



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE  
LIDERAZGO EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIOS, INSTITUTOS DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR PRIVADOS, DISTRITO DE CALLERIA,  
AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**CIELO PEÑA DELIA FRANCISCA**

ORCID: 0000-0003-2168-7158

**ASESORA:**

**SANTILLAN TUESTA MILAGROS**

ORCID ID:0000-0002-0383-3484

**PUCALLPA – PERU**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Cielo Peña, Delia Francisca

ORCID: 0000-0003-2168-7158

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Pucallpa, Perú

### **ASESORA**

Santillán Tuesta Milagros

ORCID ID:0000-0002-0383-3484

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Pucallpa, Perú

### **JURADO**

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Grandes García Geider

ORCID 0000-0001-8173-701X

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mg. Lozano Ruiz Roger**

ORCID: 0000-0002-8007-0265

**Miembro**

-----

**Mg. Meza Salinas José Luis**

ORCID: 0000-0003-2735-8259

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

ORCID: 0000-0001-8173-701X

**Presidente**

-----

**Mg. Santillán Tuesta Milagros**

ORCID:0000-0002-0383-3484

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi novio por su apoyo incondicional en mis estudios, por el esfuerzo y sacrificio que hace para el logro de mis objetivos.

A mi amada hija por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme día a día, así la vida nos depara un futuro mejor.

## DEDICATORIA

Agradezco a Dios por darme la vida, a mis padres por fomentarme la importancia de la educación y superación en mi vida.

A mi novio que ha sido la persona que me ayudado económicamente y sentimentalmente brindándome el suficiente apoyo para seguir adelante.

A mi madre e hija por su apoyo incondicional ya que sin ello no sería posible estar donde estoy.

## RESUMEN

La investigación titulada “gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria, año 2018”, pretende investigar la relación que existe entre la gestión y el liderazgo para lograr que esta se convierta en una gestión de calidad orientada a la mejora de la microempresa, la metodología de la investigación, fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, para el trabajo de campo se aplicó, la técnica de encuesta, un cuestionario estructurado en 19 preguntas a una muestra de 09 Mypes del rubro Instituto Superior Privado. El objetivo general fue determinar si las Mypes del rubro se gestionan con calidad bajo el enfoque del Liderazgo. Llegándose a las siguientes conclusiones: con respecto a gestión de calidad en las Mypes el 67% considera importante la gestión de calidad en su empresa, mientras que el 56% de la Mypes determina que el plan de calidad le ayudara alcanzar su posicionamiento, el 89 % de las Mypes considera importante adoptar un estilo de liderazgo, el 100% de las Mypes creen que es importante la motivación del personal porque les proporcionara mayor ventaja competitiva, el 89% de las Mypes creen que no es necesario la identificación con su empresa. se concluye que las Mypes encuestadas la mayoría se ubican bajo las variables intervinientes, para obtener, una buena gestión es necesario gestionar con calidad, bajo un enfoque de liderazgo.

**Palabras claves:** gestión de calidad, liderazgo, Mypes.

## **ABSTRACT**

The research entitled “quality management under the leadership approach in the Mypes of the services sector, private higher education institutes, Calleria district, year 2018”, aims to investigate the relationship between management and leadership to ensure that it is turn into a quality management oriented to the improvement of microenterprise, the research methodology, was quantitative type of descriptive level and non-experimental design, transversal, for field work was applied, the survey technique, a structured questionnaire in 19 questions to a sample of 09 Mypes of the Higher Private Institute. The general objective was to determine if the Mypes of the item are managed with quality under the Leadership approach. Coming to the following conclusions: with respect to quality management in Mypes, 67% consider quality management in their company important, while 56% of Mypes determine that the quality plan will help them achieve their positioning, 89 % of Mypes consider it important to adopt a leadership style, 100% of Mypes believe that staff motivation is important because it will provide them with a greater competitive advantage, 89% of Mypes believe that identification with their company is necessary. it is concluded that the Mypes surveyed most are located under the intervening variables, to obtain a good management it is necessary to manage with quality, under a leadership approach.

Keywords: quality management, leadership, Mypes.

## INDICE

<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>II</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>III</b>
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>V</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>VI</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VIII</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>IX</b>
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	<b>XI</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>XIII</b>
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.1 Caracterización del Problema</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1.2 Enunciado del Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Objetivos de la investigación</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Justificación de la investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.3 Antecedentes Locales y/o Regionales</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2 Bases Teóricas de la Investigación</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2.1 Gestión de Calidad</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2.2 Elementos de la Planificación de Calidad</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2.3 Principios de la Gestión de Calidad</b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.4 Liderazgo:</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.5 Estilos de Liderazgo</b> .....	<b>27</b>

2.2.6	Inspiración y Motivación.....	29
<b>III.</b>	<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>Hipótesis General .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2</b>	<b>Hipótesis Especifico .....</b>	<b>30</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1</b>	<b>Diseño de la Investigación .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Tipo de Investigación .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Nivel de Investigación .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2</b>	<b>Población y Muestra .....</b>	<b>32</b>
4.2.1	Población .....	32
4.2.2	Muestra .....	32
<b>4.3</b>	<b>Definición y Operacionalización de las variables.....</b>	<b>34</b>
<b>4.4</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....</b>	<b>36</b>
4.4.1	Técnicas.....	36
4.4.2	Instrumentos .....	36
<b>4.5</b>	<b>Plan de Análisis de Datos .....</b>	<b>36</b>
<b>4.6</b>	<b>Matriz de Consistencia .....</b>	<b>38</b>
<b>4.7</b>	<b>Principios Éticos.....</b>	<b>42</b>
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
<b>5.1.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2</b>	<b>Análisis de resultados .....</b>	<b>65</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>70</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>72</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>73</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>
<b>1.</b>	<b>Presupuesto .....</b>	<b>77</b>
<b>2.</b>	<b>Cronograma .....</b>	<b>78</b>
<b>3.</b>	<b>Matriz de Datos .....</b>	<b>80</b>
<b>4.</b>	<b>Encuesta 81</b>	
<b>5.</b>	<b>Mypes del Distrito de Calleria .....</b>	<b>85</b>

## INDICE DE TABLA

<b>Tabla 1.Muestra de las Mypes .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla 2.Definición y Operacionalización de las variables.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 3.Matriz de Consistencia de la Investigación .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 4.¿Cuál es el sexo del emprendedor de la empresa? .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 5.Edad del responsable de la empresa .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 6.¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor de la empresa? ..</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 7.¿Cuántos años tiene laborando en el mercado su empresa?.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 8.¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 9.¿Lleva Ud. la administración con gestión de calidad en su empresa? .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 10.¿Conoce Ud. su misión, visión y valores de su empresa? .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 11.¿Cree Ud. que es importante la gestión de calidad para garantizar el éxito en su empresa? .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla 12.¿Cree Ud. que el plan de calidad le proporcionara mayor ventaja en su empresa? .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 13.¿Cree Ud. ¿Qué es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa? .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 14.¿Cree Ud. ¿Que trabajan bajo en enfoque de liderazgo en su empresa? .....</b>	<b>55</b>

<b>Tabla 15.¿Dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa? .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 16.¿Conoce Ud. las consecuencias de un mal liderazgo? .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 17.¿Cree Ud. que es necesario la motivación del trabajador en su empresa? .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla 18.¿Cree Ud. ¿Que es necesario la identificación con su empresa? .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 19.¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de su empresa? .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 20.¿Existe rotación de personal en su empresa? .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 21.¿Ud. está proyectado a la mejora continua en su empresa? .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 22.¿Tiene Ud. Diseñada su estructura organizacional? .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 23.¿Realiza sus funciones enfocado en el cliente? .....</b>	<b>64</b>

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 1.¿Cuál es el sexo del emprendedor de la empresa? .....</b>	<b>45</b>
<b>Grafico 2.Edad del responsable de la empresa .....</b>	<b>46</b>
<b>Grafico 3.¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor de la empresa? .....</b>	<b>47</b>
<b>Grafico 4.¿Cuántos años tiene laborando en el mercado su empresa?.....</b>	<b>48</b>
<b>Grafico 5.¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?.....</b>	<b>49</b>
<b>Grafico 6.¿Lleva Ud. la administración con gestión de calidad en su empresa? .....</b>	<b>50</b>
<b>Grafico 7.¿Conoce Ud. su misión, visión y valores de su empresa? .....</b>	<b>51</b>
<b>Grafico 8.¿Cree Ud. que es importante la gestión de calidad para garantizar el éxito en su empresa? .....</b>	<b>52</b>
<b>Grafico 9.¿Cree Ud. que el plan de calidad le proporcionara mayor ventaja en su empresa? .....</b>	<b>53</b>
<b>Grafico 10.¿Cree Ud. ¿Qué es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa? .....</b>	<b>54</b>
<b>Grafico 11.¿Cree Ud. ¿Que trabajan bajo en enfoque de liderazgo en su empresa? .....</b>	<b>55</b>

<b>Grafico 12.¿Dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa? .....</b>	<b>56</b>
<b>Grafico 13.¿Conoce Ud. las consecuencias de un mal liderazgo? .....</b>	<b>57</b>
<b>Grafico 14.¿Cree Ud. que es necesario la motivación del trabajador en su empresa? .....</b>	<b>58</b>
<b>Grafico 15.¿Cree Ud. ¿Que es necesario la identificación con su empresa? ..</b>	<b>59</b>
<b>Grafico 16.¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de su empresa? ...</b>	<b>60</b>
<b>Grafico 17.¿Existe rotación de personal en su empresa? .....</b>	<b>61</b>
<b>Grafico 18.¿Ud. está proyectado a la mejora continua en su empresa? .....</b>	<b>62</b>
<b>Grafico 19.¿Tiene Ud. ¿Diseñada su estructura organizacional? .....</b>	<b>63</b>
<b>Grafico 20¿cree Ud. que la adopción del estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja a su empresa? .....</b>	<b>64</b>

## I. INTRODUCCION

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad conocer la situación actual de las Mypes del sector servicios rubro Institutos de educación superior privados en el distrito de Callería y de esta manera tener la capacidad de poder aportar a cualquier tipo de negocio ya que como estudiantes de la Carrera de administración debemos conocer.

Es de esta manera que el Proyecto se centrará en investigar el tema de “Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Mypes del sector servicio con institutos de educación superior privados en el distrito de Callería 2018, que se realizará en el taller de investigación por lo que se expone el presente trabajo de investigación ya que en los últimos años la situación demográfica de la ciudad de Pucallpa ha ido acrecentándose del mismo modo existe una alta necesidad de la población de tener estudios superiores y de esta manera mejorar su nivel educativo y calidad de vida.

De acuerdo a lo expuesto en la caracterización del problema, el enunciado del problema es el siguiente si ¿la adopción de un estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja para alcanzar su posicionamiento en el mercado?

Es así que el objetivo de la investigación es determinar si las Mypes del sector servicios con institutos de educación superior privado en el distrito de Calleria año 2018, se gestionan con calidad bajo el enfoque del liderazgo, en los últimos años han ido apareciendo nuevas empresas, gracias a la necesidad de formarse

profesionalmente, a su vez estas Mypes son una alternativa sólida para tener estudios superiores en un corto periodo de tiempo para de esta manera incursionar a un puesto de trabajo, a su vez es importante considerar que la matrícula anual en el distrito de Callería en educación superior no Universitaria oscila entre 2633 a 3859 estudiantes. Por lo expuesto, es de interés para este estudio, conocer qué estrategia de liderazgo viene manejando estas empresas dedicados al rubro de educación o de lo contrario porque carecen de un estilo de liderazgo.

El proyecto de investigación que presentamos se justifica porque es conveniente dar a conocer a la comunidad empresarial cómo se gestiona estos negocios, los mismos que se ubican en las principales intercepciones del distrito de Calleria, la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, transversal, para el trabajo de campo se aplicó, la técnica de encuesta, un cuestionario estructurado en 19 preguntas a una muestra de 09 Mypes del rubro Instituto Superior Privado. en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizara procedimientos estadísticos y de medición. Llegando a las siguientes conclusiones

Según los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, el 67% de la Mypes encuestadas creen que es importante la aplicación de gestión de calidad en sus empresas, llegando a concluir que las Mypes consideran importante gestionar sus organizaciones con calidad, empresas que se administran organizadamente, donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de la calidad lo cual les proporcionan mayor ventaja competitiva.

Se pudo llegar a la conclusión que las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, La mayoría de las Mypes encuestadas, se gestionan con un plan de calidad, lo cual les proporcionara su posicionamiento en el mercado.

Después de realizar la investigación en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, se pudo concluir que la mayoría de las Mypes cuentan con un estilo de liderazgo transformacional, donde está enfocado en aumentar e identificar el valor de todas las personas, tiene incluido una planificación, visión al futuro, acción creativa y dialogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes.

Se pudo llegar a la conclusión de que las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, en su totalidad las Mypes motivan a su personal, el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación “el cual les permitirá proporcionar mayor ventaja competitiva. Ya que la motivación es de vital importancia, como estrategia para aprovechar, retener, incrementar e incentivar el talento que brindan las demás personas al grupo.

Se pudo llegar a la conclusión de que las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, la mayoría de las Mypes no fomentan la identificación con la empresa, donde la administración pocas veces promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus

colaboradores. Lo cual los proporcionaría, mantenerse en un mercado competitivo, brindando un mejor servicio.

## **1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En el distrito de Callería existe varias empresas del sector servicios, institutos de educación superior y que estas son una alternativa de educación que permite a los potenciales clientes terminar una carrera en un tiempo no mayor a los tres años.

Sin embargo, muchas de estas empresas no tienen una buena gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo. Ya que son indicadores fundamentales que toda empresa debe considerar, para mejorar su negocio. A la que conlleva a que las empresas por su actuar tradicional posee en el mercado un nivel de competitividad muy bajo por consiguiente también al no posicionamiento en el mercado.

Dentro de estos indicadores importantes podemos mencionar a la motivación, comprensión, comunicación, decisiones, liderazgo participativo, aprendizaje, estimulación intelectual, tolerancia, liderazgo transformacional; organizativo, visionario, creativo, negociador, disciplina, liderazgo empresarial; escuchar, dar confianza, liderazgo carismático. Tal es así de que en este mundo globalizado actualmente se están tomando en cuenta estos factores ya que se está teniendo resultados positivos en la gestión de calidad.

Sin embargo, gestión de calidad es la diversidad de normas que pertenecen a una organización y a las que están vinculadas entre sí, las

organizaciones, empresas que se administran organizadamente; donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de calidad.

Por lo tanto; gestión de calidad es todo lo que se planea en una organización con el fin de cumplir los objetivos mediante una mejora continua, esto implica que para el bien de la empresa se tiene que aplicar no solo un plan estratégico que lleve a tener una buena administración dentro de ella, sino que al aplicarlo en los diferentes medios conlleva, producción, servicios, atención, colaboración, materiales, infraestructura, buen trato, mayor rapidez, etc. Cuando se trate de calidad, todo lo relacionado a ella tiene que brindarse de la mejor manera; no es fácil elaborar un plan de la noche a la mañana esto lleva un proceso que a la larga o corta nos beneficia, lo único que se debe tener en cuenta es que cuando se actúa de buena forma los resultados esperados son buenos. Gómez, (2014).

Sin embargo “El “Liderazgo transformacional” o también llamado “Liderazgo transformador”, el cual está enfocado en aumentar e identificar el valor de todas las personas. Liderazgo transformacional tiene incluido una planificación, visión al futuro, acción creativa y dialogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes, lo cual lleva de la mano en una serie de valores y creencias claras para cumplir un conjunto claro de metas mensurables. Akio, (2017).

### **1.1.1 Caracterización del Problema**

Las Mypes de institutos de educación superior privado en el distrito de Callería han sido y seguirán siendo una alternativa de educación superior para la población. Estas preferencias son requeridas

por diversas personas que vienen de varios lugares pudiendo ser locales o nacionales. Estos institutos se encuentran ubicados en zonas accesibles para los estudiantes. Destacando las instituciones más antiguas a las que actualmente están siendo aperturadas. Estas a su vez deben contar con todas las garantías y comodidades necesarias para poder brindar un buen servicio a la población de estudiantes.

Sin embargo y aparentemente no todas se gestionan bajo un enfoque de calidad y en varios casos existe una mala calidad de enseñanza, estos factores se desean identificar para brindar las recomendaciones y asesoramiento respectivo para suplir esta falencia.

Por otro lado, es importante manifestar que en este rubro de educación existe alta competencia, no solo por las empresas que se dedican al mismo rubro si no también considerando que en los últimos años han incursionado nuevos institutos superiores no universitarios y universitarios. Consideraciones que debemos tener en cuenta para poder tener un nivel de competitividad y aceptación en el mercado.

### **1.1.2 Enunciado del Problema**

De acuerdo a lo expuesto en la caracterización del problema, el enunciado del problema es el siguiente: ¿la adopción de un estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja para alcanzar un posicionamiento del mercado, en las Mypes del sector servicios, rubro educación superior privado, del distrito de Callería, año 2018?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería 2018, se gestionan con calidad y bajo el enfoque de liderazgo.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería 2018, gestionan con un plan de calidad que ayudara alcanzar su posicionamiento.
- Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería 2018, Cuentan con un estilo de liderazgo transformacional.
- Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privado distrito de Calleria año 2018, Motivan a su personal para proporcionar mayor ventaja competitiva.
- Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privado, distrito de Calleria año 2018. Fomentan la identificación con la empresa.

### **1.3 Justificación de la investigación**

El proyecto de investigación que presentamos respecto a las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, se justifica porque es conveniente dar a conocer a la comunidad empresarial como se gestionan estos negocios, los mismos que se ubican en

las principales intercepciones del distrito de Callería.

Asimismo, beneficiará también a los microempresarios que estimen iniciar un emprendimiento del rubro y conocer de antemano que indicadores sobre temas de liderazgo se viene utilizando y que impacto tuvieron en el mercado.

Finalmente, este proyecto también será de utilidad para futuras investigaciones de estudiantes y próximos graduados que tengan interés y deseen iniciar investigaciones relacionadas a la gestión de calidad.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

El plan estratégico institucional y como este influye en desarrollar el liderazgo institucional como un conjunto de ideas de gestión organizacional y su metodología, como un instrumento que permite lograr también el desarrollo de objetivos netamente educativos y de formación personal altamente complejos y de largo plazo, lo que permitiría pasar del planteamiento teórico y paradigmático educativo, a su concreción en diferentes planos de gestión del Instituto Superior.

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Guevara, (2018). En su tesis titulada “Análisis de sistemas de gestión y la relación holística para su integración, considerando normativa internacional y nacional aplicada a pymes, caso: empresa SOGE”. Este trabajo propone un análisis de sistemas de gestión para su integración, considerando normativa internacional y nacional

aplicada a Mypes, utilizando elementos de la holística organizacional, que permitan mejorar los beneficios de la empresa SOGE. Las diferentes exigencias que tienen las pequeñas y medianas empresas del sector de la producción de alimentos para su inmediato consumo sean restaurantes, cafeterías, servicio de banquetes, comedores escolares y/o empresariales, entre otros; se abstienen de utilizar controles para cumplir con las exigencias en inocuidad alimentaria, calidad, medio ambiente, salud ocupacional e implementar propuestas con responsabilidad social, permitirá explicar la relación de dichos sistemas basado en el enfoque al cliente, vinculando los componentes del liderazgo para el fortalecimiento de las organizaciones y proponiendo un modelo integrado de gestión. Para minimizar las exigencias del entorno es determinante el aporte del ser humano como factor intrínseco de los sistemas de gestión, quien constantemente propone alternativas de mejora continua para incrementar la productividad, competitividad y conocimiento sistémico en la estructura organizacional. Esta investigación básica con diseño descriptivo simple utiliza instrumentos (cuestionarios, encuestas, entrevistas estructuradas, guías de revisión de documentos y datos) y, técnicas de análisis (tablas de frecuencia, gráfico de barras, promedios y porcentajes) según la base de datos de miembros asociados y socios estratégicos de la empresa SOGE para su categorización e interpretación. Las pequeñas y medianas empresas que empiezan la integración de sistemas de gestión o sistemas integrados de gestión podrán incluir herramientas metodologías que contribuyan a la

eliminación de paradigmas o procesos suscitados durante el tiempo de cambio para incorporar nuevos comportamientos de sus integrantes y mejorar la efectividad que necesitan en este proceso; dichas organizaciones podrán incrementar su productividad con enfoque holístico beneficiándose de una retroalimentación oportuna para fomentar un conocimiento sistémico durante las actividades laborales y comerciales.

Laica, (2018). En su tesis titulada “El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador”. Este trabajo aborda la relación del estilo de liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo, que viene siendo estudiada desde distintos referenciales en la literatura académica. Este estudio se encuentra basado en la teoría del Dr. Robert Blake y la Dra. Jane Mouton que identifican a cinco estilos de liderazgo: burocrático, paternalista, democrático, autoritario y transformador. El objetivo central fue determinar si existe o no la relación del estilo del liderazgo en el desempeño laboral del personal administrativo, a partir de un levantamiento en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, en el que el estilo de liderazgo es la variable independiente y el desempeño laboral la variable dependiente. El estudio empírico abarcó una población integrada de 75 personas con carga administrativa de director o coordinador. La información se ha recolectado mediante el cuestionario de la rejilla de liderazgo o malla

administrativa de los autores Blake y Mouton (1991) y la evaluación de desempeño de 360 grados. El análisis fue basado en la visión práctica del Dr. Robert Blake y la Dra. Jane Mouton; la investigación documental fue de gran relevancia para obtener resultados concisos mediante la aplicación de instrumentos validados. Con el cruce de información se obtuvieron valores que fueron comparados con el valor “p” para rechazar o comprobar la hipótesis. Los resultados obtenidos muestran que el estilo del liderazgo de la institución analizada, se ubica en la posición Democrática y Transformadora con el 51,6 por ciento del universo investigado, cuya relación corresponde a una gestión positiva en donde se privilegia tanto el bienestar del trabajador, así como la productividad y resultados de los departamentos administrativos de la Universidad de las Américas. Para el porcentaje restante se ha realizado una propuesta de un plan de formación y desarrollo de liderazgo eficaz en la función directiva.

Sánchez, (2014). en su investigación “validad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Mype con mercado local “presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Con objetivo principal de proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad internacional, con normas ISO 9001:2008, en la media empresa. Conto con una metodología de tipo transaccional o transversal, mismo que es un tipo de estudio que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único.

Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. A una conclusión que la calidad aplicada es la posibilidad de adquirir algún modelo de la calidad total en la empresa. Completar todas las 12 perspectivas que puedan traer beneficios a la organización, desde el costo, las oportunidades de expandir la cartera de clientes, la posibilidad de adecuación a la empresa, modelos nacionales como internacionales entre otros factores, pero sobre todos los beneficios de adquirir y mantener dicho modelo instaurado en la empresa.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Querevalu, (2019). En su Tesis para Optar el Título Profesional Licenciada en Administración titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población son 4 MYPE, constituidas por 25 trabajadores, población finita conocida menor de 50 personas, por lo que la muestra es de 25 trabajadores para ambas variables, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones son: con respecto a los elementos de la planificación de calidad se describe que son realizar estrategias, planes, participar en programas, establecer metas y políticas

para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo se detalló que los principios de la gestión de calidad son la mejora continua, buenas relaciones, enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, procesos y toma de decisiones. Las estrategias que aumentan la productividad son realizar capacitaciones, planes, proporcionar tiempo necesario, comunicación, motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En cuanto a los factores que aumentan la productividad se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

Ochoa, (2018). En su tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración Titulada “Gestión de calidad bajo el Enfoque de Liderazgo en las Mypes del Sector Servicios, Agencias de Reclutamiento y Selección de Personal, Distrito de Iquitos, Año 2018. El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las Mypes del Sector Servicios, Agencia de Reclutamiento y Selección del Personal, distrito de Iquitos, año 2018. En su desarrollo la metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al

microempresario: Edad, el 60,0% está en el rango de 29 a 39 años; y en su mayoría son del género femenino (80,0%); el 60,0% de los microempresarios tiene nivel de instrucción “Profesional”. Respecto a la Gestión de Calidad: existe un 40,0% de Mypes que tiene “de 1 a 3 años” de presencia en el mercado; el 100% de las Mypes cuenta de “1 a 4 colaboradores”; sólo el 20,0% de las Mypes se enfocan en la calidad, por ello cuenta con su misión y visión y cuenta con indicadores de monitoreo de gestión. Respecto al Liderazgo: los microempresarios indican que tienen un estilo de liderazgo definido, destacando que el 60,0% el “transformador”, 20,0% líder “autocrático” y “democrático”, respectivamente. El liderazgo ejercido por el microempresario promueve la confianza (60,0%) dentro de la organización; el 100.0% motiva el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación” (60,0%) y “Frases Positivas” (40,0%). Finalmente, en su mayoría (60,0%) los microempresarios se identifican como líderes que ejercen influencia sobre su organización.

Bazán, (2018). realizó una investigación titulada “Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las empresas del sector servicios de restaurantes de la ciudad de Cajamarca 2017”, trabajo presentado en la Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú. Con el objetivo general de describir la gestión de recursos humanos y la productividad de las empresas del sector servicios restaurantes seleccionados para el estudio en la ciudad de

Cajamarca, caracterizando a la productividad a través de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, 20 empleando la metodología de estudio exploratorio-descriptivo, de corte transversal, considerando como muestra de estudio 20 trabajadores y 50 clientes. Concluye que existe deficiencia en la gestión de recursos humanos en las empresas de servicio de restaurantes de la ciudad de Cajamarca, la mala calidad del servicio brindado por las empresas, es consecuencia de una deficiente gestión de recursos humanos, además confirma que la relación entre la gestión de los recursos humanos y su productividad medida a través la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es directa. Señala como principales resultados que el 60% de los encuestados nunca han recibido entrenamiento por parte de la administración, el 100% nunca ha recibido algún incentivo por capacitación y entrenamiento propio, el 80% casi siempre ha desarrollado habilidades y competencias y el 80% indica que la administración del restaurante pocas veces se preocupar por capacitar a su personal para solucionar problemas que se presenten. Así mismo indica que el 100% de los trabajadores no han recibido algún premio por sugerencia de cambios y mejoras del restaurante, la administración pocas veces promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus colaboradores, la toma de decisiones es patrimonio de la administración. Considera que la productividad de las organizaciones es una expresión de la calidad del servicio que se ofrecen en ellas, la percepción captada por el trabajador hacia el

cliente es importante para una calidad de servicio, es así que cualquier cliente debe ser tratado con amabilidad, transparencia, comunicación, para obtener una fidelización del cliente en el servicio

Vasallo, (2017). En su tesis titulada Gestión de Calidad en Atención al Cliente, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Agencias Movistar Móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016, obtuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Utilizó como diseño de la investigación experimental-transversal-descriptiva, utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, y su muestra de 13 Mypes la cual aplicó con la técnica del sondeo aleatorio. Obtuvo los siguientes resultados: el 69% de los representantes de las Mypes tienen de 31 a 50 años. El 62% de los representantes son de sexo masculino. El 54% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 77% de los representantes son dueños. El 69% de los representantes vienen desempeñando en el cargo de 07 años a más. El 85% de las Mypes tienen 07 años a más de permanencia en el rubro. El 69% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 62% de las Mypes trabajan con familiares. el 100% de las Mypes tienen como objetivo de creación generar ganancias. El 92% de los representantes si conocen el termino gestión de calidad. El 100 de encuestados conocen la

técnica de atención al cliente. El 61,5% de los encuestados tienen un aprendizaje lento para la implementación de gestión de calidad. El 69% de los encuestados usan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 92% de los encuestados dijeron que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento del negocio. El 85% de los encuestados respondieron que si ayuda la gestión de calidad a alcanzar las metas y objetivos trazados en su empresa. El 100% de las Mypes conocen el termino de atención al cliente. El 100% de las Mypes aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes. El 100% de los encuestados consideran que es importante la gestión de calidad en sus empresas el cual les proporciona el éxito

Rosales, (2017). en su estudio “Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Ventas De Motos Lineales De La Ciudad De Huarney, Año 2016”, presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar el título de licenciada en administración, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en la MYPES del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales, con un diseño no experimental - transversal - descriptivo, donde se aplicó a 12 representantes de las MYPES, se obtuvo como resultado ante las características de los representantes, el 41,7% tienen de 25 a 50 años, el 75% son de género masculino, el 50% de los representantes

terminaron la secundaria, el 41,7 % tiene 13 a más trabajadores. Según MYPES, el 41,7% tienen de 1 a 5 años de permanencia en el rubro, el 66,7% está constituido como personales naturales. Respecto a la gestión de calidad, el 83,3% tienen conocimiento sobre el proceso de gestión de calidad, el 75% no desarrollan acciones de mejora por los colaboradores en la organización, el 50% no incentivan a sus colaboradores, el 41,7% afirman que no capacitan a sus trabajadores, el 58,3% no tienen conocimiento sobre los tipos de liderazgo, el 41,7% algunas veces confían en el colaborador.

Espinoza, (2014). en su estudio titulado “Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo describir las principales características del estilo de Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Los resultados son los siguientes: Respecto a la Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas la más predominante es de 21 a 30 años de edad con un 85.71%. El 57.1 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son de sexo femenino. El 42.9 % de los representantes encuestados tienen superiora no universitaria. El 57.14 % de los trabajadores están bastante orgullosos de trabajar con el gerente. El 42.9 % manifiesta que solo a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer. El 42.86 %

manifiesta que a veces el gerente ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo. El 28.57 % manifiesta que el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos. Concluyendo que los emprendedores de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son jóvenes de 21 a 30 años de edad, siendo en su mayoría mujeres con superior no universitaria, que sus trabajadores se sienten orgullosos de trabajar con ellas como gerentes de la empresa, pero que solo a veces expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, a veces ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo, y ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos.

Dioses, (2018). en su estudio de investigación sobre “Liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017”, donde se implementó como objetivo general, analizar la relación que existe entre liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores en el restaurante Mota Engil, Perú, 2017. La metodología que se utilizó para esta investigación fue de tipo de investigación correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de método deductivo, implementado una muestra finita de 200 trabajadores y una muestra 19 probabilística conformada por 100 trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017. Conclusiones: Una vez culminado la investigación se diagnosticó con la prueba no paramétrica, según la bondad de ajuste de Kolmogorov -Smirnov, donde los resultados

obtenidos de esta investigación afirmaron que existe una correlación positiva entre liderazgo transformacional y la motivación laboral, se puede determinar que si existe un buen liderazgo transformacional habrá una mayor motivación laboral para que el restaurante crezca y sobre todo manifiestan e 74% de los colaboradores que perciben paciencia por parte del líder hacia ellos en las actividades que realizan.

Sánchez, (2015). La presente investigación titulada “Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014”, tuvo 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. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Se obtuvieron los siguientes resultados: De las Mype encuestadas se observó que el 38 % algunas veces definen los objetivos de la empresa, el 31% casi siempre 31 definen los objetivos, el 8% con frecuencia los definen y el 23% casi nunca realizan dichos objetivos, asimismo se determinó que el 39% de las empresas casi siempre han definido la misión, visión y valores de la organización, el 23 % casi nunca otro 23% algunas veces y el 15 % con frecuencia, mientras que el 39% de las organizaciones algunas veces comunican la misión, visión y valores de la organización, el 23% casi siempre, otro 23% casi nunca y un 15% con frecuencia si

realizan dicha comunicación, como también la motivación que le otorgan a sus trabajadores las Mypes el 39% casi siempre lo hacen, el 23% algunas veces, otro 23% casi nunca y el 15% con frecuencia lo realizan y el 54% de los directivos de las Mypes, algunas veces se capacitan, un 15% lo hace con frecuencia, otro 15% casi siempre y el 16% casi nunca lo hace. Se obtuvo las siguientes conclusiones: Se concluyó que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero los objetivos estos son comunicados algunas veces, además no tienen una buena comunicación como también muy pocos microempresarios se capacitan pero que este si cumple con los objetivos que se proponen en un plazo determinado.

### **2.1.3 Antecedentes Locales y/o Regionales**

Arévalo, (2015). En su tesis para optar el Título profesional de licenciada en Administración Tiene como Título “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el Sector Comercio - Transportes Terrestre Ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Callería Periodo 2015”. La presente investigación es de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPES servicio rubro empresas de transportes terrestre ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Callería periodo 2015, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 12 empresarios con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión

de calidad y la formalización de las MYPES de servicio rubro transportes terrestres, se pudo conocer que el 75% de los empresarios conocen de las facilidades que existen para formalizarse, y 67% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 67% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo por parte de los empresarios es muy loable para el éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes terrestres muy poco les interesa las capacitaciones y por consiguiente dar un buen servicio al cliente. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPES encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización.

Cerca de 40 jóvenes indígenas de diversas organizaciones juveniles de la región de Ucayali fortalecieron sus capacidades de liderazgo en una jornada de dos días realizada en la ciudad de Pucallpa.

Durante el “Encuentro de Liderazgo Juvenil Indígena: Hacia una agenda sostenible en defensa de los bosques”, los/as participantes compartieron sus propuestas para la construcción de una agenda juvenil de su región. Asimismo, adquirieron herramientas para analizar de manera crítica el contexto electoral y asumieron compromisos en la defensa de sus identidades.

Así, se contó con la participación de Weny Muñoz, secretario del Consejo Regional de la Juventud (Coreju) de Ucayali, Milagro de Jesús Nacimiento, vocera de la Red Interquorum Ucayali, Jhomar Maynas, presidente de la Asociación de Jóvenes Indígenas Organizados (AJIO), y Cristin Maldonado, presidente de la Asociación Círculo de Trabajo Colectivo de Jóvenes Indígenas de la Amazonía (Acitjia).

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

Según Pérez & Gardey, (2014). Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Según Gómez, (2014). se denominada gestión de calidad a la diversidad de normas que pertenecen a una organización y a las que están vinculadas entre sí, las organizaciones empresas que se

administran organizadamente; donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de calidad.

Por lo tanto; gestión de calidad es todo lo que se planea en una organización con el fin de cumplir los objetivos mediante una mejora continua, esto implica que para el bien de la empresa se tiene que aplicar no solo un plan estratégico que lleve a tener una buena administración dentro de ella, sino que al aplicarlo en los diferentes medios conlleva, producción, servicios, atención, colaboración, materiales, infraestructura, buen trato, mayor rapidez, etc. Cuando se trate de calidad, todo lo relacionado a ella tiene que brindarse de la mejor manera; no es fácil elaborar un plan de la noche a la mañana esto lleva un proceso que a la larga o corta nos beneficia, lo único que se debe tener en cuenta es que cuando se actúa de buena forma los resultados esperados son buenos.

### **2.2.2 Elementos de la Planificación de Calidad**

Guzmán, (2016). Manifiesta que la planificación de la calidad consiste en compensar lo que los consumidores necesitan, porque al no planificar genera tareas agregadas y que la motivación de los miembros de la organización sea menor, es así que todos los miembros de la organización deben informarse sobre la planificación para que cumplan los objetivos y metas establecidas. Robbins y Coulter (2010) indican que la planificación de la calidad es establecer las metas de la empresa, fijar estrategias para conseguirlas y diseñar planes de unificación del

trabajo de la empresa. Así mismo explica que los elementos de la planificación de la calidad son:

- Metas: resultados que las empresas y sus integrantes esperan.
- Planes: acciones que se realizan para lograr las metas.
- Estrategias: esquema de acciones para obtener las metas propuestas de la empresa.
- Programas: realizar programas de capacitación, son un conjunto de técnicas.
- Políticas: forma medidas generales.

### 2.2.3 Principios de la Gestión de Calidad

Según la Normas ISO 9001:2015, los siete principios de la gestión de calidad son los siguientes:

- a) Enfoque al cliente:** las empresas deben entender las necesidades que tienen los clientes, satisfacer sus requisitos y expectativas que soliciten, estar en constantes cambios respecto al servicio que ofrece ya que hoy en día los clientes son más exigentes.
- b) Liderazgo:** los líderes forman la orientación de una empresa u organización, involucran a que todos los miembros de la organización estén identificados con el logro de los objetivos.
- c) Participación del personal:** La motivación del personal es importante, ya que permite que todo el personal participe y conozca los objetivos planteados. El personal es un elemento clave en la organización, por lo

que, si están capacitadas y comprometidas con la organización, permitirá mejorar los beneficios de la organización.

**d) Enfoque basado en procesos:** los resultados permanentes se logran eficaz y eficientemente cuando se conciben actividades como métodos interrelacionados que trabajan como un sistema relacionado.

**e) Mejora:** Tener una orientación en la mejora continua, permite que las organizaciones sean exitosas. f) La toma de decisiones basada en la evidencia: la toma de decisiones se debe basar en el análisis de la información y en los datos obtenidos, y así permitirá lograr los resultados planteados. g) Gestión de las relaciones: para el éxito de las organizaciones deben tener una adecuada gestión de relaciones con los miembros interesados.

#### **2.2.4 Liderazgo:**

Según **Raven y J. Rubin, (1983)**, definen líder como alguien que ocupa una posición en un grupo; es capaz de influir a los otros miembros de acuerdo con las expectativas de rol; y les coordina y dirige para mantener su integridad y alcanzar sus metas.

Los líderes de una organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.

La participación del personal: la gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización

esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la empresa y/o organización.

Según **George y Jones, (2014)**, nos menciona que el liderazgo es el proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre los demás, inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarlos a alcanzar objetivos que traza la organización. La persona que ejerce tal influencia es un líder. Cuando los líderes son eficaces, la influencia que ejerce sobre los demás ayudara al grupo u organización alcanzar sus metas. Cuando no lo son, su influencia no solo no contribuye, si no que a menudo impide que se alcancen las metas **(p.481)**.

### **2.2.5 Estilos de Liderazgo**

El investigador Kurt Lewin y sus colegas realizaron un estudio en la universidad de Iowa, donde exploraron tres comportamientos o estilos de liderazgo denominados autocrático, democrático y de laissez faire:

- **Estilo autocrático**

Describe a un líder que tiende a centralizar la autoridad, aconsejar métodos de trabajo, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación de los subordinados.

- **Estilo democrático**

Describe a un líder que tiende a involucrar a los subordinados en la toma de decisiones, delegar autoridad, fomentar la participación y decisión de métodos de trabajo y metas y a emplear la retroalimentación como una oportunidad para dirigir.

- **Estilo laissez-faire**

Describe a un líder que por regla general da a su grupo una libertad completa para tomar decisiones y terminar un trabajo en la forma que mejor le parezca.

- **Liderazgo Transformacional**

Liderazgo transformacional: proceso mediante el cual el líder, elevando las probabilidades subjetivas de éxito del seguidor y su nivel de conciencia sobre la importancia y valor de los resultados esperados, impulsa a sus seguidores a un esfuerzo adicional que los lleva a desempeñarse más allá de sus propias expectativas o de las inicialmente pactadas en la transacción (**Bass, 1985, p. 20; cf. Burns, 1978; Koehler & Pankowski, 1997**).

Según Akio, (2017). En su libro titulado: “Desarrollo del Liderazgo”, donde define “Todos saben que liderazgo existe, pero pocos pueden definirlo”. En el libro mencionado, realizado por varios investigadores mencionan que el “Liderazgo transformacional” o también llamado “Liderazgo transformador”, el cual está enfocado en aumentar e identificar el valor de todas las personas. Liderazgo transformacional tiene incluido una planificación, visión al futuro, acción creativa y diálogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes, lo cual lleva de la mano en una serie de valores y creencias claras para cumplir un conjunto claro de metas mensurables.

Liderazgo transformacional viene hacer un concepto en el que hay una

persona que guía e dirige a un grupo de personas, el cual analiza las virtudes de las personas que están en su entorno para poder ayudarles a mejorar, cubriendo de buenos valores y guiándolos por buenos caminos, que ayuden a mejorar a las personas involucradas, y les permita desenvolverse de mejor manera en un futuro.

Según Gelvan. (2014, p.12), De igual forma, nuevas perspectivas de liderazgo, se centran en el liderazgo transformacional. Por tanto, el enfoque transformacional, cuenta con cuatro dimensiones: el carisma, inspiración, estimulación intelectual y consideración individualizada; ante todo, el carisma proporciona visión y sentido de misión, inspira orgullo, así como respeto y confianza del seguidor.

**Donde destaca:**

- Alto grado de confianza
- Lealtad
- Admiración
- Identificación
- Respeto al líder

### **2.2.6 Inspiración y Motivación**

Según Goma, (2014). en su libro “Liderazgo directivo, de la motivación a la inspiración”, menciona que “Motivación, encontrar un motivo que nos lleve a la acción, una emoción que nos mueva”. Nos menciona que es necesario que el líder de la organización y los directivos, entiendan la vital importancia de la motivación como

estrategia para aprovechar, retener, incrementar e incentivar el talento que brindan las demás personas al grupo. La motivación se refiere al proceso o condición que puede ser fisiológico o psicológico, innato o adquirido, interno o externo al organismo el cual determina o describe porque el prospecto a que, se inicia la conducta, se mantiene, se guía, se selecciona o finaliza; este fenómeno o también se refiere al estado por el cual determina conducta frecuentemente que se logra o adquiere. La motivación e inspiración es parte fundamental del liderazgo transformacional ya que con estos componentes nos permite realizar una variedad de cambios positivos en el grupo de personas que están liderando, lo cual es factible para poder detectar e iniciar un cambio positivo en los integrantes del grupo.

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privado, distrito de Callería año 2018, son gestionadas con calidad bajo el enfoque del liderazgo.

#### **3.2 Hipótesis Especifico**

- ✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, Gestionan con un plan de calidad ayudara a alcanzar su posicionamiento en el mercado.
- ✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, Cuenta con un estilo de liderazgo transformacional, en el cual esto le proporcionaría mayor

ventaja para alcanzar su posicionamiento en el mercado.

- ✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, Motivan a su personal para proporcionar mayor ventaja competitiva.
- ✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, fomentan la identificación con la empresa.

## IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

### 4.1 Diseño de la Investigación

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizará ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

#### **4.1.1 Tipo de Investigación**

La investigación es del tipo Cuantitativa, en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizará procedimientos estadísticos y de medición.

#### **4.1.2 Nivel de Investigación**

Nivel de Investigación Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

### **4.2 Población y Muestra**

#### **4.2.1 Población**

El universo o población está conformada por las Mypes del sector servicios, Instituto de Educación Superior Privados, distrito de Callería. Para tal efecto, se acudirá a fuentes como la Unidad de Gestión de Servicios Educativos-UGEL Ucayali y los registros de la SUNAT para determinar la cantidad de micro y pequeñas empresas del sector en estudio existen 9 empresas en el distrito de Calleria.

#### **4.2.2 Muestra**

Se utilizó muestreo por conveniencia, trabajándose con las siguientes Mypes.

**Tabla 1.Muestra de las Mypes**

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>DIRECCION</b>
Instituto de educación superior tecnológico privado ciencias de la salud EIRL.	Instituto de educación superior tecnológico privado ciencias de la salud EIRL.	Jr: Salaverry N°570 Mz 72 LT 12
Instituto superior Antonio Raimondi EIRL.	Grupo Raimondi EIRL.	Jr. Huáscar N°251 Mz 98 Lt 07
TELESUP EIRL.	Telesup EIRL	Jr. José del Carmen cabrejos N ° 295
EIGER	Escuela internacional de gerencia internacional high school of management EIGER.	JR .Libertad N°273
CAPEBAN S.A C	CAPEBAN S.A C	Jr. Progreso N°604
Escuela de alta cocina Amazon Cooking	Laro café EIRL	Jr. Lima N°610
Instituto de educación superior TEC.	Instituto tecnológico de la amazonia S.A.C.	Jr. Huánuco N°163

### 4.3 Definición y Operacionalización de las variables

Tabla 2. Definición y Operacionalización de las variables

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DEFINICIÓN OPERACIONAL</i>	<i>MEDICION</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>MEDICION</i>
GESTION DE CALIDAD	Se denomina gestión de calidad a la diversidad de normas que pertenece a una organización, donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de calidad. Según Gómez (2014).	Se elabora un cuestionario estructurado conteniendo 15 ítems de preguntas de los cuales 3 ítems son para la dimensión, plan de calidad.	Plan de calidad	Meta y objetivos Procedimientos	Nominal
		De los cuales 2 ítems son para la dimensión, procesos estandarizados.	Procesos Estandarizados	Manual de funciones	Nominal
		De los cuales 4 ítems son para la dimensión, misión, visión, valores.	Misión, Visión, Valores	Mejora continua	Nominal
ENFOQUE DE LIDERAZGO	Nos menciona que el liderazgo es el proceso por el cual una persona ejerce	De los cuales 4 ítems son para la dimensión, tipos de liderazgo.	Tipo de liderazgo	Autocrático Democrática Liberal	Nominal

	<p>influencia sobre los demás, inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarlos a alcanzar objetivos que traza la organización. Según George y Jones, (2014).</p>				
		<p>De los cuales 2 ítems son para la dimensión, orientación a resultados</p>	<p>Orientación a Resultados</p>	<p>Grado de eficacia</p>	<p>Nominal</p>

do por Francisca Cielo.

## 4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

### 4.4.1 Técnicas

- Revisión documental
- Visita de campo
- Observación
- Encuesta
- Entrevista.

### 4.4.2 Instrumentos

Se elaborará un cuestionario estructurado con preguntas, el cual estará contenido en una encuesta.

## 4.5 Plan de Análisis de Datos

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, se calcularon las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel y el SPSS versión. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

**Bioestadística, (2002).**

Plan de análisis estandarizados los cuales se basan en las hipótesis clave que se examinarán y proporciona pautas acerca de qué datos recopilar, cómo recopilarlos y los tipos de análisis que se requerirán para su interpretación.

El plan también proporciona orientación acerca de qué datos se pueden

recopilar de fuentes primarias y cuáles a través de fuentes secundarias, lo que facilitará la integración de información con diversos enfoques, que orienten la toma de decisiones. Estos planes de análisis deben cumplir unos atributos mínimos como son (2):

- **Eficiencia:** el plan de análisis permite asegurar que se recopile solamente información útil; que no se pierda tiempo recopilando información que no ayudará a alcanzar los objetivos del plan de análisis y que no se utilizará.
- **Especificidad:** hace referencia a la necesidad de recopilar toda la información que se requiere para entender el evento y/ o problemática que va a ser analizada.
- **Factibilidad:** disponibilidad de la información (cuantitativa, cualitativa y espacial) necesaria para llevar a cabo los análisis.
- **Estandarización:** utilizar medidas de cálculo y análisis que garanticen comparabilidad, como por ejemplo si se realizan cálculos o análisis deberán comprender las mismas series de tiempo. Denominadores recolección de información de localidad etc.

**FUENTE:** Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, (2013). Guía para Elaboración de Plan de Análisis.

## 4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 3. Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿La adopción de un estilo de Liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja para alcanzar su posicionamiento en el mercado, de las Mypes del sector servicio de institutos de educación superior privado, distrito de Calleria año 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privado, distrito de Callería, año 2018. se gestionan bajo el enfoque del liderazgo.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Gestión de calidad</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Enfoque de liderazgo</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Si las Mypes del Sector servicios, con institutos de educación superior privado en el distrito de Callería año 2018, adopta un estilo de liderazgo transformacional, esto proporcionaría mayor ventaja para alcanzar un posicionamiento del mercado.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Descriptiva.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>-No experimental, transversal y descriptivo.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• observación</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Encuesta.</li> </ul> <p><b>Fuentes:</b></p> <p>Cámara de Comercio de Ucayali, Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Sunat.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

<p><b>P1</b> ¿. ¿El plan de calidad ayudara a alcanzar un posicionamiento en las Mypes del sector servicio de institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018?</p> <p><b>P2</b> ¿El estilo de liderazgo transformacional ayudara a las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>✓ Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria 2018, gestionan con un plan de calidad que ayudara a alcanzar su posicionamiento.</p> <p>✓ Determinar si las Mypes del</p>		<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, gestionan con un plan de calidad.</p> <p>✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, del distrito de Callería 2018, cuentan con un estilo de liderazgo transformacional.</p> <p>✓ Si las Mypes del sector servicios,</p>		<p style="text-align: center;"><b>Población</b></p> <p>Se determinó en 9 Mypes, luego de consulta a las fuentes de información.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p>Se utilizó el muestreo por conveniencia en las 9 Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018.</p>
---	---	--	--	--	---

<p><b>P3 ¿La motivación</b> proporcionaría mayor ventaja, en las Mypes del sector servicio, de institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018?</p>	<p>sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, cuentan con un estilo de liderazgo transformacional.</p>		<p>institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, motivan a su personal para proporcionar mayor ventaja competitiva.</p>		
<p><b>P4 ¿La</b> identificación con la empresa ayudara alcanzar mayor ventaja en las Mypes del sector servicios, de institutos de educación superior privados, distrito de</p>	<p>✓ Determinar si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018, motivan a</p>		<p>✓ Si las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Callería año 2018.fomentan la identificación con la empresa.</p>		

<p>Callería año 2018?</p>	<p>su personal para proporcionar mayor ventaja competitiva.</p> <p>✓ Determinar si en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, fomentan la identificación con la empresa.</p>				
---------------------------	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración de Francisca Cielo

## 4.7 Principios Éticos

La investigación se realizó respetando los siguientes principios:

- **Protección a las personas.** – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan algún beneficio.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar bien informado.** – Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Libre participación y derecho a estar bien informado.** – Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.  
  
En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Beneficencia no Maleficencia-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** – El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren

prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad Científica** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**FUENTE:** Código de Ética Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote.

## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

Tabla 4.¿Cuál es el sexo del emprendedor de la empresa?

EDAD	CANT	%	% ACUM
Femenino	1	11	11%
Masculino	8	89	89%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORTACION:** Propia



Gráfico 1¿Cuál es el sexo del emprendedor de la empresa?

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORTACION:** Propia

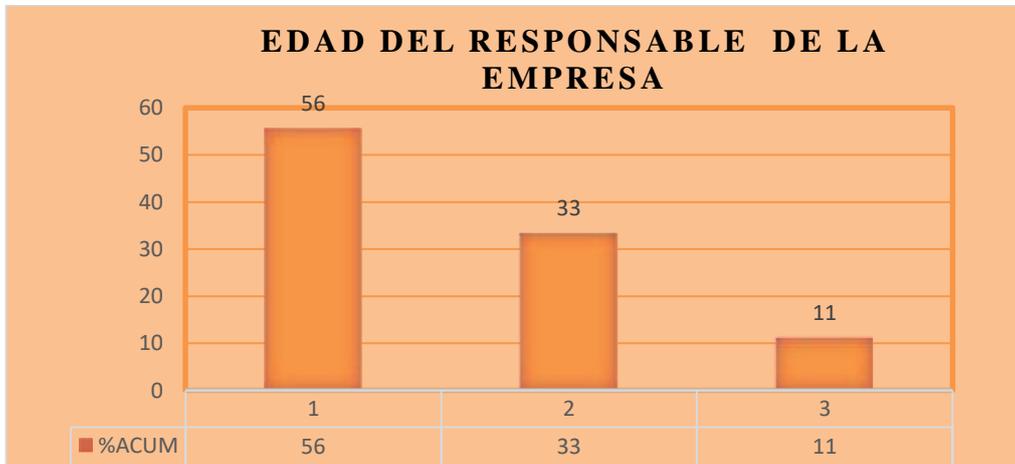
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 89% de (8) Mypes el sexo de los emprendedores es masculino y en cambio del 11% de (1) Mype el sexo del emprendedor es femenino.

**Tabla 5. Edad del responsable de la empresa**

EDAD	CANT	%	% ACUM
De 25 a 39 años	5	56	56%
De 40 a 50 años	3	33	33%
De 51 a mas	1	11	11%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION :** Propia



**Gráfico 2. Edad del responsable de la empresa**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos privados.

**ELABORACION :** Propia

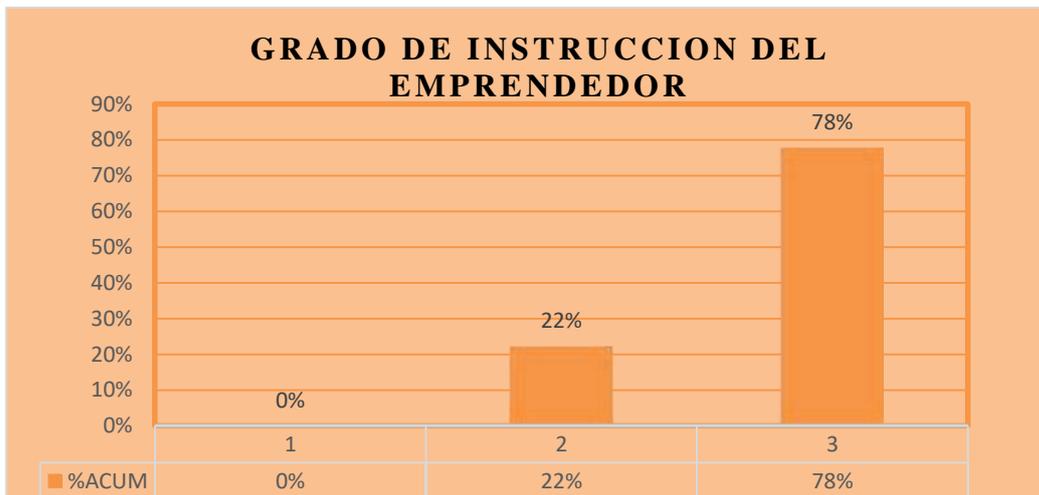
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 56% de (5) Mypes la edad del responsable es de 25 a 39, el 33% de (3) Mypes la edad del responsable es de 40 a 50 y el 11% de (1) Mype la edad del responsable es de 51 a más.

**Tabla 6.¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor de la empresa?**

GRADO	CANT	%	% ACUM
Empírico	0	0	0%
Técnica	2	22	22%
Universitaria	7	78	78%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 3.¿Cuál es el grado de instrucción del emprendedor de la empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos privados.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 78% de (7) Mypes cuentan con el grado de instrucción universitario en cambio del 22% de (2) Mypes cuentan con grado de instrucción técnicos.

**Tabla 7.¿Cuántos años tiene laborando en el mercado su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
De1a 4 años	1	11	11%
De5a 9 años	3	33	33%
De10 a más	5	56	56%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 4.¿Cuántos años tiene laborando en el mercado su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos privados.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 56% de (5) Mypes tiene de 10 a más años laborando en el mercado y en cambio del 33% de (3) Mypes tiene de 5 a 9 años laborando en el mercado y que el 11% de (1) Mype tiene de 1 a 4 años laborando en el mercado.

**Tabla 8.¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
De1a 5	0	0	0%
De 6 a 9	2	22	22%
De10 a mas	7	78	78%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 5.¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

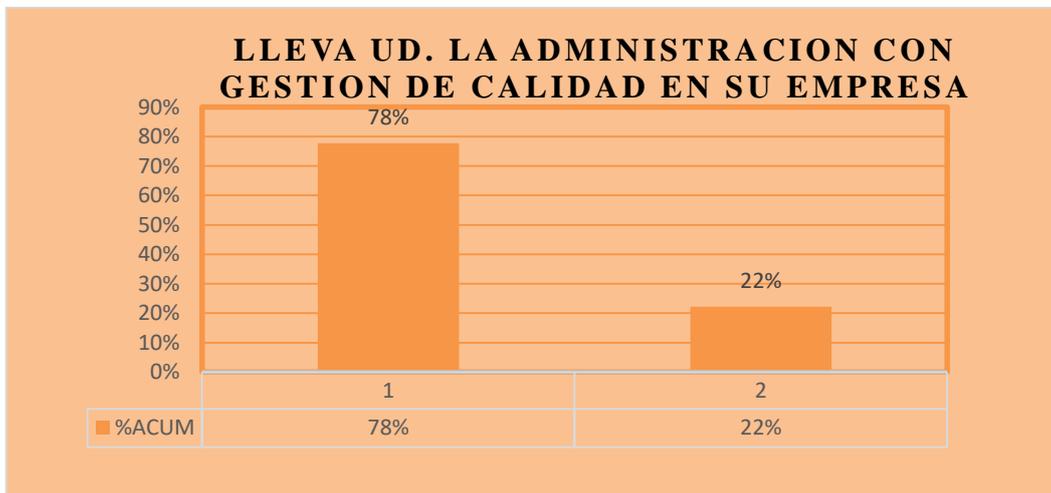
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 78% de (7) Mypes tienen de 10 a más trabajadores que laborando en su empresa y en cambio el 22% de (2) Mypes tienen de 6 a 9 trabajadores laborando en su empresa.

**Tabla 9.¿Lleva Ud. la administración con gestión de calidad en su empresa?**

	CANT	%	% ACUM
SI	7	78	78%
NO	2	22	22%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 6.¿Lleva Ud. la administración con gestión de calidad en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

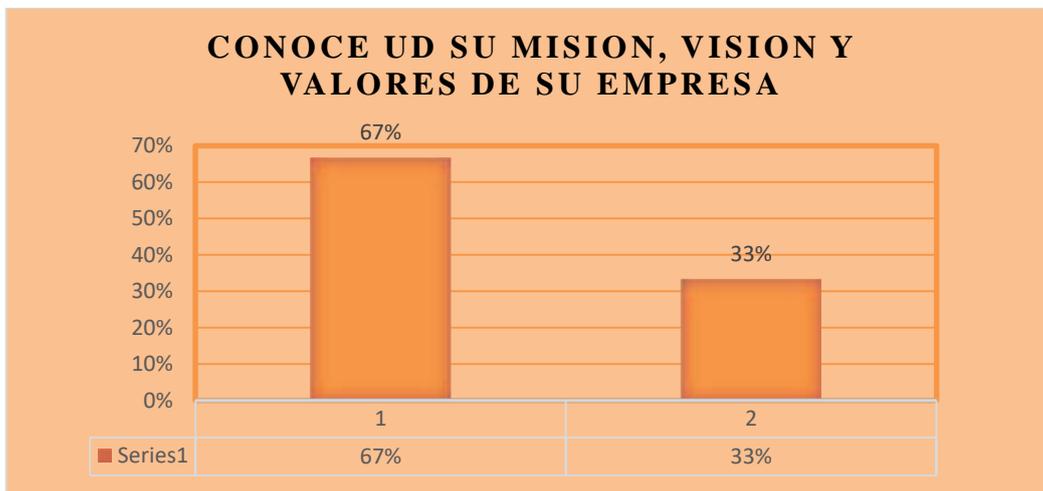
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 78% de (7) empresas lleva la administración con gestión de calidad y el 22% de (2) no cuentan la administración con gestión de calidad.

**Tabla 10.¿Conoce Ud. su misión, visión y valores de su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	6	67	67%
NO	3	33	33%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 7.¿Conoce Ud. su misión, visión y valores de su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

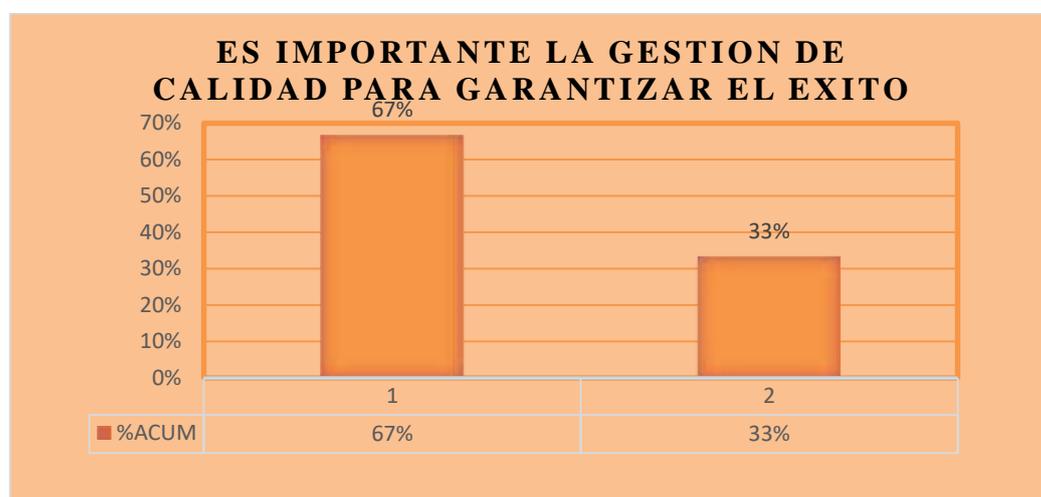
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 67% de (6) Mypes conocen su misión, visión y valores de su empresa en cambio el 33% de (3) Mypes no conocen su misión, visión y valores de su empresa.

**Tabla 11.¿Cree Ud. que es importante la gestión de calidad para garantizar el éxito en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	6	67	67%
NO	3	33	33%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 8.¿Cree Ud. que es importante la gestión de calidad para garantizar el éxito en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

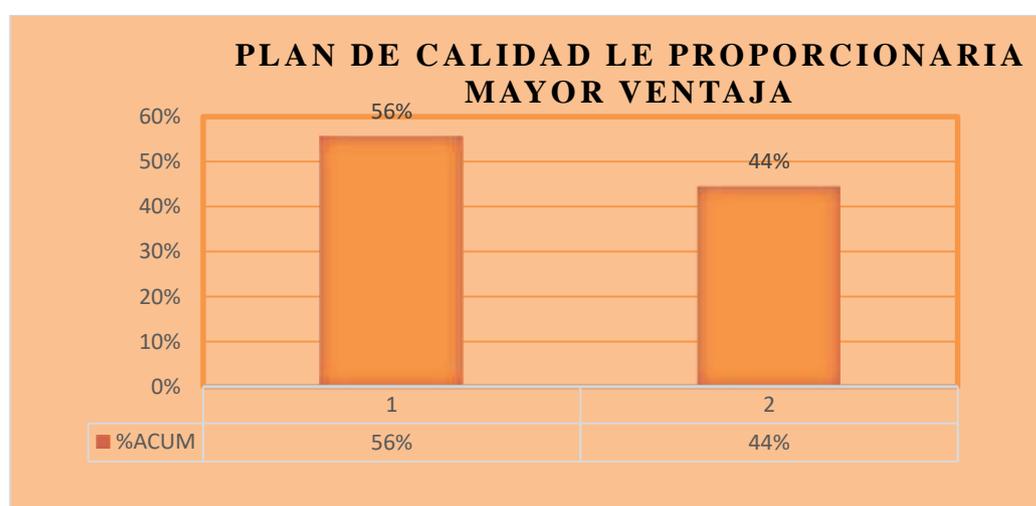
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 67% de (6) Mypes creen que es importante la gestión de calidad en sus empresas el cual les garantiza el éxito, en cambio el 33% de (3) Mypes no creen que es importante la gestión de calidad en sus empresas.

**Tabla 12.¿Cree Ud. que el plan de calidad le proporcionara mayor ventaja en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	5	56	56%
NO	4	44	44%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Gráfico 9.¿Cree Ud. que el plan de calidad le proporcionara mayor ventaja en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

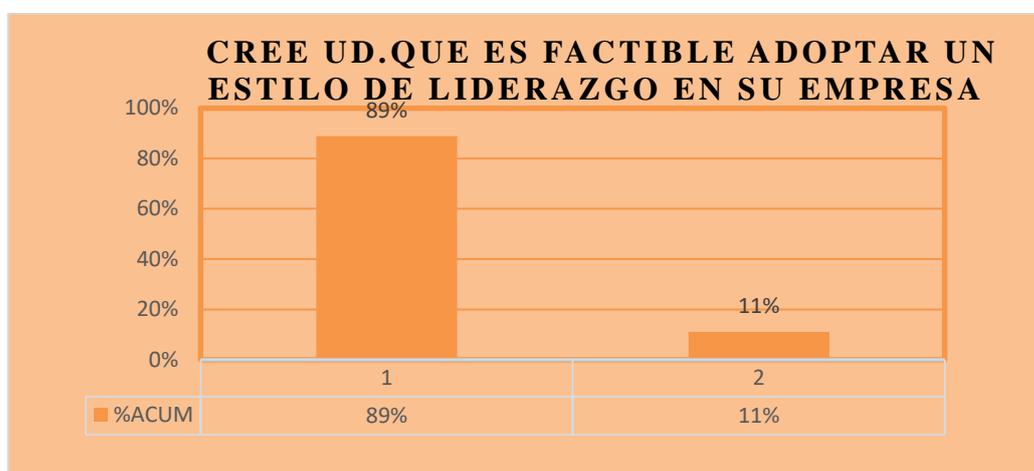
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 56% de (5) Mypes creen que el plan de calidad les proporcionara mayor ventaja en su empresa y el 44% (4) Mypes no lo creen que el plan de calidad les proporcionar mayor ventaja en su empresa.

**Tabla 13.¿Cree Ud. ¿Qué es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	8	89	89%
NO	1	11	11%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 10.¿Cree Ud. ¿Qué es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

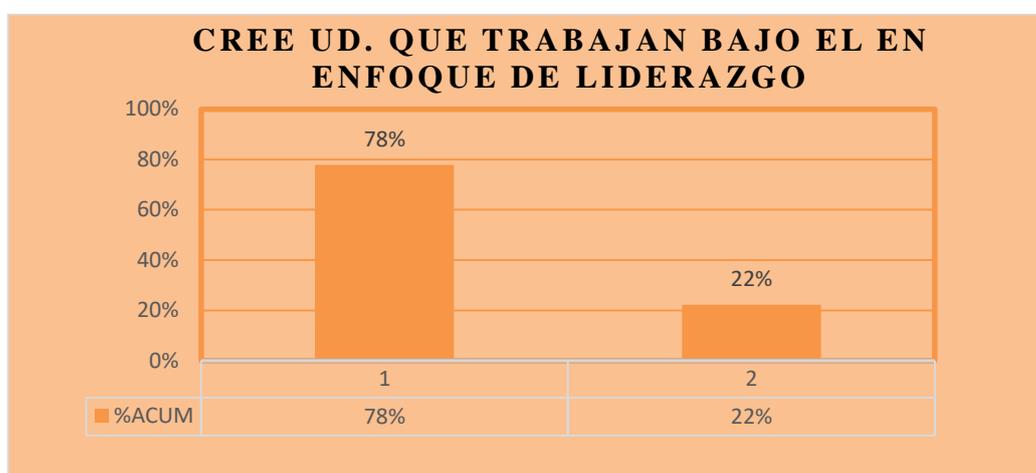
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 89% de (8) Mypes creen que es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa y el 11%(1) no lo creen que es factible adoptar un estilo fe liderazgo en su empresa.

**Tabla 14.¿Cree Ud. que trabajan bajo en enfoque de liderazgo en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	7	78	78%
NO	2	22	22%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 11.¿Cree Ud. ¿Que trabajan bajo en enfoque de liderazgo en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

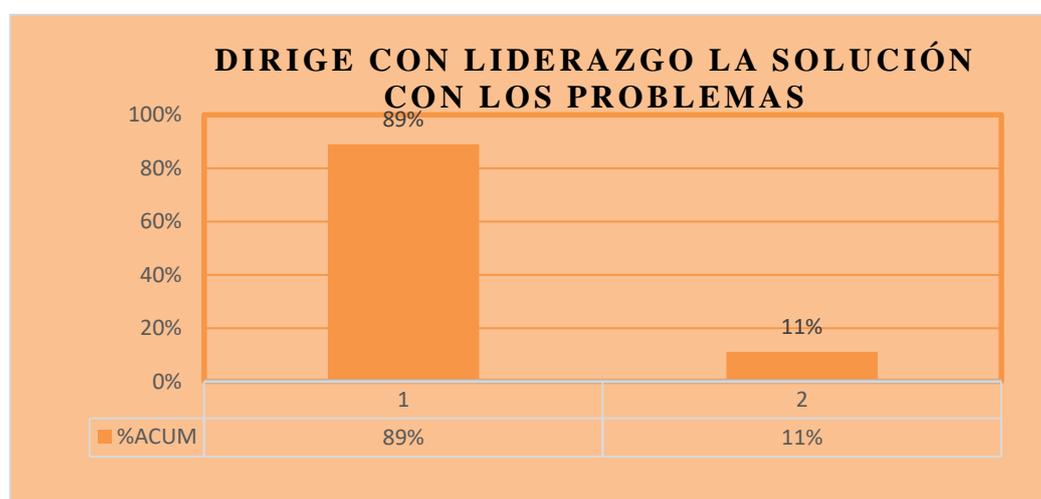
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 78% de (7) Mypes creen que trabajan bajo en enfoque de liderazgo en su empresa y el 22% de (2) Mypes no lo creen que trabajan bajo el enfoque de liderazgo en su empresa.

**Tabla 15.¿Dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	8	89	89%
NO	1	11	11%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 12.¿Dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

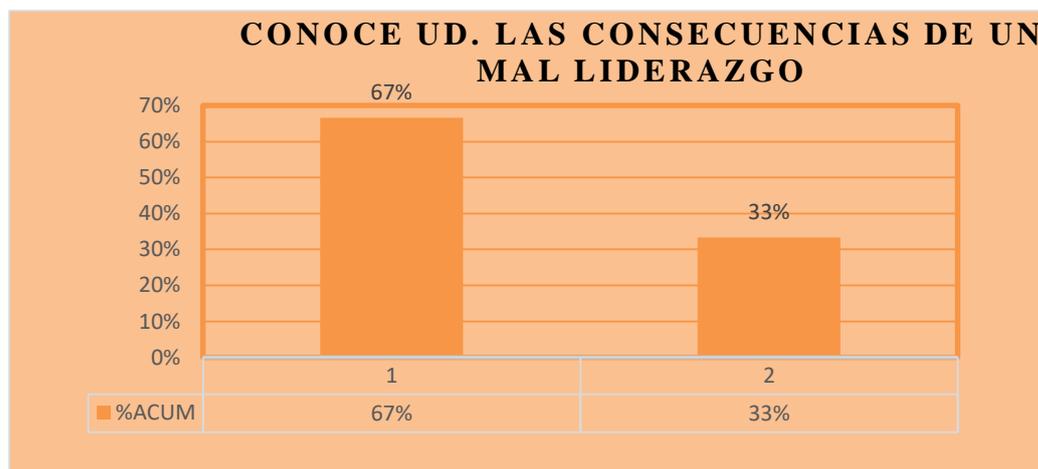
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 89% de (8) Mypes dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa y el 11% de (1) Mypes no dirige con liderazgo la solución a los problemas en su empresa.

**Tabla 16.¿Conoce Ud. las consecuencias de un mal liderazgo?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	6	67	67%
NO	3	33	33%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Gráfico 13.¿Conoce Ud. las consecuencias de un mal liderazgo?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 67% de (6) Mypes Conocen las consecuencias de un mal liderazgo y el 33% de (3) Mypes no conocen las consecuencias de un mal liderazgo.

**Tabla 17.¿Cree Ud. que es necesario la motivación del trabajador en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	9	100	100%
NO	0	0	0%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito d calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 14.¿Cree Ud. que es necesario la motivación del trabajador en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 100% de (9) Mypes creen que es necesario la motivación del trabajador en su empresa.

**Tabla 18.¿Cree Ud. ¿Que es necesario la identificación con su empresa?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SI	1	11	11%
NO	8	89	89%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 15.¿Cree Ud. ¿Que es necesario la identificación con su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, dostrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 89% de (8) Mypes no creen, que es necesaria la identificación con su empresa y el 11% de (1) si lo creen que sea necesario la identificación con la empresa.

**Tabla 19.¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de su empresa?**

	<b>CANT</b>	<b>%</b>	<b>% ACUM</b>
SI	4	44	44%
NO	5	56	56%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 16.¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

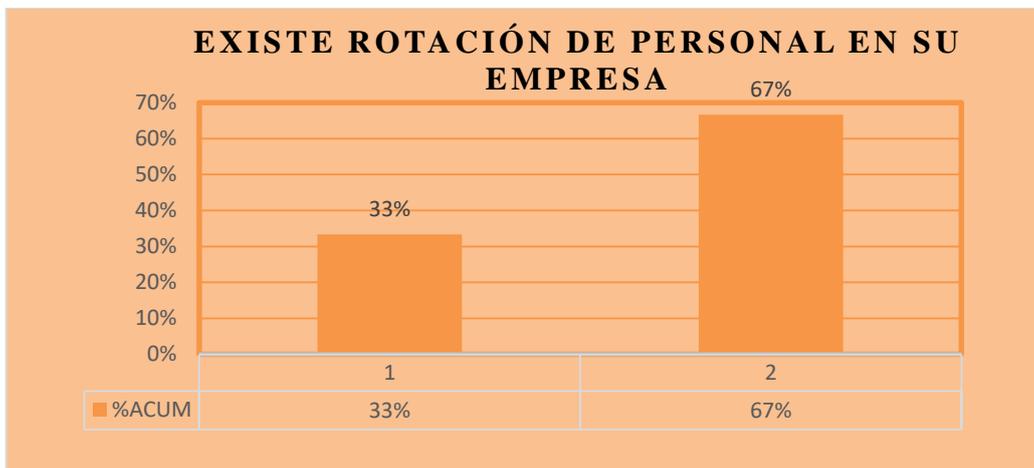
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 56% de (5) Mypes no involucran a sus trabajadores en los objetivos de su empresa 44% de (4) Mypes si involucran a sus trabajadores en los objetivos de su empresa.

**Tabla 20.¿Existe rotación de personal en su empresa?**

	CANT	%	% ACUM
SI	3	33	33%
NO	6	67	67%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Gráfico 17.¿Existe rotación de personal en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 67% de (6) Mypes no existe rotación de personal en su empresa y en cambio el 33% de (3) Mypes si existe la rotación de personal en su empresa.

**Tabla 21.¿Ud. está proyectado a la mejora continua en su empresa?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	9	100	100%
NO	0	0	0%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Gráfico 18.¿Ud. está proyectado a la mejora continua en su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCIÓN:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 100% de (9) Mypes están proyectadas a la mejora continua en su empresa.

**Tabla 22; Tiene Ud. ¿Diseñada su estructura organizacional?**

	CANT	%	% ACUM
SI	1	11	11%
NO	8	89	89%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Gráfico 19; Tiene Ud. ¿Diseñada su estructura organizacional?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

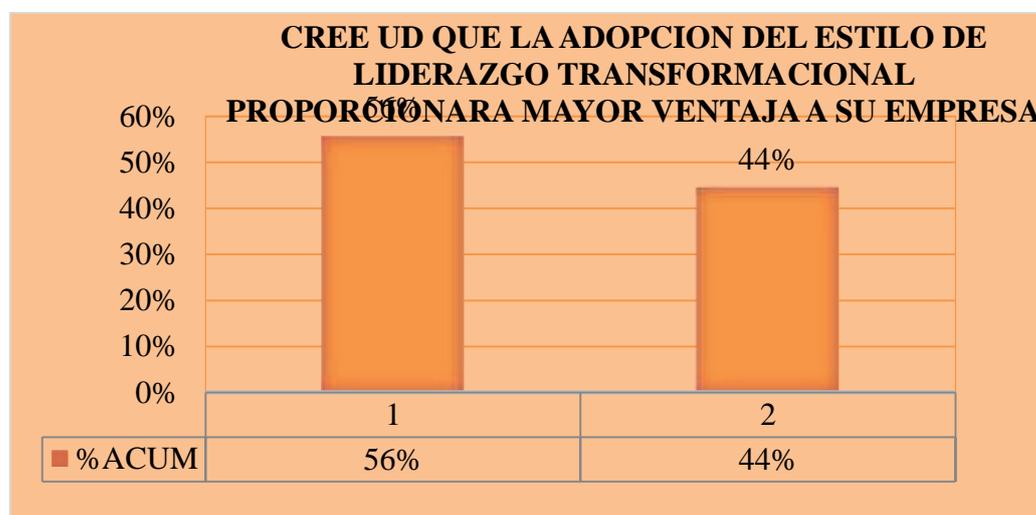
**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 89% de (8) Mypes tiene diseñada su estructura organizacional en su empresa en cambio el 11% de (1) Mype no cuenta con su estructura organizacional en su empresa.

**Tabla 23.¿cree Ud. que la adopción del estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja a su empresa ?**

EDAD	CANT	%	% ACUM
SI	5	56	56%
NO	4	44	44%
	9	100	100%

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia



**Grafico 20¿cree Ud. que la adopción del estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja a su empresa?**

**FUENTE:** Entrevista realizada a los propietarios del sector servicios rubro institutos superior privados, distrito de calleria año 2018.

**ELABORACION:** Propia

**DESCRIPCION:** Del total de encuestas realizadas se puede deducir que el 56% de (5) Mypes consideran que adopción del estilo de liderazgo transformacional proporcionaría mayor ventaja a su empresa, en cambio el 44% de (4) Mypes no consideran que le proporcionaría mayor ventaja a su empresa.

## 5.2 Análisis de resultados

Los resultados encontrados tienen como objetivo general, Determinar si las Mypes del sector servicio con Institutos de educación Superior privado en el distrito de Calleria año 2018, se gestionan con calidad y bajo el enfoque al liderazgo. De acuerdo a lo verificado en la encuesta según (tabla 11) la mayoría de las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privado consideran importante gestionar sus organizaciones con calidad, esto se relaciona con lo manifestado por **Ríos, (2014)**. en su tesis titulada Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco año 2014, menciona que el 85% de las Mypes considera que la gestión de calidad es importante para su empresa. Se concluye que la mayoría relativamente tienen como objetivo generar rentabilidad del negocio los cuales han permitido mantenerse en el mercado. Así mismo **Gomes, (2014)**. Nos menciona que gestión de calidad es la diversidad de normas que pertenecen a una organización y a las que están vinculadas entre sí, las organizaciones, empresas que se administran organizadamente, donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de la calidad.

### **Respecto a los Objetivos Específicos**

Los resultados encontrados tienen como objetivos específicos, Determinar si las Mypes del sector servicios, con institutos de educación superior privados, distrito de Callería 2018, gestionan con plan de calidad

que ayudara alcanzar su posicionamiento. De acuerdo a lo verificado en la encuesta según (tabla12) el 56% de las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privado consideran que el plan de calidad les proporcionara mayor ventaja en su empresa esto se relaciona con lo manifestado por **Sánchez, (2015)**. En su investigación titulada “Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014, Se concluyó que la mayoría de las Mypes si cuentan con un plan de calidad. Así mismo **Guzmán, (2016)**. Manifiesta que la planificación de la calidad consiste en compensar lo que los consumidores necesitan, porque al no planificar genera tareas agregadas y que la motivación de los miembros de la organización sea menor, es así que todos los miembros de la organización deben informarse sobre la planificación para que cumplan los objetivos y metas establecidas. Robbins y Coulter (2010) indican que la planificación de la calidad es establecer las metas de la empresa, fijar estrategias para conseguirlas y diseñar planes de unificación del trabajo de la empresa.

Determinar si las Mypes del Sector Servicios, Institutos de Educación Superior Privados, Distrito de Callería 2018, cuentan con un estilo de liderazgo transformacional. De acuerdo a lo verificado en la encuesta según (tabla 23) se puede deducir que el 56% de las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privado, cuentan con un estilo de liderazgo transformacional. Esto se relaciona con lo manifestado por **Ochoa, (2018)**. En su tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración Titulada “Gestión de calidad bajo el Enfoque de Liderazgo en las Mypes del

Sector Servicios, Agencias de Reclutamiento y Selección de Personal, Distrito de Iquitos, Año 2018. Nos menciona respecto al Liderazgo: que los microempresarios indican que tienen un estilo de liderazgo definido, destacando el 60% “transformador”. Así mismo **Akio, (2017)**. en su libro titulado: “Desarrollo del Liderazgo”, donde el “Liderazgo transformacional” o también llamado “Liderazgo transformador”, el cual está enfocado en aumentar e identificar el valor de todas las personas. Liderazgo transformacional tiene incluido una planificación, visión al futuro, acción creativa y dialogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes, lo cual lleva de la mano en una serie de valores y creencias claras para cumplir un conjunto claro de metas mensurables.

Determinar si en las Mypes del sector servicio de institutos de educación superior privado distrito de Calleria año 2018, motivan a su personal para proporcionar mayor ventaja competitiva. De acuerdo a lo verificado en la encuesta según (tabla 17) se puede deducir que el 100% de las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privado, creen que es necesario la motivación del trabajador en sus empresas el cual les proporcionara mayor ventaja competitiva. Esto se relaciona con lo manifestado por **Ochoa, (2018)**. En su tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Titulada “Gestión de calidad bajo el Enfoque de Liderazgo en las Mypes del Sector Servicios, Agencias de Reclutamiento y Selección de Personal, Distrito de Iquitos, Año 2018. Donde los resultados obtenidos de esta investigación es que el 100 % de las

Mypes motiva el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación”. Así mismo **Goma, (2014)**, en su libro “Liderazgo directivo, de la motivación a la inspiración”, menciona que “Motivación, es encontrar un motivo que nos lleve a la acción, una emoción que nos mueva”. Nos menciona que es necesario que el líder de la organización y los directivos, entiendan la vital importancia de la motivación como estrategia para aprovechar, retener, incrementar e incentivar el talento que brindan las demás personas al grupo.

Determinar si en las Mypes del sector servicio de institutos de educación superior privado, distrito de Calleria año 2018. Fomentan la identificación con la empresa. De acuerdo a lo verificado en la encuesta según (tabla 18) se puede deducir que la mayoría de las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior, no fomentan la identificación con la empresa, esto se relaciona con lo manifestado por **Querevalu, (2019)**. En su Tesis para Optar el Título Profesional Licenciada en Administración titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”. Donde nos menciona que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización se concluye que la mayoría de las Mypes no fomentan la identificación con su empresa, Así mismo **Bazán, (2018)**. Nos menciona en su investigación titulada “Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las empresas del sector servicios de restaurantes de la ciudad de Cajamarca 2017” donde indica que el 100% de los trabajadores no han recibido algún

premio por sugerencia de cambios y mejoras del restaurante, la administración pocas veces promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus colaboradores.

**FUENTE:** Elaborado por Francisca Cielo.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Según los resultados obtenidos tras la encuesta desarrollada en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, el 67% de la Mypes encuestadas creen que es importante la aplicación de gestión de calidad en sus empresas, llegando a concluir que las Mypes consideran importante gestionar sus organizaciones con calidad, empresas que se administran organizadamente, donde la misión este siempre enfocada a la mejora continua de la calidad lo cual les proporcionan mayor ventaja competitiva.

#### **Según objetivo específico N°1**

Se pudo llegar a la conclusión que las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, La mayoría de las Mypes encuestadas, se gestionan con un plan de calidad, lo cual les proporcionara su posicionamiento en el mercado.

#### **Según objetivo específico N°2**

Después de realizar la investigación en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, se pudo concluir que la mayoría de las Mypes cuentan con un estilo de liderazgo transformacional, donde está enfocado en aumentar e identificar el valor de todas las personas, tiene incluido una planificación, visión al

futuro, acción creativa y dialogo entre los participantes, ya que tiene un efecto unificador positivo entre los participantes.

### **Según objetivo específico N°3**

Se pudo llegar a la conclusión de que las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, en su totalidad las Mypes motivan a su personal, el buen desempeño de sus colaboradores y los estimula realizando actividades de “Capacitación “el cual les permitirá proporcionar mayor ventaja competitiva. Ya que la motivación es de vital importancia, como estrategia para aprovechar, retener, incrementar e incentivar el talento que brindan las demás personas al grupo.

### **Según objetivo específico N°4**

Se pudo llegar a la conclusión de que las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, la mayoría de las Mypes no fomentan la identificación con la empresa, donde la administración pocas veces promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus colaboradores. Lo cual los proporcionaría, mantenerse en un mercado competitivo, brindando un mejor servicio.

## **6.2 Recomendaciones**

Luego de realizar la investigación en las Mypes del sector servicio, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria año 2018, pudimos detectar que uno de los objetivos específicos planteados tiene resultado negativo para lo cual se recomienda lo siguiente:

- Capacitarse en trabajo en equipo a los propietarios de las Mypes, lo cual le permitirá fomentar la identificación con la empresa ya que les permitirá involucrar e incentivar a los trabajadores en los proyectos y objetivos que se plantea la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Alarcón, R. 1991 Métodos y diseños de investigación del comportamiento.

Fondo Editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia

Arévalo. K, (2015). En su Tesis para Optar el Título profesional de licenciada en Administración Tiene como Título “Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el Sector Comercio - Transportes Terrestre Ruta Pucallpa Aguaytia del distrito de Callería Periodo 2015”

Bass, 1985, p. 20; cf. Burns, 1978; Koehler y Pankowski, 1997). Liderazgo transformacional: Proceso mediante el cual el líder, elevando las probabilidades subjetivas de éxito.

Bazán, (2018). realizó una investigación titulada “Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las empresas del sector servicios de restaurantes de la ciudad de Cajamarca 2017”

D. Polith B.H. 1997 Investigación científica en las Ciencias de la Salud 5ta.

Edic. Editorial Mc, Graw-Hill Interamericana, México

Dioses, (2018). en su estudio de investigación sobre “Liderazgo transformacional y motivación laboral de los trabajadores del restaurante Mota Engil Perú, 2017”.

- Calero, M. (1999) Técnicas de Estudio e Investigación, 1ª edición, Editorial San Marcos, Lima – Perú, pp. 245, p. 96
- Laica, (2018). En su tesis titulada El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador.
- Saavedra. María Luisa (2010). Hacia una propuesta metodológica para la determinación de la competitividad en la Pyme. XII Asamblea General de ALAFEC. Lima, Perú.
- Castellanos, José Ramón y castellanos, Carlos (2010). Formación y Desarrollo del Capital Humano en las empresas. Consultado noviembre 2011 en <http://www.gestiopolis.com/organizacion> -
- Denis, Aurelio. Livas, Juan Alonso y López, José (2008). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa del sector agrícola exportador del estado de Colima, México. Hitos de Ciencia Económico Administrativa. No. 38. Enero - abril, pp. 2.
- D. Polith B.H. 1997 Investigación científica en las Ciencias de la Salud 5ta. Edic. Editorial Mc, Graw-Hill Interamericana, México.
- Espinoza, N. (2014). Estrategias de promoción y desarrollo pymes en el Perú. Revistas de investigación (UNMSM).
- Gelvan, (2014, p.15). De igual forma, nuevas perspectivas de liderazgo, se centran en el liderazgo transformacional.

Gómez (2014), se denominada gestión de calidad a la diversidad de normas que pertenecen a una organización

Guzmán, (2016). Manifiesta que la planificación de la calidad consiste en compensar lo que los consumidores necesitan.

Guevara, (2018). En su tesis titulada “Análisis de sistemas de gestión y la relación holística para su integración, considerando normativa internacional y nacional aplicada a pymes, caso: empresa SOGE”.

Moreno, (2017). Caracterización de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transformacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, 2013.

Querevalu, (2019). En su Tesis para Optar el Título Profesional Licenciada en Administración titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”

Rhea, (2010). gestión es la actividad principal de todos los que involucran una organización manteniendo un fin común

Raven y J. Rubin (1983) definen líder como alguien que ocupa una posición en un grupo; es capaz de influir a los otros miembros de acuerdo con las expectativas de rol

Sánchez, (2014). Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Pyme con mercado local. México: Universidad Autónoma de México.

Rosales, (2017). en su estudio “Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Ventas De Motos Lineales De La Ciudad De Huarmey, Año 2016”.

Sánchez, (2015). La presente investigación titulada “Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014”.

## ANEXOS

### 1. Presupuesto

**Tabla 3**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	1.500.00	10	1500.00
• Fotocopias	320.00		320.00
• Empastado	20.00	1	20.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	25.00		25.00
• Lapiceros	10.00	4	10.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>	<b>1.925.00</b>		<b>1.975.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	50.00	10	100.00
<b>Sub total</b>	<b>1.975.00</b>		<b>2.075.00</b>
<b>Total presupuesto de desembolsable</b>	<b>1.975.00</b>		<b>2.075.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>	<b>155.00</b>		<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>	<b>218.00</b>		<b>652.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>	<b>218.00</b>		<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>	<b>2.193.00</b>		<b>2.727.00</b>

## 2. Cronograma

Para llevar adelante la realización de la investigación, se sigue el cronograma que se presenta a continuación:

**Tabla 4**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X	X	X	X											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X	X	X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X	X	X										
5	Mejora del marco teórico					X	X	X									
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X	X	X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X	X	X							
8	Ejecución de la metodología									X	X	X					
9	Resultados de la investigación										X	X	X				
10	Conclusiones y Recomendaciones											X	X	X			
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X	X	X		
12	Reacción del informe final												X	X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	X	X

14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																	X	X	X		
15	Redacción de Artículo científico																				X	X

**Fuente:** Elaboración de Francisca Cielo

### 3. Matriz de Datos

NOMINAL									
N° Encuesta N° Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	1	2	1	1	1	2	1	1	1
7	1	1	2	2	1	1	1	1	2
8	1	2	2	1	1	1	1	1	2
9	1	1	2	1	2	2	1	1	2
10	2	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1
13	1	2	2	1	1	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	2	1	2	1	1	1	1
16	1	2	1	1	2	2	2	1	1
17	2	1	2	2	1	2	2	1	2
18	2	2	2	1	2	2	2	2	2
19	2	2	2	1	2	2	2	2	2
20	1	1	2	1	2	2	1	1	2

SI	1
NO	2

**FUENTE:** Elaboración de Francisca cielo

#### 4. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### ENCUESTA

##### Instrucciones:

Estimado colaborador, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las Mypes del sector servicios, institutos de educación superior privados, distrito de Calleria, año 2018.

##### Encuestado:

(a): ..... Fecha: .....  
/...../20....

#### 4.1. – DATOS DEL COLABORADOR

##### 1.- ¿Cuál es el sexo del responsable de la empresa?

(a) Femenino ( ) b) Masculino ( )

##### 2.- ¿Cuál es la edad del responsable de la empresa?

a) De 25 a 39 años ( ) b) de 40 a 50 años ( ) c) de 51 a mas ( )

##### 3.- ¿Cuál es el grado de instrucción del responsable de la empresa?

a) Empírico ( ) b) técnico ( ) c) universitario ( )

**4.- ¿cuántos años tiene laborando su empresa en el mercado?**

a) De 1 a 4 años ( ) b) de 5 a 9 años ( ) c) de 10 a mas ( )

**5.- ¿cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

a) De 1 a 5 ( ) b) de 6 a 9 ( ) c) de 10 a mas ( )

**6.- ¿Lleva Ud. la administración con gestión de calidad en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**7.- ¿Conoce Ud. su misión visión y valores de su empresa?**

Si ( ) No ( )

**8.- ¿Cree Ud. que es importante la gestión de calidad para garantizar el éxito en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**9.- cree Ud. que el plan de calidad le proporcionara mayor ventaja en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**10.- ¿cree Ud. que es factible adoptar un estilo de liderazgo en su empresa?**

SI ( ) No ( )

**11.- ¿cree Ud. que trabajan baja el enfoque del liderazgo?**

Si ( ) No ( )

**12.- ¿Dirige con liderazgo la solución con los problemas en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**13.- ¿conoce Ud. las consecuencias de un mal liderazgo?**

Si ( ) No ( )

**14.- ¿cree Ud. que es necesario la motivación del trabajador en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**15.- ¿Cree Ud. que es importante la identificación con su empresa?**

Si ( ) No ( )

**16.- ¿Involucra a sus trabajadores en los objetivos de su empresa?**

Si ( ) No ( )

**17.- ¿existe rotación de personal en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**18.- ¿Ud. estas proyectado a la mejora continua en su empresa?**

Si ( ) No ( )

**19.- ¿Ud. tiene diseñado su estructura organizacional?**

Si ( ) No ( )

**20.- ¿Cree Ud. que la adopción del estilo de liderazgo transformacional le proporcionaría mayor ventaja?**

Si ( ) No ( )

## 5. Mypes del Distrito de Calleria

Inicio (current)

Consultar Licencias (SISTEMA ACTUAL)

Consultar Licencias (SISTEMA ANTERIOR)

LICENCIAS EMITIDAS DESDE EL SETIEMBRE DEL 2011 HASTA LA FECHA

N°	FECHA TRAMITE	NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION	TIPO INSPECCION	N° LICENCIA	GIRO DE NEGOCIO	RESOLUCION	MOTIVO
2969	20/11/2013	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO CIENCIAS DE LA SALUD E.I.R.L.	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO CIENCIAS DE LA SALUD E.I.R.L.	JR SALAVERRY 570 ME. 72 Lt. 06	DETALLE	01379-2013	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	sin resolucion Sub Gerencial	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
3599	27/05/2014	INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO ANTONIO RAIMONDI E.I.R.L.	GRUPO RAIMONDI E.I.R.L.	JR. HUASCAR 251 Me. 98 Lt. 07	DETALLE	00514-2014	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	sin resolucion Sub Gerencial	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
6933	06/04/2017	INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO PRIVADO ANTONIO RAIMONDI E.I.R.L.	GRUPO RAIMONDI E.I.R.L.	JR. HUASCAR 251 Me. 98 Lt. 07	DETALLE	00445-2017	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00473 -2017- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
7317	26/07/2017	TELESUP E.I.R.L.	TELESUP E.I.R.L.	JR. JOSE DEL CARMEN CABREJOS 295 Me. 111 Lt. 10-C	DETALLE	00829-2017	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00875 -2017- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
7673	07/12/2017	EIGER	INTERNACIONAL DE GERENCIA HIGH SCHOOL OF MANAGEMENT EIGER	JR. LIBERTAD 273 Me. 98 Lt. 10-12	DETALLE	01184-2017	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	01234 -2017- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
7853	20/02/2018	CEPEBAN S.A.C.	CEPEBAN S.A.C.	JR. PROGRESO 604 Me. 59A Lt. 6A	DETALLE	00128-2018	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00133 -2018- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
7923	13/03/2018	CEPEBAN S.A.C.	CEPEBAN S.A.C.	JR. UCAYALI 151 Me. 61 Lt. 13	DETALLE	00198-2018	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00207 -2018- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
8413	05/09/2018	ESCUELA DE ALTA COCINA AMAZON COOKING	LAROCAFE E.I.R.L.	JR. LIMA 610 Me. 234 Lt. 15	EX ANTE	00688-2018	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00715 -2018- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA
8783	08/03/2019	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TEC	INSTITUCION TECNOLOGICA DE LA AMAZONIA S.A.C.	JR. HUANUCO 163 Me. 221 Lt. 12	DETALLE	00124-2019	INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR	00124 -2019- MPCP-GM-GSPGA-SGCOM	LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO DEFINITIVA

## TALLER IV

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

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

---

### FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas	Activo	
Excluir bibliografía	Activo	Excluir coincidencias < 4%

