las característica de los gerentes de las micro y pequeñas empresas mencionaron tener de 41 a 45 años de edad, y tener un grado de instrucción superior universitario completo.

2.2 Bases teóricas.

Las Micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley 28015, 2003, p. 1).

Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 85,7% de estas han sido creadas para generar ganancias, ya que estos micro empresarios buscan como obtener sus propias fuentes de ingresos para poder cubrir con sus necesidades.

Características de las micro y pequeñas empresas.

Las características de las Micro y pequeñas empresas son las siguientes:

La Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Medianas empresas: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (Ley 30056, 2013, p. 9).

Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 85,7% de estas tienen de 1 a 5 trabajadores en sus locales, lo cual da a entender que muchas de estas solo tienen la posibilidad de tener este número de trabajadores por el motivo de ser una micro y pequeña empresa.

Importancia

Son importantes porque las siguientes razones:

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.

Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico (Vásquez, 2013).

Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 57,1% de estas tienen de 7 años a más trabajando en el rubro, dando a entender que las micro y pequeñas empresas se mantienen con el tiempo, también de esta forma es importante porque en todo el tiempo que las mypes sigan en función darán puesto de trabajo.

Tipos de micro empresas

La microempresa posee una clasificación otorgada por el Libro Blanco de la Microempresa (LBM), que la divide en tres grupos:

Microempresa de subsistencia

Se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria.

Microempresa de acumulación simple

Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo.

Microempresa de acumulación ampliada

Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia (Santander, 2013, p. 8).

Se puede apreciar los tipos de micro empresas, las cuales no todas generan un ingreso amplio pero ayuda al emprendedor a tener un ingreso propio. Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 14,3% de estas han sido creadas por subsistencia, como también el 85,7% de las micro y pequeñas empresas en estudio han sido creadas por sus dueños para generar ganancias.

Calidad Total

La calidad total es un sistema administrativo enfocado hacia las personas, que buscan un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo cada vez más bajo. La TQ es un enfoque total de los sistemas (no un área ni un programa independiente) y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el nivel más bajo, y se extiende hacia atrás y hacia adelante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes (Araya & Díaz, 2007, p. 16).

La calidad es de suma importancia para que a organización pueda obtener resultados óptimos, ya que mediante una buena gestión se puede lograr las metas que se propusieron. Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 100,0% de estas manifiesta que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, como también el 100,0% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Importancia Estratégica de la Calidad Total

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformarlos productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro.

Para ser competitiva a largo plazo y lograr la sobrevivencia, una empresa necesitará prepararse con un enfoque global, es decir, en los mercados internacionales y no tan sólo en mercados regionales o nacionales. Pues ser excelente en el ámbito local ya no es suficiente; para sobrevivir en el mundo competitivo actual es necesario serlo en el escenario mundial (Espinoza, 2009, p. 20).

Se puede observar que las micro empresas buscan la calidad para poder incrementar en sus ingresos y consigo poderse mantener en el tiempo. Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 100,0% de estas manifiestan que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la organización, dando a entender la importancia de esta herramienta dentro de la organización.

Liderazgo y grupo

El liderazgo sólo se puede comprender a través de sus papeles dentro de una perspectiva centrada sobre el grupo. La gestión empresarial, el mando y la dirección, considerados en sus funciones, responden más especialmente a la perspectiva centrada sobre la organización.

El comportamiento del jefe está vinculado a la naturaleza del grupo, cuando no dictado por él. La dificultad para el jefe jerárquico o estatutario consiste, pues, en adoptar un papel que le permita reflejar las aspiraciones del grupo sin dejar de ser capaz de controlar sus acciones a fin de realizar la tarea asignada al mismo.

Si el jefe estatutario no llega a identificarse con el grupo, existen grandes posibilidades de que se vea suplantado por un líder ocasional surgido

espontáneamente del mismo. En este caso, este último puede detentar un poder real sin tener poderes estatutarios. En relación con el jefe estatutario, dentro de la institución puede ser considerado como su eminencia gris si logra que el grupo alcance el objetivo previsto, o como su oponente si pone en entredicho el objetivo previsto, y por ese hecho desencadena un conflicto que desestabiliza la organización. (Martínez, 2012, p. 9).

En el estudio realizado se puede observar que el liderazgo es importante ya que con un buen líder dentro de la organización puede motivar a su personal y se puede obtener resultados positivos para la organización. Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 100,0% conocen el significado exacto de la palabra liderazgo, a su vez manifiestan que el 71.9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se consideran líderes dentro de su organización.

Características psicológicas del líder

Un buen directivo, que se respete a sí mismo, debe en primer lugar, nutrirse de todos los elementos necesarios que le permitan una adecuada preparación profesional, debe dominar y conocer adecuadamente los diferentes métodos y estilos de dirección de acuerdo a las normas y la práctica actual, toda vez que la dirección es, además de una ciencia, un arte, pues la dirección de grupos humanos requiere de una improvisación constante y un actuar permanente.

Es por ello que conocer a sus subordinados hasta el mínimo detalle, y analizar que le faltaría a él mismo, si no es líder para lograrlo, son alternativas muy importante que todo jefe debe conocer, si en realidad se considera un buen jefe o un buen líder con el fin de llevar los destinos de la Dirección al estado deseado, aplicando convenientemente las herramientas que da la ciencia de dirección y el arte que el mismo como creador sea capaz de entregar en su constante quehacer (Llanes, 2009, p. 4).

En el estudio se puede observar que el líder es quien va a llevar a la organización a los alcances de objetivos trazados por la misma, consigo llevando al equipo de

personas a que estén comprometidas en la empresa y que se sientan parte de esta. Esto se manifiesta en las micro y pequeñas empresas en estudio porque el 85.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifestaron que promueven el trabajo en equipo para la búsqueda de objetivos.

2.3 Marco Conceptual

Historia de los Hostales

La palabra hostel viene de la palabra latín hospitālis. Los hostales tiene su origen en Alemania en 1912, por Richard schirrmann quien fue el que creo el primer hostel para jóvenes, que normalmente viajaban para estudiar, pero con el pasar de los años ya no solo se hospedaban estudiantes si no que en la década de los 60 y 70 comienzan a parecer las personas que viajaban para conocer otros sitios, más conocidos como mochileros, con el fin de conocer más lugares conocer otras culturas, y se hospedaban ahí porque era un lugar donde el precio es accesible, pero también habían las personas que viajaban por la necesidad de buscar un nuevo futuro para sus familias y decidían viajar a otros lugares y se hospedaban en los hostales.

Hostales

Son recintos en donde se hospedan las personas para poder pasar la noche a un precio bajo, donde se tiene los servicios básicos para el que se va a quedar a pasar la noche.

Hostales dos estrellas

Los hostales dos estrellas brindan los servicios básicos para el consumidor, como un cuarto privado con un baño.

Los Hostales Dos Estrella y la Gestión de Calidad

Hoy en día los hostales son importantes ya que se caracterizan por brindan los servicios básicos a las personas a la hora de hospedarse en ellas a un precio bajo, pero también se debe de tener en cuenta si estos negocios tienen una buena gestión a la hora de administrar, en la actualidad los hostales han presentado algunos percances

a la hora de que se trabaja ya que algunos que laboran no saben cómo poder gestionar el negocio, o no saben dar un buen servicio, dejando a la clientela insatisfecha originando así que estas personas no vuelvan sino que también el negocio le den mala imagen y así el hostel tendrá pérdidas al no tener clientes por su mala gestión.

Gestión

Es la capacidad que tienen las personas de poder dirigir o administrar eficientemente la empresa para el logro de objetivos propuestos.

Calidad

La calidad son el conjunto de características que posee el producto o ya sea el servicio que nos brinden y nos genere satisfacción al obtenerlo, dejando así satisfecho a las personas.

Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad es la mejora constante de los procesos administrativos para lograr dirigir correctamente a la organización, logrando satisfacer las necesidades de los clientes, la Gestión de Calidad es importante para que las organizaciones estén mejor orientadas y gestionadas, ya que con una buena gestión se podrán tener bien en claro cuáles son las metas a cumplir, llevado de la mano con una buena calidad, para que así la empresa este más organizada, esto traerá como consecuencia que la organización crezca y sea más competente, logrando también así poder captar más clientes y fidelizándolos a nuestro producto o servicio.

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de poder influir en las conductas de las personas, para poder guiarlas a que trabajen para que se puedan cumplir metas u objetivos que se han trazado para un fin.

El liderazgo es importante en las empresas, ya que sin un buen líder la organización no marcharía bien, por eso vital que en toda empresa haya líderes ya que estos son los

que guiaran a las personas a que trabajen motivadas y que tengan las ganas de seguir progresando y creciendo junto con la organización.

III. HIPÓTESIS.

En el presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis, debido a que se trata de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Diseño de la investigación.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, es decir se observó la Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas en el casco urbano del Distrito de Chimbote 2016, tal y como están sin sufrir ninguna modificación.

Fue transversal porque el estudio la Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas en el casco urbano del Distrito de Chimbote 2016. Se realizó en un tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque solo se describió la Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas en el casco urbano del Distrito de Chimbote 2016.

4.2 Población y muestra

a) Población.

La población estuvo conformada por 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

b) Muestra.

La muestra poblacional estuvo conformada por 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales dos estrellas del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, debido a que es una población muy pequeña.

4.3. Definición y operacionalización de la variable.

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Gestión de Calidad es el conjunto de conocimientos de mejora constante de los procesos administrativos para lograr dirigir correctamente a la organización logrando satisfacer las necesidades de los clientes	Conocimientos sobre Gestión de Calidad	-Básico -Intermedio -Avanzado -Si -No	Nominal
		Procesos	-Productos de calidad -Trabajo en equipo -Búsqueda de objetivos	Nominal
		Clientes	-Satisfechos -Confianza -Fidelización	Nominal
		Resultados	-Clientes satisfechos -Mejores resultados -Mejora de ingresos -Mejor aceptación en el mercado	Nominal
Liderazgo	Es la capacidad de poder dirigir a un grupo de personas a la búsqueda de resultados	Dirigir	-Búsqueda de objetivos -Trabajar coordinadamente	Nominal
		Resultados	-Crecer como equipo -Crecer individualmente -Satisfacción con los resultados	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos.

La técnica que se utilizó en el trabajo de investigación fue la encuesta, ya que es una técnica que ayudó a obtener los datos de las personas a las cuáles se les encuestaron.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario porque es un instrumento que contiene preguntas que son importantes para la investigación, la cual está estructurado de la siguiente manera 5 preguntas referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 preguntas referentes a las características de las micro y pequeñas empresas y 14 preguntas referentes a las características de la variable en estudio. (Ver anexo 4).

4.5 Plan de análisis.

Es un análisis descriptivo porque se describió las características de la variable en estudio, de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, las cuales se aplicó una encuesta para obtener información sin ninguna dificultad, luego se pasó a realizar las respectivas tabulaciones elaborando tablas (ver ítem 5) y figuras (ver anexos 6), para el análisis de los datos que se recolectaron en el trabajo de investigación se utilizaron las siguientes herramientas.

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, esta herramienta sirvió para poder escribir todo lo que se estaba investigando en el presente trabajo.

Microsoft Excel: esta herramienta ayudo a poder realizar las tabulaciones con el fin de sacar los porcentajes de cada pregunta realizada en el cuestionario.

4.6 Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el uso de liderazgo en las micros y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>Gestión de calidad con el uso del liderazgo Es la capacidad de poder dirigir correctamente las áreas de una organización, haciendo que los trabajadores se sientan parte de ella siendo dirigidos a un objetivo en común.</p>	<p>Se utilizó una población de 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hostales dos estrellas del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Se utilizó una población muestral de 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hostales dos estrellas del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>El diseño de la investigación -El diseño de investigación fue aplicada-cuantitativa -fue aplicada porque se desarrollaron para las ciencias sociales. -fue cuantitativa porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación. Nivel de la investigación de la tesis -El nivel de la investigación fue descriptivo. -fue descriptivo porque solo se describió las características de la variable en estudio tal y como se presenta en la realidad. Diseño de la investigación -Se utilizó el diseño no experimental-transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Continúa...

Concluye:

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
	Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas en el casco urbano del distrito de Chimbote.			-Fue no experimental porque no se manipulo la variable en estudio, se utilizó conforme al entorno sin sufrir modificaciones. -Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de término, con un inicio y un fin especialmente en el 2016.	

4.7. Principios éticos.

- Confiabilidad porque los datos que se presentan en la investigación son reales y confiables, porque son datos que los representantes dieron.
- Confidenciabilidad porque solo se publicaron los resultados de las encuestas y las demás informaciones que el representante no deseo no se publicaron.
- Respeto a la persona porque se respetaron las opiniones de las personas que brindaron la información para la investigación.

V. RESULTADOS.

5.1 Resultados

Tabla 1. Características generales del representante de las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas Casco Urbano del Distrito de Chimbote.

Datos generales:	Número de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	1	14,3
31 – 50	5	71,4
51 a más	1	14,3
Total	7	100,0
Sexo		
Masculino	3	42,9
Femenino	4	57,1
Total	7	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitaria	0	0,0
Superior universitaria	7	100,0
Total	7	100,0
Cargo		
Dueño	3	42,9
Administrador	4	57,1
Total	7	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo (años)		
0 a 3	4	57,1
4 a 6	1	14,3
7 a más	2	28,6
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, distrito del Chimbote, 2016.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas Casco Urbano del Distrito de Chimbote.

De la Empresa:	Número de Mypes	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3	2	28,6
4 a 6	1	14,3
7 a más	4	57,1
Total	7	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	6	85,7
6 a 10 trabajadores	1	14,3
11 a trabajadores	0	0,0
Total	7	100,0
Las personas que trabajan en la empresa son:		
Familiares	2	28,6
Personas no familiares	5	71,4
Total	7	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancia	6	85,7
Subsistencia	1	14,3
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, distrito del Chimbote, 2016.

Tabla 3. Características a la variable gestión de calidad con el uso de liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas Casco Urbano del Distrito de Chimbote.

Gestión de Calidad:	Número de Mypes	Porcentaje
Conocimiento del término de Gestión de Calidad		
Si	5	71,4
No	2	28,6
Total	7	100,0
Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de Calidad		
Benchmarking	0	0
Red Corporativas	1	14,3
Empowerment	0	0,0
Las 5 C	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	6	85,7
Total	7	100,0
Dificultades existentes para la implementación de Gestión de Calidad		
Poca iniciativa	2	28,6
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adaptan a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	3	42,8
Otros	2	28,6
Total	7	100,0
Conocimiento de técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	1	14,3
La evaluación	4	57,1
Escala de puntuaciones	1	14,3
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	1	14,3
Total	7	100,0

Continúa...

Tabla 3. Características a la variable gestión de calidad con el uso de liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas Casco Urbano del Distrito de Chimbote.

Gestión de Calidad:	Número de Mypes	Porcentaje
La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
La Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
Conocimiento del significado exacto de la palabra liderazgo		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
Competencias propias de un líder		
Comunicación	1	14,3
Comunicación y el poder de convicción	1	14,3
Comunicación y el saber escuchar	5	71,4
Ninguna	0	0,0
Total	7	100,0
Líder dentro de la organización		
Si	5	71,9
No	2	28,6
Total	7	100,0

Continúa...

Tabla 3. Características a la variable gestión de calidad con el uso de liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales dos Estrellas Casco Urbano del Distrito de Chimbote. **Concluye:**

Gestión de Calidad:	Número de Mypes	Porcentaje
Promueve trabajo en equipo		
Si	6	85,7
No	1	14,3
Total	7	100,0
Resuelve de manera correcta los errores de los colaboradores		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
El liderazgo es primordial en las organizaciones		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0
Líderes que necesitan la empresa		
Que contribuyan un proyecto de futuro	0	0,0
Líderes desarrolladores de personas y equipos	0	0,0
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	7	100,0
Total	7	100,0
Liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente		
Si	7	100,0
No	0	0,0
Total	7	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas, distrito del Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultado.

Tabla 1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

El 71.4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rios, (2014). Quien manifiesta que el 35% tienen de 35 – 44 años, a su vez coincide con lo encontrado por Hernandez, (2014). Quien manifiesta que el 40% tienen de 30 y 40 años, el mismo modo coincide con los resultados encontrados por Pineda, (2014). Quien manifiesta que el 50% tienen de 31 a 40 años, del mismo modo que coincide con Huallpahuque, (2014). Quien manifiesta que el 33,3% tienen de 36 - 45 años, del mismo modo coincide con Higinio, (2014). Quien manifiesta que el 33.33% tienen de 41 a 45 años. Esto demuestra que la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, esto se debe a que las personas empiezan a querer tener desde muy jóvenes a tener un cargo dentro de una organización, con el fin de seguir creciendo como profesionales y poder algún momento dado tener su propio negocio y poder dirigirlo.

El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del Género femenino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Hernandez, (2014). Quien manifiesta que el 66.67% son del Sexo femenino, que a su vez coinciden con lo encontrado por Huallpahuque, (2014). Quien manifiesta que el 51,5% son mujeres, esto contrasta con lo encontrado por Rios, (2014). Quien manifiesta que el 65% son del Género masculino, a su vez contrasta con Pineda, (2014). Quien manifiesta que el 90% son del sexo masculino, a su vez contrasta con Higinio, (2014). Quien manifiesta que el 91,67% es del sexo masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 están siendo dirigidas por personas del sexo femenino, se debe a que en la

actualidad las mujeres son más emprendedoras, en la búsqueda de querer obtener oportunidades de crecimiento profesional.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rios, (2014). Quien manifiesta que el 60% tienen superior universitaria, que a su vez coinciden con lo encontrado por Huallpahuque, (2014). Quien manifiesta que el 33.3% tienen Superiores Universitarios, a su vez coincide con Higinio, (2014). Que manifiesta que el 50,00% nivel de instrucción superior universitario completo, su vez contrasta con Pineda, (2014). Quien manifiesta que el 70% tienen superior no universitario, su vez contrasta con Hernandez, (2014). Quien manifiesta que el 53.33 % tienen secundaria completa. Esto demuestra que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 tienen un grado de instrucción superior universitario, esto se debe a que en la actualidad buscan tener un grado de instrucción superior debido a que la competencia de los profesionales cada vez es más fuerte.

El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores de los representantes de las micro y pequeñas empresas (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Farfan, (2014). Quien manifiesta que el 62% son administradores. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 son administradores, esto se debe a que las personas desean poder dirigir una empresa, con el fin de seguir creciendo profesionalmente.

El 57.1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de 0 a 3 años, (Tabla 1). Estos resultados contrasta con Higinio, (2014). Que manifiesta que el 16,67% mencionó estar laborando 15 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio

rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 desempeñan el cargo de 0 a 3 años, esto se debe a que las personas recién están empezando a tomar cargos dentro de una empresa.

Tabla 2. Referente a la características de las micro y pequeñas empresas.

El 57.1% tienen de 0 a 3 años tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (Tabla 2). A su vez contrasta con Rios, (2014). Quien manifiesta que el 50% tienen de permanencia de la empresa en el rubro 5-7 años, a su vez contrasta con Farfan, (2014). Quien manifiesta que el 62% tienen más de tres años, a su vez contrasta con Higinio, (2014). Quien manifiesta que el 16,67% informó que la empresa tiene 35 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 tienen de 0 a 3 años tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, esto se debe a que recién están surgiendo estas micro empresas ya que son personas que buscan crear ganancia con este negocio.

El 85.7% tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Farfan, (2014). Quien manifiesta que cuenta con menos de cinco operarios. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 tienen de 1 a 5 trabajadores, esto se debe a que en hostales no se necesita de muchos trabajadores ya que es en sí los hostales son pequeños y no se ven en la necesidad de contratar a más personal.

El 71.4% son Personas no familiares, y el 28.6% son personas familiares. (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 trabajan personas no familiares, esto se debe a que las personas prefieren trabajar con personas que no sean familiares ya que cuando uno trabaja con familiares se le es un poco complicado ya que no se le puede decir nada.

El 85.7% es por generar ganancia. (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Rios, (2014). Quien manifiesta que el 45% es por generar ingresos, a su vez contrasta con Farfan, (2014). Quien manifiesta que el 46% es por oportunidad que brinda la zona, a su vez contrasta con Higinio, (2014). Que manifiesta que el 66,67% mencionó que la empresa fue fundada con racionalidad de subsistencia. Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 han sido creadas por generar ganancias, esto se debe a que personas desean crear una empresa para poder obtener sus propios ingresos.

Tabla 3. Referente a la variable gestión de calidad con el uso del liderazgo

El 71.4% conoce el término gestión de calidad, y el 28,6% no conocen el término de Gestión de Calidad. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 conocen el término Gestión de Calidad, esto se debe a que las personas que desean poner en marcha una empresa deben de conocer el termino Gestión de Calidad para que puedan brindar lo mejor.

El 85.7% conocen otras técnicas modernas, y el 14.3% conocen red corporativas. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 conocen otras técnicas modernas, esto se debe deben de conocer otras técnicas modernas para poder aplicar a sus empresas, para que puedan ser mejores y competitivas.

El 42.9% de las dificultades para la implementación de Gestión de Calidad es el desconocimiento del puesto, el 28.6% poca iniciativa y el 28.6% son otras las dificultades. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 las dificultades que existe para la implementación de Gestión de Calidad es el desconocimiento del puesto, esto se debe a que personas

ocupan puesto en el trabajo y que no saben cuáles son sus labores dentro de la empresa.

El 57.1% es la evaluación para medir el rendimiento del personal, 14.3% la observación, el 14.3% la escala de puntuaciones, y el 14.3% otras técnicas. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 la técnica que usan para medir el rendimiento es la evaluación, esto se debe a que las personas que dirigen la empresa van evaluando a su personal para que así puedan tener mejor rendimiento la organización.

El 100.0% respondieron que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 consideran que la Gestión de Calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, esto se debe ya que los empresarios buscan ser más competitivos consideran que aplicando una buena Gestión de Calidad ayudara a la empresa a lograr los objetivos propuestos.

El 100.0% respondieron que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 considera que la Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, esto de deba a que los empresarios creen que aplicando una buena Gestión de Calidad ayudará a la organización a alcanzar todos los objetivos que se propusieron alcanzar.

El 100.0% conoce el significado exacto de la palabra liderazgo. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 conocen el significado exacto de la palabra liderazgo, esto se debe a que hoy en día las personas

que están dirigiendo una empresa deben de saber que es el liderazgo y como poder aplicarlo para que puedan dirigir al grupo de personas que tienen a cargo.

El 71.4% respondieron que comunicación y el saber escuchar, 14.3% la comunicación, 14.3% la comunicación y el poder de convicción. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 considera que la competencia de un líder es la comunicación y el saber escuchar, esto se debe a que las personas para poder dirigir en una organización y poder tener el liderazgo dentro de ella deben de tener una buena comunicación y saber escuchar a sus trabajadores.

El 71.4% respondieron que se consideran un buen líder dentro de su empresa (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Farfan, (2014). Que manifiesta que el 69% de los encargados de administrar las Mypes manifestaron que se consideraban líderes participativos. Esto demuestra que la mayoría absoluta referente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 se consideran que son buenos líderes dentro de su empresa, esto se debe a que las personas para poder dirigir una empresa deben de tener un buen liderazgo dentro de ella.

El 85.7% promueve el trabajo en equipo, 14.3% no lo promueve. (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 promueve el trabajo en equipo, esto se debe a que hoy en día las organizaciones para lograr objetivos tienen que trabajar en equipo para poder obtener los objetivos propuestos.

El 100.0% ayuda a resolver los errores de una manera correcta. (Tabla 3). Estos resultados contrastas con Higinio, (2014). Que manifiesta que el 58.00% manifestó no dar respuesta inmediata a la solución de problemas. Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos

estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 ayuda a resolver los errores de una manera correcta, esto se debe a que las organizaciones puedan marchar bien las personas que están a cargo deben de ayudar a los trabajadores a resolver los problemas de una manera correcta para que así se puedan lograr los objetivos.

El 100.0% considera es primordial para las organizaciones. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 consideran que el liderazgo es primordial para las organizaciones, esto se debe a que las organizaciones puedan marchar bien cumpliendo con objetivos las personas que estén a cargo deben de tener un buen liderazgo para que se pueda trabajar en la empresa en un ambiente positivo.

El 100.0% respondieron que los líderes que necesitan su empresa son Líderes que fomenten el trabajo en equipo. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad referente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 consideran que los líderes que necesitan su empresa son líderes que fomenten el trabajo en equipo, esto se debe a que los líderes hoy en día necesitan fomentar el trabajo en equipo, ya que cuando se trabaja en equipo se pueden lograr los objetivos propuesto en la organización.

El 100.0% considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser más eficiente. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016 consideran que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser más eficiente, esto se debe a que en las empresas consideran que un buen liderazgo a su personal va a permitir a la empresa ser más eficiente, ya que las personas van a estar más capacitadas para cada puesto en el que se van a desenvolver, haciendo mejor el trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES.

Después de realizar el estudio de investigación Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Se concluye que:

La totalidad de los representantes tienen estudio superior universitario. La mayoría absoluta son personas de 31 a 50 años. La mayoría son del género femenino, son administradores, desempeñan el cargo de 0 a 3 años.

La mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, tienen de 1 a 5 trabajadores, son personas no familiares. La mayoría tienen de 0 a 3 años de tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

La totalidad de los representantes consideran que la Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización, la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La totalidad referente a las técnicas administrativas: Liderazgo conocen el significado de la palabra liderazgo, ayudan a resolver los errores de una manera correcta, el liderazgo es primordial para las organizaciones, el tipo de líder que necesita la empresa son líderes que fomenten el trabajo en equipo, un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. La mayoría absoluta conocen otras técnicas modernas de la Gestión de Calidad, conocen el término Gestión de Calidad. La mayoría absoluta promueve el trabajo en equipo, la competencia propia de un líder es la comunicación y el saber escuchar, se consideran buenos líderes dentro de la organización. La mayoría aplica la evaluación. La mayoría relativa tienen desconocimiento del puesto.

RECOMENDACIONES.

Después de realizar el estudio de investigación Gestión de Calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales dos estrellas casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Se recomienda que:

Los representantes de las micro y pequeñas empresas se capaciten en temas de Gestión de Calidad para que puedan mejorar en su servicio y así seguir creciendo como un próspero empresario.

En cuanto a las micro empresas se seguir trabajando con la misma cantidad de empleados debido a que no tienen mucho tiempo de permanencia en el mercado y así se puedan seguir manteniendo.

Por último los representantes deben de aplicar el liderazgo dentro de su empresa ya que sin esto la empresa tarde o temprano no caminará de la manera que se espera originando así una desunión dentro de la empresa y desapareciendo con el tiempo.

Referencias.

- Araya, M. y Díaz, D. (2007). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma Iso 9001:2000 para ventanilla única: 2000 para ventanilla única*. Chile: B - Universidad de Santiago de Chile. Recuperado el 22 de abril del 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10552914>
- Castilla, C. (2016). *Herramientas de gestión de calidad en las empresas*. Recuperado el 24 de mayo del 2017, de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/05/herramientas-de-gestion-de-calidad-en-las-empresas/>
- Espinoza. (2009). *Calidad Total*. Recuperado el 5 de junio del 2017, de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316811>
- El congreso de la república del Perú. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 11 de abril del 2016 de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- El congreso de la república del Perú. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 11 de abril del 2016 de: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Farfán, J. (2014). *Gestión de la calidad de las Mypes del Sector servicio-rubro pilado de arroz de la provincia de Sullana. Año 2014*. (Tesis de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 15 de abril del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039281>
- Hernandez, S. (2014). *Gestión de Calidad, Marketing y competitividad de las mypes del Sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. (Tesis

de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 12 de abril del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>

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 de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 31 de mayo del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040235>

Huallpahuaque, G. (2014). *Caracterización de la gestión de Calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014*. (Tesis de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 25 de abril del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039567>

Llanes, R. (2009). *Un estilo de dirección adecuado y el liderazgo correcto de los directivos actuales, un medio importante de lograr una mayor eficiencia empresarial*. El Cid Editor | apuntes. Recuperado el 21 de abril del 2016:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327123>

Marker, G. (2013). *Casi la mitad de las PyMEs mexicanas fracasan por una mala gestión*. Recuperado el 27 de septiembre del 2017 de:
<https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/35717/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/>

Martínez, M. (2012). *Liderazgo*. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 20 de abril del 2016 de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11038597>

- Pineda, S. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en la micro y pequeña empresa del Sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del Distrito de Huaraz, 2014*. (Tesis de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 15 de abril del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>
- Rios, M. (2014). *Gestión de Calidad satisfacción de los clientes y el impacto de la Rentabilidad de las Mypes del Sector Servicio, rubro restaurantes del Distrito de Huanchaco, año 2014*. (Tesis de pregrado). Chimbote, Perú. Recuperado el 12 de abril del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>
- Rivero, S. (2016). *Por qué fracasan las Pymes*. Recuperado el 27 de septiembre del 2017 de: <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2016/05/12/1139341/fracasan-pymes.html>
- Santander, C. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la mype de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva*. Recuperado 13 de abril del 2016 de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf;jsessionid=B41B3C4CC6D3D0D631BE1080A1833DA2?sequence=1
- Torres, E. (2008). *Impacto de la gestión de calidad en el rendimiento organizacional de empresas bolivianas*. Recuperado el 19 de mayo del 2017, de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/iad/wpaper/0408.pdf>
- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Anexos

Anexo 1

	Semanas														
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Introducción del informe	X	X													
Revisión de literatura			X	X											
Metodología					X	X									
Resultados de la investigación							X								
Análisis de los resultados de investigación								X	X	X					
Conclusiones y recomendaciones											X	X			
Referencias bibliográficas													X		
Anexos														X	
Presentación del informe final															X

Anexo 2

Presupuesto

N°	Detalles	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1	Lapiceros	2	1.00	2.00
2	Resaltador	1	2.50	2.50
3	Lápiz	2	1.00	2.00
4	Borrador	1	0.50	0.50
5	USB	1	35.00	35.00
6	Folder	3	0.50	1.50
7	Impresión	180	0.05	9.00
8	Internet	1	120.00	120.00
9	Movilidad	20	1.30	26.00
10	Taller de titulación	1	2100.00	2100.00
TOTAL			2261.85	2,298.5

Financiamiento

- Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3

Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dirección
1	Zoila Haydee Velásquez Barrenechea	Sáenz Peña 268
2	Bahía Star S.A.C.	Carlos de los Héros 484
3	Francisca Josefina Gálvez González	Ladislao Espinar 286
4	Foto Estudio Center E.I.R.Ltda.	Ladislao Espinar 549
5	Sofía Susana Cano Flores	Carlos de los Héros 380
6	Raimundo Adolfo Pastor Manate	Alfonso Ugarte - C.Urbano 353
7	Emerson Jorge Rodriguez Franco	Ladislao Espinar-2do.Piso 647

Anexo 4

Encuesta



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: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO HOSTALES DOS ESTRELLAS CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. 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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE 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) 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

2.2. 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

Anexo 5

Tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
1. Edad	a) 18-30 años b) 31-50 años c) 51 a más años	I IIII I	1 5 1	14,3 71,4 14,3
2. Genero	a) Masculino b) Femenino	III IIII	3 4	42,9 57,1
3. Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitario e) Superior universitario	 IIIIII	0 0 0 0 7	0,0 0,0 0,0 0,0 100,0
4. Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	III IIII	3 4	42,9 57,1
5. Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	IIII I II	4 1 2	57,1 14,3 28,6
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	II I IIII	2 1 4	28,6 14,3 57,1
7. Números de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	IIIIII I	6 1 0	85,7 14,3 0,0
8. Las personas que trabajan en su empresa son:	a) Familiares b) Personas no familiares	II IIII	2 5	28,6 71,4

Continúa...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
9. Objetivo de creación	a) Generar ganancia	IIIIII	6	85,7
	b) Subsistencia	I	1	14,3
10. ¿Conoce el término de Gestión de Calidad?	a) Si	IIII	5	71,4
	b) No	II	2	28,6
11. ¿Qué técnicas modernas de Gestión de Calidad?	a) Benchmarking	I	0	0,0
	b) Red corporativas		1	14,3
	c) Empowerment		0	0,0
	d) Las 5 C	0	0,0	
	e) Outsourcing	0	0,0	
	f) Otros	IIII	6	85,7
12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de Gestión de Calidad?	a) Poca iniciativa	II	2	28,6
	b) Aprendizaje lento		0	0,0
	c) No se adaptan a los cambios		0	0,0
	d) Desconocimiento del puesto	III	3	42,8
	e) Otros	II	2	28,6
13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación	I	1	14,3
	b) La evaluación	III	4	57,1
	c) Escala de puntuaciones	I	1	14,3
	d) Evaluación de 360°		0	0,0
	e) Otros	I	1	14,3
14. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si	IIIIII	7	100,0
	b) No		0	0,0

Continúa...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
15. La Gestión de Calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización	a) Si b) No	IIIIII	7 0	100,0 0,0
16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?	a) Si b) No	IIIIII	7 0	100,0 0,0
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	I I IIII 0	1 1 5 0	14,3 14,3 71,4 0,0
18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su organización?	a) Si b) No	IIII II	5 2	71,4 28,6
19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?	a) Si b) No	IIIIII I	6 1	85,7 14,3
20. ¿Cuándo uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta?	a) Si b) No	IIIIII	7 0	100,0 0

Continúa...

Concluye

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F.A	F.R
21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?	a) Si b) No	IIIIII	7 0	100,0 0,0
22. ¿Qué tipos de líderes consideran que necesitan su empresa?	a) Que contribuyan un proyecto de futuro b) Líderes desarrolladores de personas y equipos c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo	IIIIII	0 0 7	0,0 0,0 100,0
23. ¿Considera usted que un buen liderazgo o al personal permite a la empresa ser eficiente?	a) Si b) No	IIIIII	7 0	100,0 0,0

Anexo 6

Figuras:

1. Referente a los representantes de la Micro y Pequeña Empresa.

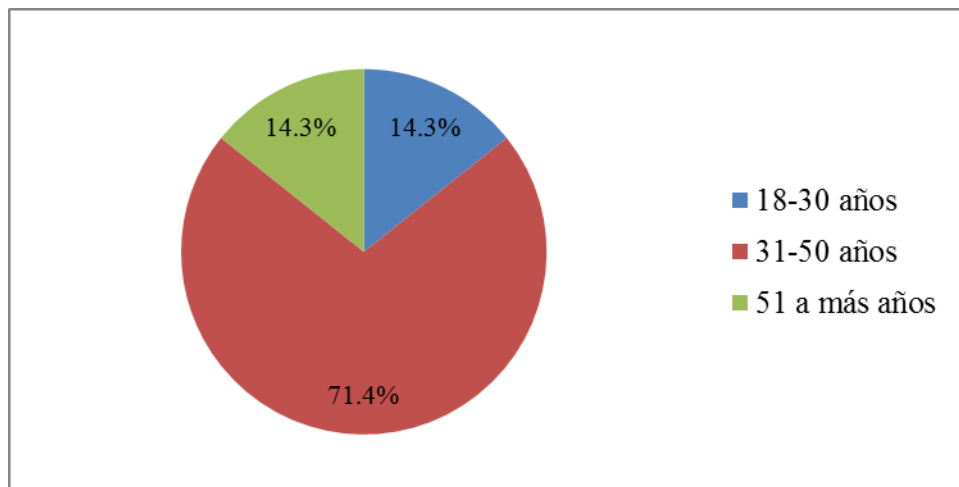


Figura 1. Edad del Representante
Fuente: Tabla 1.

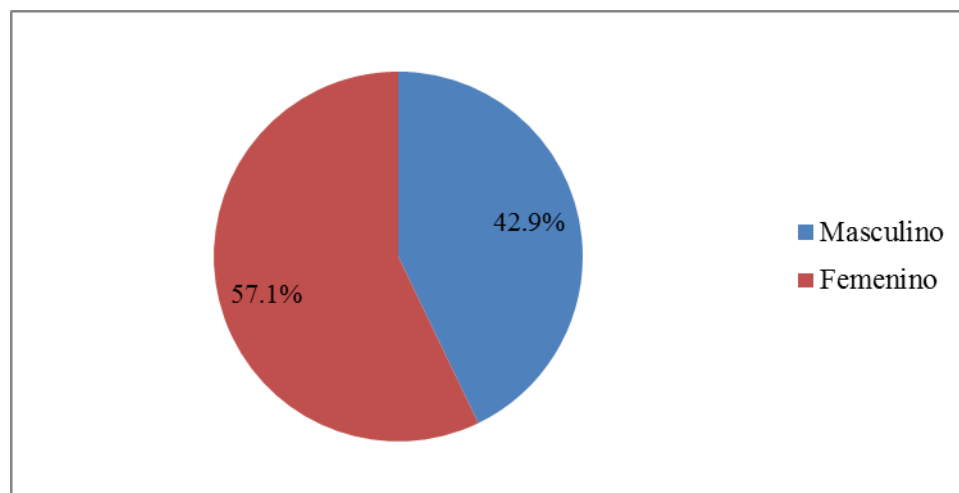


Figura 2. Género del Representante.
Fuente: Tabla 1.

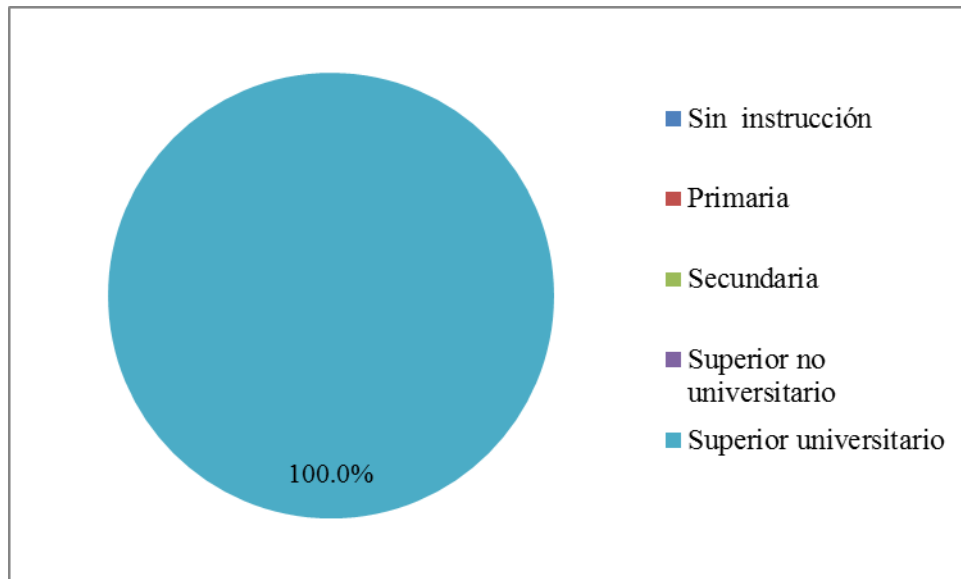


Figura 3. Grado de Instrucción del Representante.
Fuente: Tabla 1.

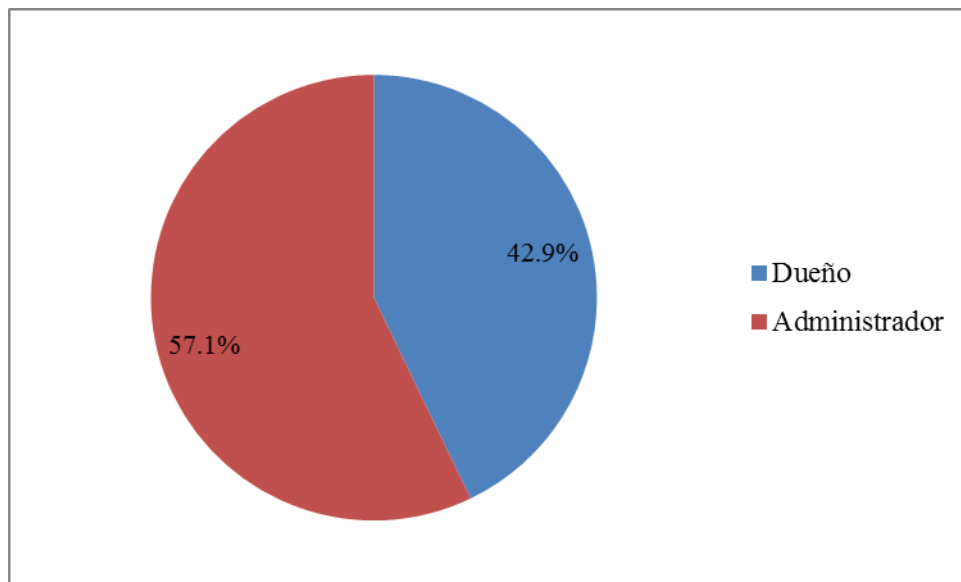


Figura 4. Cargo que desempeña.
Fuente: Tabla 1.

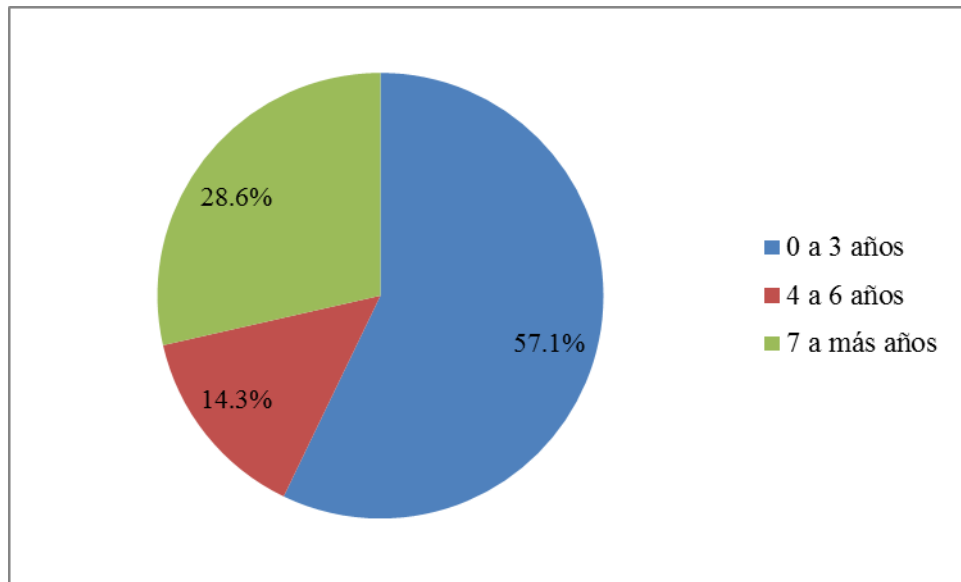


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.
Fuente: Tabla 1.

2. Referentes a las características de las micro y pequeñas empresas.

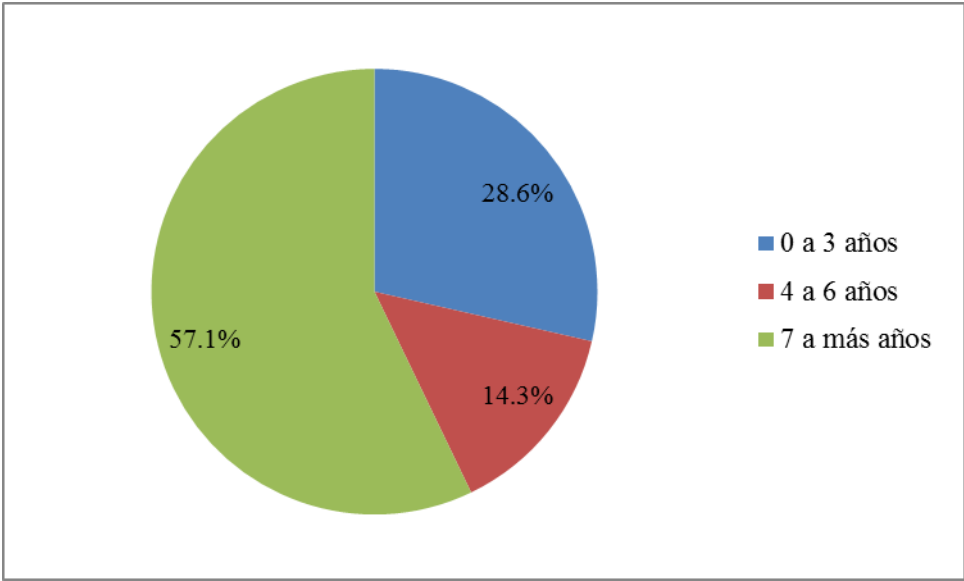


Figura 6. Tiempo que desempeña en el cargo.
Fuente: Tabla 2.

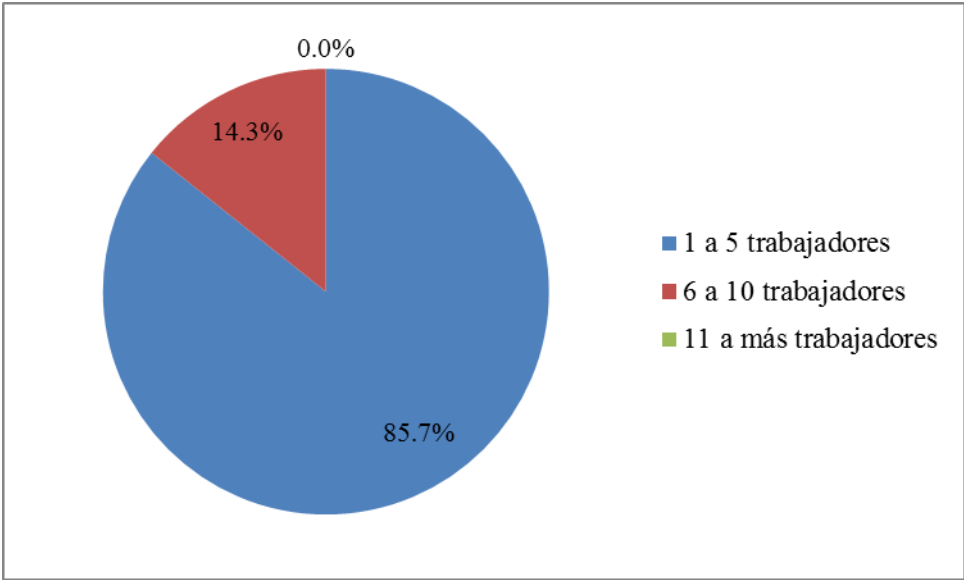


Figura 7. Número de trabajadores.
Fuente: Tabla 2.

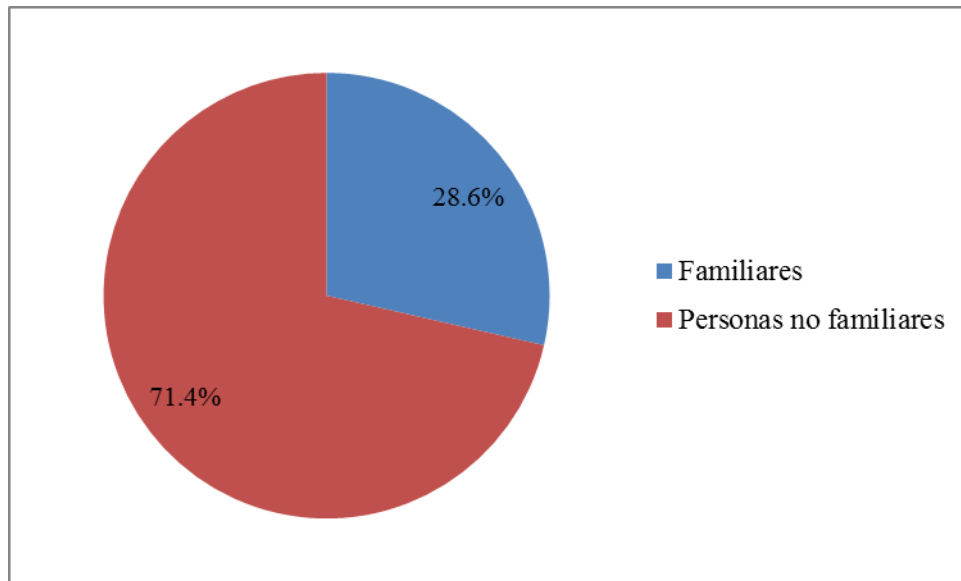


Figura 8. Las personas que trabajan en la empresa son.
Fuente: Tabla 2.

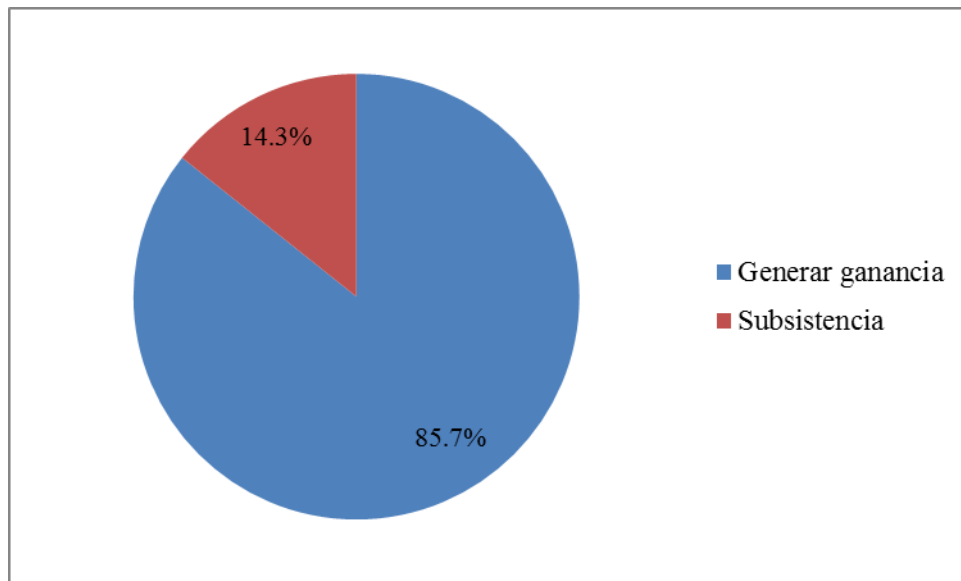


Figura 9. Objetivo de creación.
Fuente: Tabla 2.

3. Referente a la variable Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo.

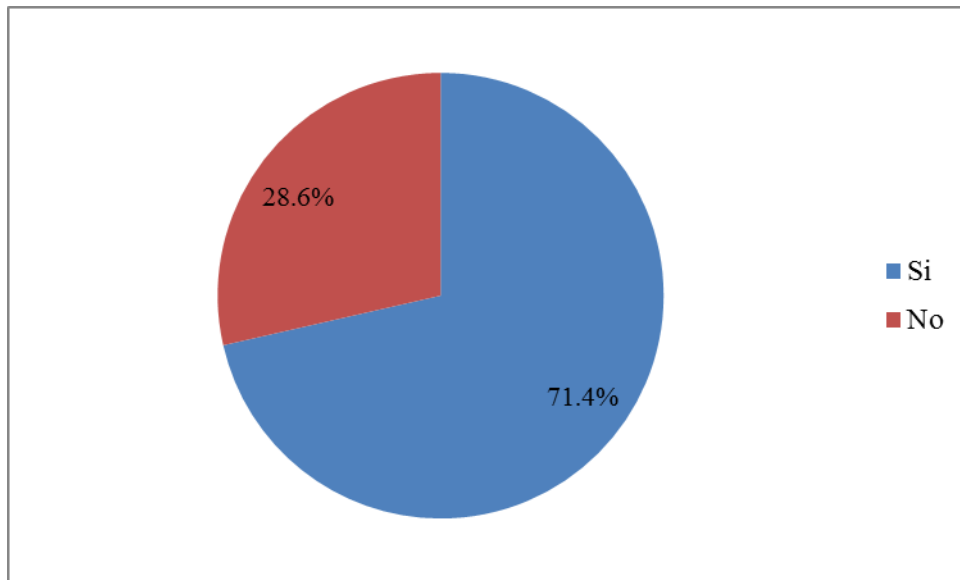


Figura 10. Conocimiento de Gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3.

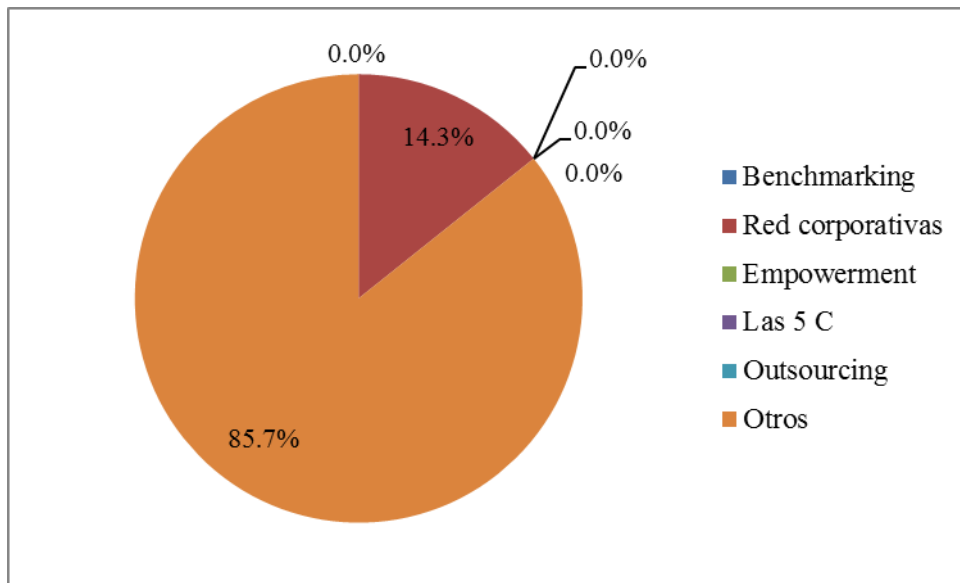


Figura 11. Conocimiento de técnicas modernas de Gestión de calidad.
Fuente: Tabla 3.

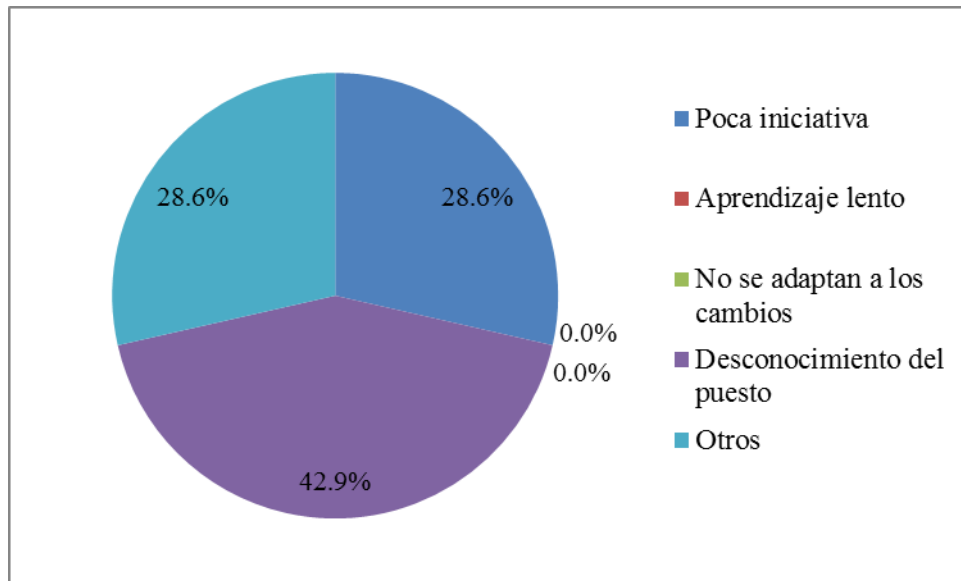


Figura 12. Dificultades que existen para la implementación de Gestión de Calidad.

Fuente: Tabla 3.

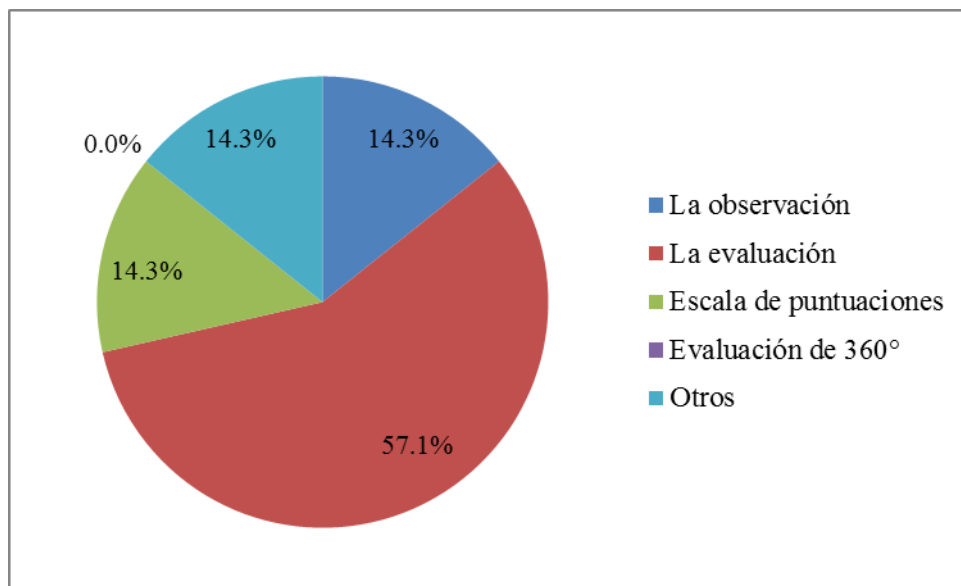


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.

Fuente: Tabla 3.

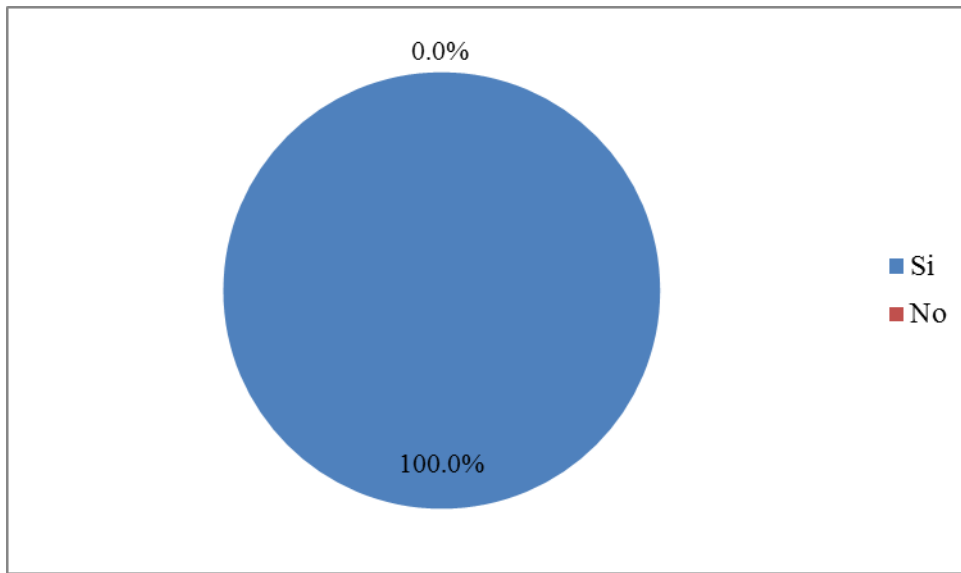


Figura 14. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del personal.

Fuente: Tabla 3.

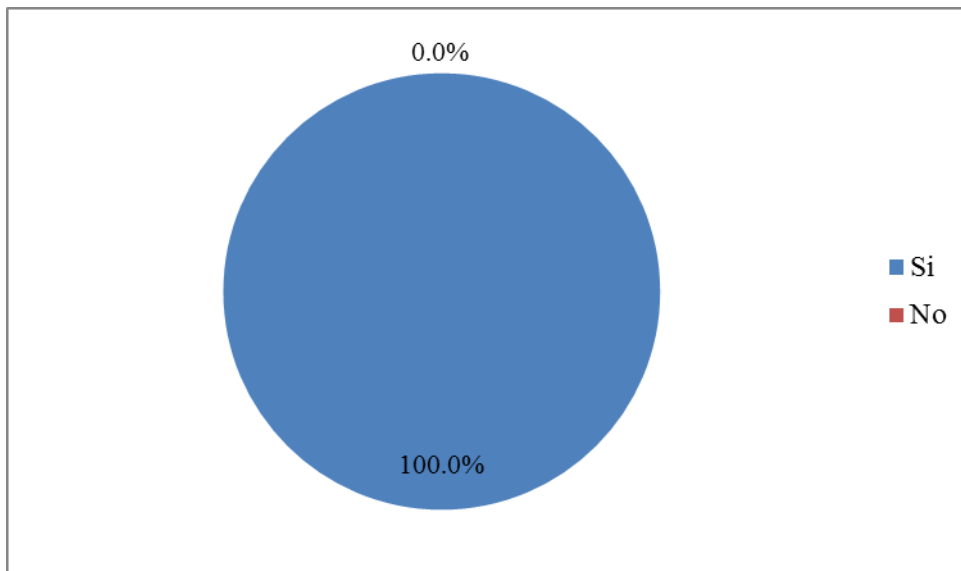


Figura 15. La Gestión de Calidad ayuda a alcanzar ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización.

Fuente: Tabla 3.

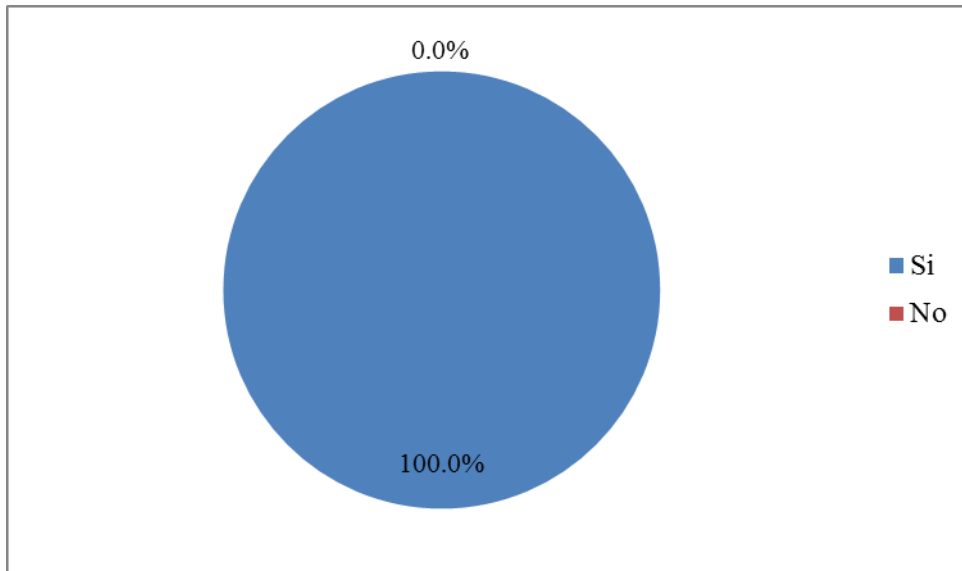


Figura 16. Conocimiento del significado exacto de la palabra liderazgo.
Fuente: Tabla 3.

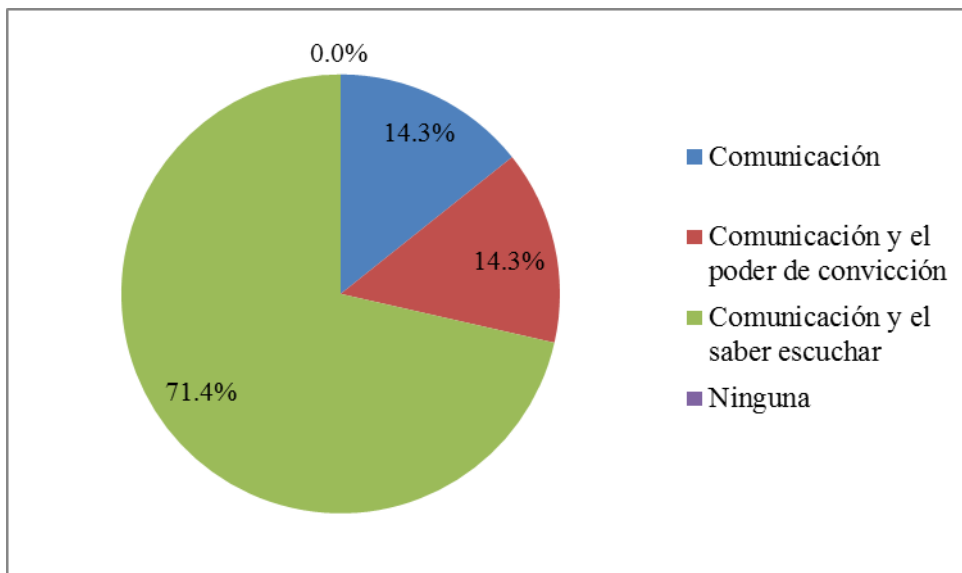


Figura 17. Cuáles considera que son las competencias de un líder.
Fuente: Tabla 3.

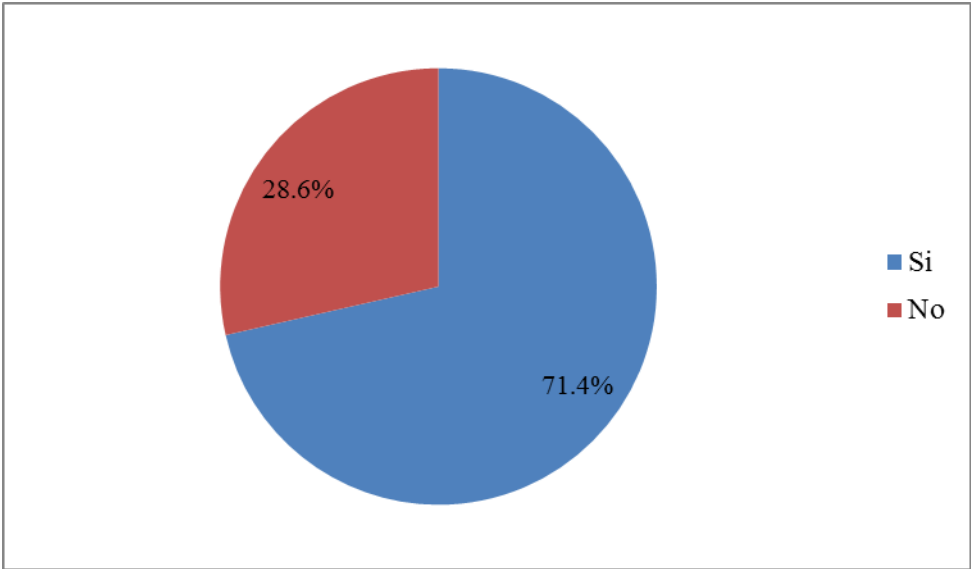


Figura 18. Se considera un buen líder dentro de la empresa.
Fuente: Tabla 3.

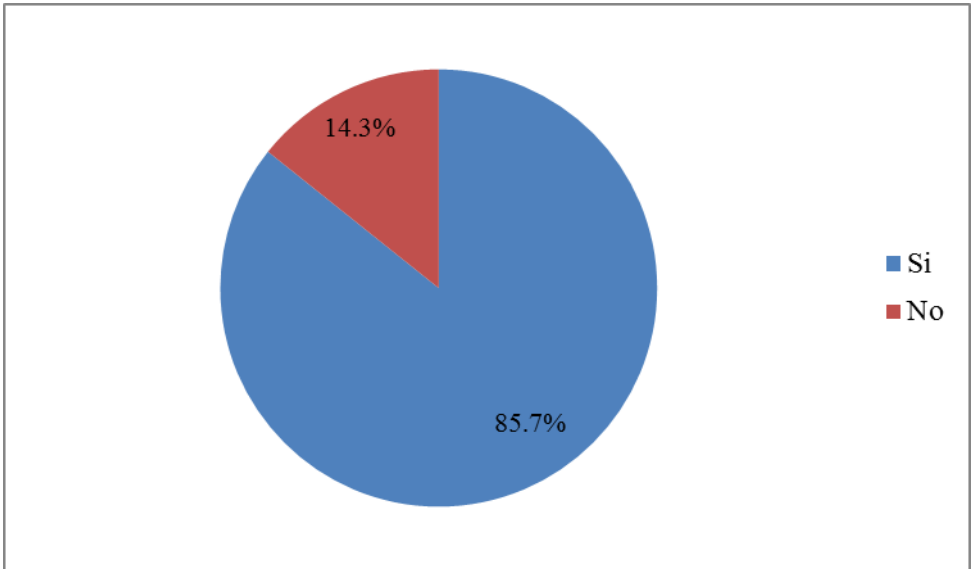


Figura 19. Promueve el trabajo en equipo.
Fuente: Tabla 3.

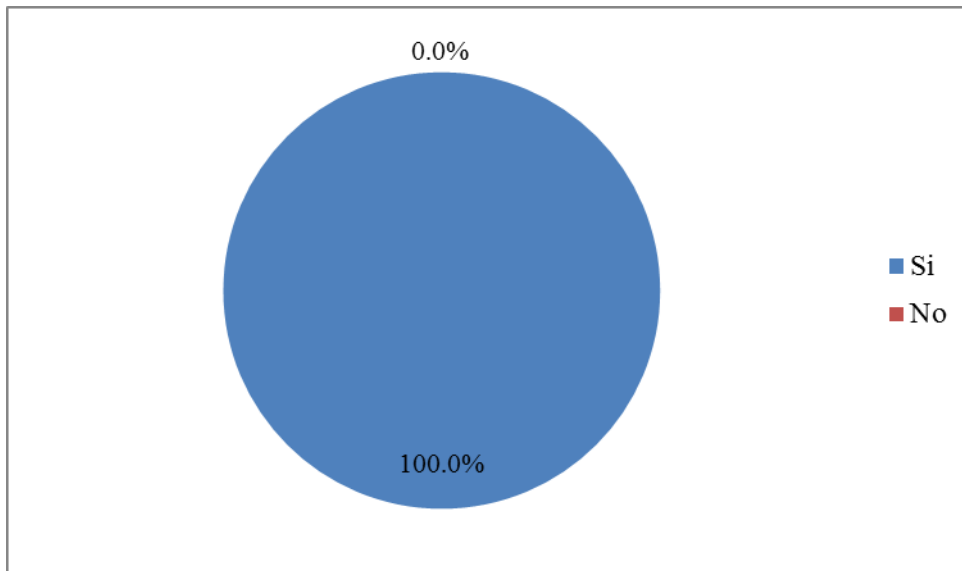


Figura 20. Cuando el colaborador comete un error ayuda a resolverlo de una manera correcta.
 Fuente: Tabla 3.

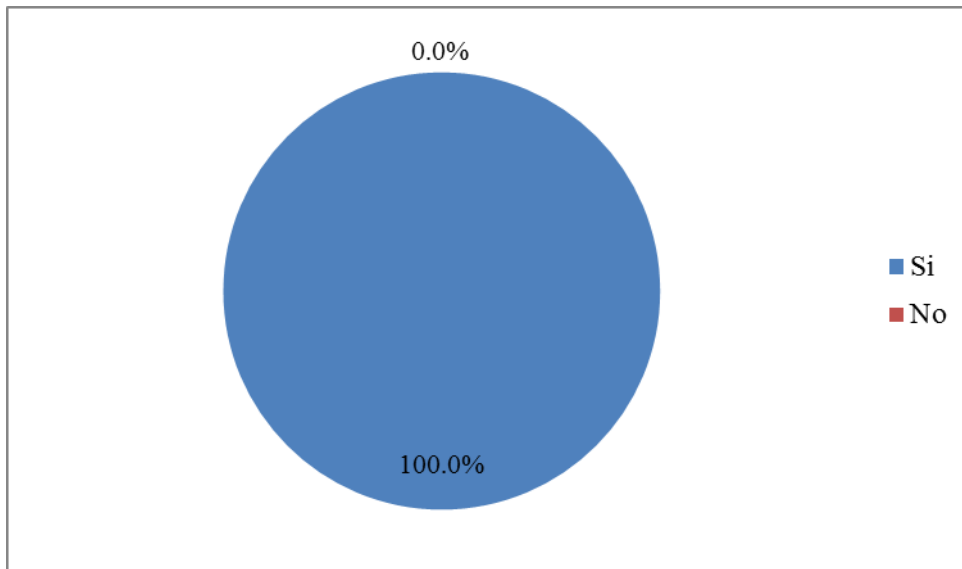


Figura 21. El Liderazgo es primordial para las organizaciones.
 Fuente: Tabla 3.

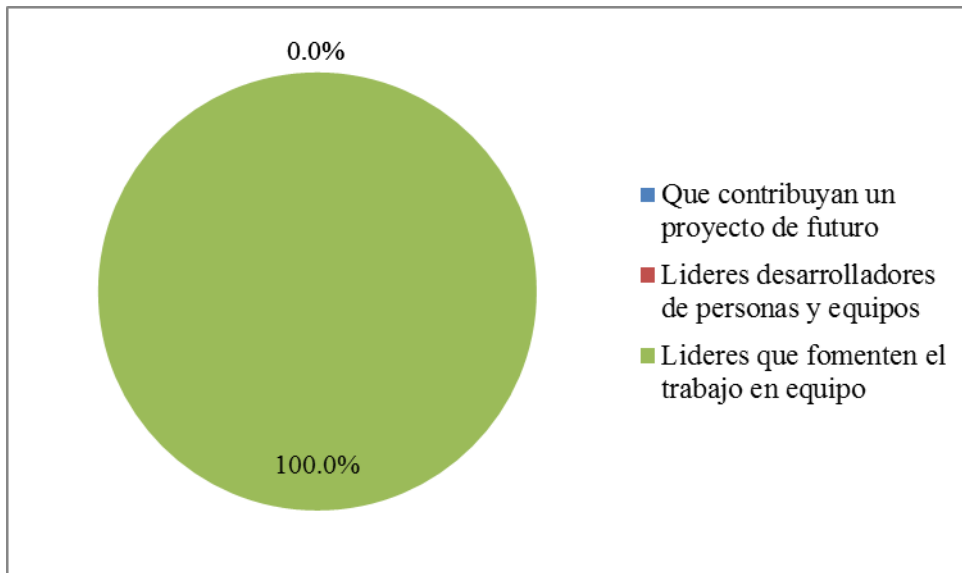


Figura 22. Qué tipos de líderes consideran que necesitan la empresa.
Fuente: Tabla 3.

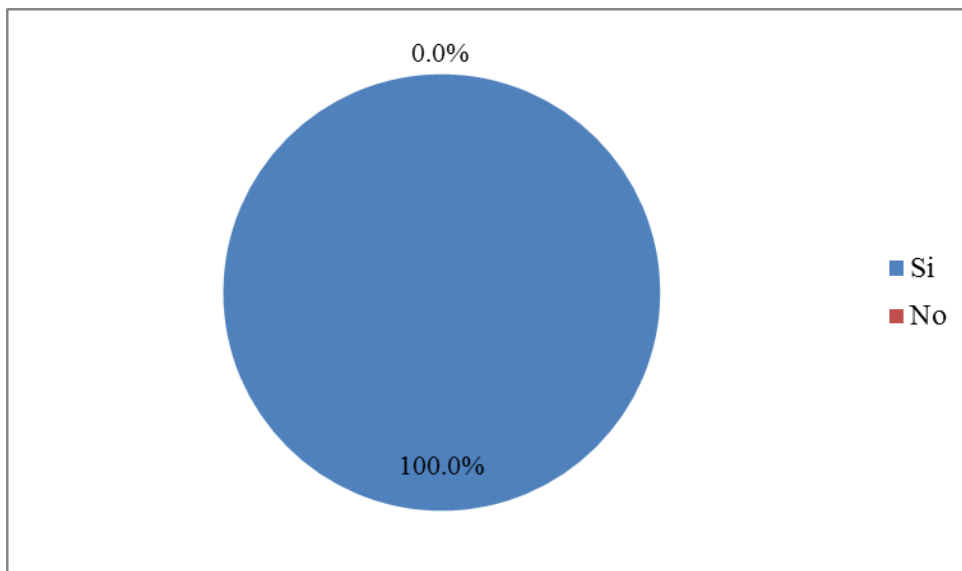


Figura 23. Considera que un buen Liderazgo al personal permite ser eficiente.
Fuente: Tabla 3.