

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**CARACTERIZACION DE LA GESTION CALIDAD Y
LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO-
RESTAURANTES TURISTICOS EN EL DISTRITO
DE SUYO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

MARIANELLA LOPEZ JIMENEZ

ORCID: 0000-0003-0636-5468

ASESOR:

MGTR. ECO. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ

ORCID: 0000-0003-3885-9120

SULLANA-PERU

2019

1. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

MARIANELLA LOPEZ JIMENEZ

ORCID: 0000-0003-0636-5468

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Estudiente Pregrado

Chimbote, Perú

ASESOR

MGTR. SANTOS CARLOS ALFARO RODRIGUEZ

ORCID: 0000-0003-3885-9120

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Chimbote, Perú.

JURADO

MGTR. VILELA VARGAS VÍCTOR HUGO

PRESIDENTE

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN

SECRETARIO

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

DR. WONG CERVERA FÉLIX

MIEMBRO

ORCID ID: 0000-0002-5205-4751

2. JURADO EVALUADOR

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

Mgtr. MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA

SECRETARIO

Dr. FELIX WONG CERVERA

MIEMBRO

MGTR. ECO. SANTOS CARLOS ALFARO RODRÍGUEZ

ASESOR

3. ADRADECIMIENTO

Mi gratitud se dirige en especial a un ser maravilloso “Dios”, por cada minuto de vida que me concede, por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para continuar con mi trabajo de investigación.

A mis padres por brindarme los medios económicos y su apoyo incondicional para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación de taller IV.

A mi profesor Santos Carlos Alfaro Rodríguez por su paciencia y apoyo brindado para poder llevar a cabo esta investigación.

4. RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. La investigación fue descriptiva-no experimental, de nivel cuantitativa y para llevarla a cabo esta investigación, se escogió una muestra poblacional de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas, y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable de liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. Finalmente se concluye que se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del Distrito de Suyo. Asimismo, se goza de los beneficios que dejan ambas variables.

Palabras clave: Gestión de calidad y Liderazgo

5. ABSTRACT

The present research work entitled: “Characterization of Quality Management and Leadership in the Mypes category-Tourist Restaurants in the District of Suyo 2017”, had as a general objective: Determine the characteristics of quality management and leadership in the Mypes heading- Tourist restaurants in the District of Suyo 2019. The research was descriptive-non-experimental, quantitative level and to carry out this research, a population sample of 12 representatives or workers and 68 customers of the mypes rubro restaurants was chosen, the same one that represents 100% of the population under study, to whom the survey technique was applied using as a tool a questionnaire of 39 questions, and the following results were obtained: Regarding the quality management variable, 85.7% stated that shows interest in knowing the tastes and needs of the client, 71.43% orients customers in their purchase, 71.43% p They allow the participation of staff, 71.43% consider themselves experts and are willing to teach workers, 57.14% apply methods that mean continuous improvement for the company. Regarding the leadership variable: 85.71% distribute the work according to the skills of the workers, 71.43% have never reversed the decisions to be taken into account, 85.71% maintain friendly ties with their workers. Finally, it is concluded that the characteristics of quality management and leadership in the development of activities in the tourist restaurants of the District of Suyo are identified. Likewise, the benefits of both variables are enjoyed.

Keywords: Quality Management, and Leadership

6. INDICE DE CONTENIDOS

1. EQUIPO DE TRABAJO	ii
2. JURADO EVALUADOR	iii
3. ADRADECIMIENTO	iv
4. RESUMEN	v
5. ABSTRACT	vi
6. INDICE DE CONTENIDOS	vii
7. INDICE DE TABLAS	ix
8. INDICE DE GRAFICOS	xii
9. INDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.2 Antecedentes internacionales	7
2.1.3 Antecedentes Nacionales	9
2.1.1 Antecedentes Regionales	16
2.1.4 Antecedentes Locales.....	18
2.2 Bases teóricas de la investigación	20
2.2.1 Gestión de calidad.....	20
2.2.3.4 Beneficios del sistema de gestión de calidad.....	22
2.2.2 Liderazgo	24
2.2.3 Tipos de liderazgo.....	26
III. HIPOTESIS	31
IV. METODOLOGÍA	31
4.2 Nivel de la investigación.....	31
4.3 Diseño de la investigación	32
4.3.1 Población y Muestra.....	32
4.4 Cuadro 1: Definición y operacionalización de las variables e indicadores	35
4.5 Técnicas e instrumentos	37
4.5.1 Técnicas	37
4.5.2 Instrumentos	37

4.6	Plan de análisis	37
4.7	Cuadro 2: Matriz de consistencia	38
4.8	Principios éticos	39
V.	RESULTADOS	41
5.1	Resultados	41
5.2	Análisis de resultados	80
VI.	CONCLUSIONES	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
	Bibliografía	90
	ANEXOS	94

7. INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Se muestra interesado por conocer los gustos y necesidades del cliente	41
Tabla 2 Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece.....	42
Tabla 3 El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo	43
Tabla 4 El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones	44
Tabla 5 El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores.....	45
Tabla 6 Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa	46
Tabla 7 Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad	47
Tabla 8 Aplica algún método que signifique la mejora continua de la empresa.....	48
Tabla 9 Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas	49
Tabla 10 Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo	50
Tabla 11 Los clientes quedan satisfechos cuando muestra señales de preocupación por los mismos.....	51
Tabla 12: Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo	52
Tabla 13 El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación.....	53
Tabla 14 Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones	54
Tabla 15 Mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto.....	55
Tabla 16 La imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza	56

Tabla 17 El nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad	57
Tabla 18 A través de la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios	58
Tabla 19 Con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden	59
Tabla 20 Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa	60
Tabla 21 Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa	61
Tabla 22 Perciben que el cliente valora la calidad del servicio	62
Tabla 23 Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa.....	63
Tabla 24 Consideran que cuentan con estándares de calidad	64
Tabla 25 Distribuye de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran.....	65
Tabla 26 Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa	66
Tabla 27 Como líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes.....	67
Tabla 28 Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa	68
Tabla 29 La resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparo ..	69
Tabla 30 Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores	70
Tabla 31 Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene	71
Tabla 32 Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo	72
Tabla 33 El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiestan sin temor sus opiniones	73
Tabla 34 La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido objetivos planteados.....	74
Tabla 35: El liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa.....	75
Tabla 36: Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo	76
Tabla 37: consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo.	77

Tabla 38: La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden 78

Tabla 39: Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia79

8. INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Se muestra interesado por conocer los gustos y necesidades del cliente	41
Grafico 2 Orienta a los clientes.....	42
Grafico 3 Participación del equipo	43
Grafico 4 Participa en el planteamiento de tomas de decisiones	44
Grafico 5 Disponibilidad para enseñar a sus colaboradores.....	45
Grafico 6 Se identifican los procesos desarrollados de la empresa	46
Grafico 7 Procesos, parte de un sistema de gestión de calidad	47
Grafico 8 método que signifique la mejora continua de la empresa.....	48
Grafico 9: Solicitar informes de las áreas comprometidas	49
Grafico 10: Trato formal con sus proveedores.....	50
Grafico 11 Clientes satisfechos.....	51
Grafico 12: El gerente ejerce una dirección de trabajo en equipo	52
Grafico 13 Trabajo con mayor motivación	53
Grafico 14: Valoración de los empleados por toma de decisiones	54
Grafico 15: Se garantiza el buen producto	55
Grafico 16: la empresa depende de la buena gestión que se realiza	56
Grafico 17: El nivel de ventas depende de las acciones de gestión de calidad	57
Grafico 18: Disminución de costos innecesarios	58
Grafico 19: Se evita el desarrollo de actividades en el desorden.....	59
Grafico 20: Se evalúa el desempeño de gestión de calidad	60
Grafico 21: Conversación permanente con los trabajadores	61
Grafico 22: Perciben que el cliente valora la calidad del servicio	62
Grafico 23: Objetivos de la empresa.....	63
Grafico 24: Consideran que cuentan con estándares de calidad	64
Grafico 25: Distribución de trabajo	65
Grafico 26: Organización de actividades y operaciones cotidianas	66

Grafico 27: El líder asume responsabilidades en la empresa	67
Grafico 28: Decisiones que iban a tomarse en la empresa	68
Grafico 29: Adaptación a nuevos planes.....	69
Grafico 30: Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores	70
Grafico 31: en tiempo de crisis Pone en marcha un plan adicional	71
Grafico 32: Comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa	72
Grafico 33: El actuar del líder ha permitido que sus trabajadores manifiesten sin temor sus opiniones	73
Grafico 34: Permite alcanzar objetivos planteados	74
grafico 35: Considera que el liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa.....	75
grafico 36: Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo.....	76
grafico 37: consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo.	77
grafico 38: La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden	78
grafico 39: Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia ...	79

9. INDICE DE CUADROS

4.4	Cuadro 1: Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
4.7	Cuadro 2: Matriz de consistencia.....	38

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el desenvolvimiento de gestión de calidad y liderazgo en los restaurantes turísticos, el cual tiene como título, Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-restaurantes turísticos en el Distrito de suyo 2017. En este trabajo de investigación se da a conocer las características más importantes de la gestión de calidad y liderazgo en las mypes.

En el Distrito de Suyo, donde se desarrolló el estudio se puede observar que existen dos negocios que son conocidos como MYPES y que se dedican a las actividades de restaurantes, donde se desconoce si las MYPES están cumpliendo con el marco de la caracterización de gestión de calidad y liderazgo en las mypes-rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo 2017.

Logrando que la calidad y el liderazgo que brindan las mypes rubro restaurantes turísticos sea un buen servicio para los consumidores, y determine las diversas peculiaridades de apoyo a la gestión de calidad y Liderazgo brindando múltiples estrategias para el término del presente trabajo de investigación.

En el ámbito político se aprobó mediante Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA, la “Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines” cuyo objetivo es contribuir a proteger la salud de la población, implantándose condiciones sanitarias que tienen que formalizar los restaurantes y servicios afines; de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud,

aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por los Decretos Supremos N°s. 011-2017-SA y 032-2017-SA; PESSAH (2018)

Desde el punto de vista económico se registró un crecimiento económico de 1,86% en junio del 2018. Según la encuesta mensual de restaurantes que obtiene una muestra de 1,105 empresas, en el periodo de enero-junio se registró una variación positiva de 2.75% y fue el resultado de 15 meses positivos e interrumpidos. El rubro de restaurantes está clasificado en tres sectores según la encuesta: los restaurantes de venta de comidas, bebidas y otros sectores de servicio de comida, por lo tanto, el grupo de restaurantes aumento 1.62% incluyendo los establecimientos de pollería, comida rápida, chifas y sangucherías, en el sector de bebidas aumento en 1.71% en junio del 2017 por motivo del aumento de bar-restaurantes y discotecas lo mismo se reportó con los bares y juguerías. Por último, el INEI informo que en otros sectores de servicio de comida también incrementaron a 1.32% impulsas por empresas concesionarias de alimentos para la atención en ministerios, entidades financieras, organizaciones industriales, asociaciones culturales, centros deportivos y comerciales. Comercio (2018)

En el ámbito social: Los consumidores día a día están valorando la forma de favorecer el bienestar de la sociedad, es por ello que los restaurantes vienen de alguna forma participando activamente en las actividades filantrópicas y de responsabilidad social, con una sincera voluntad de colaboración y no solo por promocionar su marca. En este sentido existen algunas ideas para ser un restaurante solidario con una sincera voluntad de contribución a la sociedad. El tenedor (2017)

En el ámbito Tecnológico: La experiencia gastronómica no se limita solo a sentarse y comer. La oferta ha crecido con la demanda por las necesidades de alimentación al paso hoy en día simplemente esperamos en la línea telefónica para pedir delivery. Motivo por el cual han empezado a crecer en los últimos años diversas páginas webs y aplicaciones en los teléfonos móviles con un fin en común: brindar soluciones y alternativas tecnológicas para mejorar el servicio de los restaurantes. El comercio, (2014)

En el ámbito ecológico: En estas épocas donde el ambiente es un problema constante y de impacto mundial los restaurantes vienen aportando con el cuidado del medio ambiente como el ahorro de agua de luz de reciclaje sin afectar las condiciones de calidad y ambientación del local, La implementación de estos programas de ahorro de energía y agua, entre otras medidas, no sólo resulta beneficiosa para la empresa sino que demuestra también una preocupación y una disposición favorable hacia el cuidado del medio ambiente. Ayvar (2011)

En el ámbito legal:_ El Congreso de la Republica promulgo la Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de las Mypes menciona los instrumentos que serán utilizados para el beneficio que se piensa lograr:

- Promoción, formalización, competencia y desarrollo de las MYPE.
- Constitución del Consejo Nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa.
- Constitución de los Consejos Regionales de las MYPE.

El Estado peruano trata el desarrollo y formalización de las MYPE, en los diversos sectores considerando la diversidad de las micro y pequeñas empresas.

Dada la importancia de la inocuidad en la manipulación de alimentos y bebidas, debemos trabajar con todas las instancias correspondientes en la capacitación previa a fin de exigir a los trabajadores una certificación como manipuladores de alimentos. Congreso (2013)

Los restaurantes ubicados en el Distrito de Suyo deben seguir posicionando su marca y calidad de su producto de lo que ofrece, ya que existe una amenaza de entrada de nuevos restaurantes turísticos locales y económicos que ofrezcan un mismo producto.

Por ser un mercado de muy poca competencia los proveedores son pocos y adecuados, por lo tanto no existe un problema en los restaurantes con respecto a sus proveedores.

Proveedor 1	Materia prima tradicional	Pescado, arroz, carnes, aceite, pollo.	Poder de negociacion medio
Proveedor 2	Proveedores de de servicio basico	Agua, luz, telefono, gas, internet, entre otros.	Poder de negociacion medio
Proveedor 3	Maquinarias, muebles y enseres	Equipamiento de cocina, mesas, sillas, entre otros.	Poder de negociacion medio

Son factores notables para la diferenciación del servicio por lo cual se han establecido alianzas estratégicas con estos proveedores.

El poder del clientes en realidad es relativo influye por ejemplo en el precio en la calidad del producto, descuentos etc. Pero para los restaurantes es muy importante conservar la fidelidad de sus clientes de tal manera que queden satisfechos.

No existen claramente productos sustitutos, por lo tanto el secreto para un buen restaurante sería su originalidad con la que emplee sus productos que tiene.

Aunque no existen rivales directos para los restaurantes en estudio por encontrarse en una zona rural, y donde el mayor número de mercado similares son bares por lo tanto no constituye una amenaza competitiva.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro -Restaurantes Turísticos en el distrito de Suyo 2017? Para dar solución al problema formulamos el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-restaurante turístico en el distrito Suyo 2017.

Para el lograr obtener el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las características de la gestión de calidad en las mypes rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo–2017.
- Describir los beneficios de la gestión de calidad en las mypes rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo – 2017.
- Identificar los tipos del liderazgo ejercido en las mypes rubro-restaurante turístico turísticos en el distrito de Suyo – 2017.
- determinar la importancia del liderazgo organizacional en las mypes rubro-restaurante turístico en el distrito de Suyo – 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica profesionalmente, porque queremos identificar la caracterización de gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017.

Se justifica en lo académico, sirve como modelo o guía para la Institución siendo soporte en la parte de investigación a su vez todo alumno, docente, o persona interesado(a) que quiera ilustrarse con el tema este estará a su libre disposición bajo las normas o reglamentos de nuestra Institución.

También se justifica Institucionalmente porque será material útil y de indagación para los estudiantes de las carreras relacionadas al tema de estudio, y además un antecedente de posteriores investigaciones similares.

Se justifica en lo metodológico, por el manejo sistematizado de un conjunto de procedimientos, técnicas que van hacer aplicados en nuestro trabajo de investigación de forma ordenada, sistemática, para detectar información que determine la caracterización de gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurante turísticos del Distrito de Suyo.

La metodología a utilizarse en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, porque vamos a describir las características de las variables, el nivel de investigación es cuantitativa, la recolección de la información, la presentación de los resultados, se empleará procedimientos estadísticos. El Diseño de la investigación es No Experimental, Transaccional o Transversal.

La población para este estudio estará conformada por el total de los representantes o trabajadores de las MYPE y clientes, dedicadas al rubro-restaurante turístico en el Distrito de Suyo, Año 2017.

II. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes

2.1.2 Antecedentes internacionales

Lopez (2018) en su tesis titulada Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil cuyo objetivo general fue: determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Cazar (2015) en su tesis titulada “Diseño de un plan estratégico de mejoramiento de la calidad en la gestión del Restaurante Chivo Loco ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha” cuyo objetivo fue: desarrollar un manual operacional el cual recopile normas y políticas las cuales sean útiles para el personal aplicado a la operación del restaurante Chivo Loco. En el primer capítulo o marco teórico, se realizó una investigación de los conceptos de calidad y la historia de los restaurantes, utilizando referencias de alto valor académico, la cual explique al lector la importancia de la calidad en las pequeñas y medianas empresas. En el segundo capítulo se analizó la situación actual del restaurante, para determinar cuáles son las deficiencias tanto en el front office como en el back office, para la implementación de un plan de mejoramiento de la calidad. En el tercer capítulo se realiza la propuesta de mejoramiento de calidad y el desarrollo de estándares y procedimientos en el restaurante, utilizando como herramientas de soporte una encuesta de satisfacción a los clientes, un blueprint o mapa de procesos y la aplicación de la Smart Voyager Express, un nuevo modelo de gestión de la empresa Quito Turismo para la obtención del Distintivo Q. En el cuarto y quinto capítulo se plantea las propuestas de mejoramiento de calidad y se realiza el diseño de los estándares y procedimientos que se deben aplicar al restaurante, junto con el manual operacional el cual indica cuáles son las normas que debe cumplir el restaurante y su personal. En el sexto capítulo se elaboró un presupuesto de inversión, realizado en base a las propuestas de mejoramiento en el capítulo cuarto y quinto. Finalmente se llegó a las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo después del estudio y desarrollo de este trabajo.

2.1.3 Antecedentes Nacionales

Amado(2015) en su tesis titulada “Caracterización del estilo de Liderazgo Carismático en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio -Rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015” en el que se planteó el objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo carismático en la micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. En esta investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo. Luego del correspondiente análisis de la información recopilada se concluyeron las siguientes:

- Las características principales del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro restaurantes turísticos son: la desconfianza con respecto a la capacidad de decisión de parte del gerente de la empresa, lo que produce la ruptura de la línea de respeto que en todo momento debe existir entre la máxima autoridad de la organización y sus colaboradores. Esto daría cuenta de un tipo de liderazgo deficiente.

Perez (2018) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2018”; Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2018. Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de

recolección de datos para una población que ha criterio se ha considerado 10 propietarios de las 10 MyPes dedicadas al rubro restaurantes, se concluyó que los propietarios de cada restaurante optaron por tener un crédito por deuda para el inicio de su negocio ya que estos son los más accesibles y además les permiten tener una buena rentabilidad, además de utilizar un préstamo No Bancarizado como son las cajas.

Arnold (2016) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes en el distrito nuevo Chimbote” donde su objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Para esta investigación se utilizó la siguiente metodología: investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental, con un nivel transversal y cuantitativo. Para este caso se tuvieron las siguientes conclusiones: El 60,9% de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino del que un 52,2% tienen por edad entre 18 a 30 años; 47,8% cuenta con instrucción universitaria y el 43,5% cumple funciones como administrador y 3 años involucrados en el rubro. El 69,6% de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas; el 65,2% tiene a su cargo entre 1 a 5 trabajadores de los cuales el 65,2% mantiene a sus trabajadores en condición informal. La totalidad de empresarios del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero al menos el 60,9% aplica una gestión administrativa lo cual el

56,5% los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua, la mayoría absoluta (78,3%) realizo capacitaciones orientadas al servicio del cliente, la mayoría relativa (39,1%) tienen prioridad el precio ante sus proveedores.

Tacunan (2016) en su tesis titulada “Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo Servperf en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes en el Distrito de Huari, 2014”; el que tuvo como objetivo principal: escribir las principales características de la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Huari, 2014. Se aplicó el tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa y un diseño transaccional. Del análisis respectivo se llegó a las siguientes conclusiones: Respecto a la calidad del servicio brindado por las micro y pequeñas empresas del sector servicios –rubro restaurantes en el Distrito de Huari, 2014; obedeciendo a los parámetros del modelo SERVPERF demuestra que es deficiente, pues no existe capacidad de respuesta por parte de los empleados, se presenta demora en la entrega del servicio, a pesar de que los clientes consideran que el local donde reciben el servicio es aceptable. En cuanto a las características de los clientes de la micro y pequeñas empresas, estos tienen entre 46 a 55 años de edad, el 61% son de género masculino y 45% tienen grado de instrucción superior no universitario, y por ello es que resultan ser más exigentes en respecto a la aceptación de la calidad del servicio es por eso que determinado sector exigen Calidad de Servicio en la atención a los Clientes en los restaurantes. Además, se reconoce que el modelo SERVPERF considero las características de las cinco dimensiones son los siguientes: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta,

Seguridad y Empatía, y cada una de ellas han sido evaluadas en la presente investigación demostrándose la existencia de deficiencias en la calidad del servicio.

Gayta (2015) en su tesis titulado “Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015”, cuyo objetivo fue describir las principales características del estilo de liderazgo carismático, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental (Transaccional o transversal) para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población de (9 MYPE) con 1 a 2 colaboradores por mype, haciendo un total de 20 encuestados, a quiénes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: del total de encuestados se observa que el 100% de las MYPES son formales, el 30% de los encuestados mencionan que la MYPE se tomó para generar empleo y el 55% de encuestados ocupan el cargo de mozo, en cuanto al liderazgo carismático los resultados fueron: un 55% están en desacuerdo en sentir confianza en su líder, el 60% de encuestados manifestaron que su líder no es un modelo a seguir, los datos anteriores reflejan que no existe una firme convicción y confianza por parte de los colaboradores. Finalmente, se concluyó que el 65% del total de MYPE encuestados manifiestan la falta de empatía, similitud de escala de valores, sacrificio de confort personal y confianza entre los colaboradores y su líder, como consecuencia se considera escaso el liderazgo carismático en

las MYPE restauranteras, el cual no ayuda a dar solución a los problemas que surge dentro de la organización.

Rodo, M. (2016) en su tesis titulada “caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo servqual en las micro y pequeñas empresas el sector servicios– rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz, 2016”; donde el objetivo principal fue describir las principales características de la calidad del servicio bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes campestres en el distrito de Huaraz; 2016. Para el logro de sus objetivos se aplicó la investigación de tipo y nivel descriptivo, cuantitativo y con diseño transaccional. Para este estudio se concluyeron las siguientes: La calidad del servicio, parte esencial de esta investigación es entendida como la satisfacción de las necesidades del cliente. Se demostró que existe una deficiente calidad en el servicio, pues se revela un bajo interés respecto a la solución de malestares por parte de los empleados asimismo existe incumplimiento del servicio en el tiempo prometido dentro del rubro restaurantes campestres del distrito de Huaraz. de las características de los clientes En relación a las características de los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes campestres del Distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tiene de 36-45 años de edad, la mayoría son mujeres y con estudios superiores universitarios, estas características permiten inferir que son clientes que valoran la calidad de servicio tanto en su aspecto tangible como intangible por ende se debe brindar un servicio que pueda cumplir con las expectativas creadas en relación al servicio lo que conllevara a su satisfacción y por lo mismo también beneficios económicos para la empresa.

Bereche, Y. (2017) en su tesis titulada “influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa executive Collet & legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017”, el que tuvo por objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral, la población estuvo constituida por de 170 personas y la muestra fue de 118 personas. Para el recojo de información se aplicó la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de preguntas. Del análisis de los datos recopilados, se dieron las siguientes conclusiones: Quedó demostrado la influencia entre el liderazgo carismático y el desempeño laboral, que por los datos recogidos se puede considerar que por la buena gestión de parte del líder carismático mejora el desempeño de los colaboradores que tiene a cargo la empresa que representa. También se demostró la influencia existente entre el conflicto interno mínimo y el desempeño laboral, entendiéndose según los datos recogidos que, cuando el líder motiva a sus colaboradores a hacer frente a las amenazas con el fin de mitigar los conflictos que se les pudiera presentar dentro o fuera de la organización, para ello puede lograrlo resaltando las capacidades de cada uno de sus colaboradores en relación al desempeño laboral que muestran. Quedó demostrada la influencia existente entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, entendiéndose que el impacto de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral es significativo, teniendo en cuenta que, en el desarrollo de sus actividades, los colaboradores requieren del trabajo en equipo y la comunicación permanente, lo que ayuda a estar enfocados en el logro de los objetivos de la organización y del propio colaborador. Asimismo, quedó demostrada la influencia existente entre la

estimulación intelectual y el desempeño laboral, y según los resultados se entiende que a través de una buena estimulación intelectual por parte del líder influye significativamente en el desempeño laboral, crea un clima laboral apropiado, y esto los estimula a que generen una mejor productividad en la organización.

Cabrera & Villegas (2019) en su tesis titulada “La calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES - rubro restaurantes del cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018”. Tuvo por objetivo general determinar el grado de incidencia de la calidad del servicio en la gestión de las MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca - 2018, El tipo de estudio empleado fue no experimental, el nivel de investigación es descriptivo, cuyo diseño es correlacional, el diseño específico es la correlacional donde $M =$ es igual a muestra de estudios, 01 = información de lo que ya aconteció en este caso es decir Calidad del Servicio, 02 = Información actual que es la Satisfacción del Cliente y $r =$ relación. El tamaño muestral es de 21 personas; toda vez que contamos con una población finita. La técnica de recolección de datos es la encuesta con el instrumento del cuestionario que contiene 24 preguntas. Se llegó a la conclusión de que existe un fuerte grado de incidencia entre la calidad de servicio y la gestión de las MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018, Por lo tanto, a mayores evidencias físicas del servicio, es mayor la gestión de los MYPES – Rubro Restaurantes del Cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018.

2.1.1 Antecedentes Regionales

Palacios (2018) en su tesis titulada “Caracterización gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura - 2016, se estableció como objetivo general: Identificar qué características tiene la gestión de calidad y el control administrativo en las MYPE rubro restaurantes de Urb. La Providencia los Tallanes Piura – 2016. Empleando la metodología de nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, para el recojo de información se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La población estuvo conformada por lo gerentes y los trabajadores de las MYPE, al ser una población finita conocida, la muestra para la variable gestión de calidad, es igual a 25 trabajadores y para la variable control administrativo, 5 gerentes. Los resultados obtenidos respecto a la Gestión de calidad en las MYPE, indicaron que la gran mayoría de encuestados lleva un control de los insumos que ingresan a almacén, han implementado una estrategia destinada a maximizar recursos y que evalúa constantemente a su personal. En cuanto a control administrativo, arrojaron resultados del 100% que indican que las MYPE en investigación llevan un control interno para mejorar la productividad de la empresa, han establecido una política de calidad y que llevan un registro del total de sus ventas.

Castro (2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad y Satisfacción del cliente en las MYPE rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura año 2016”, cuyo objetivo general fue: identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro

restaurantes. La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva. Se utilizará la investigación del nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará como tipo de recojo de datos encuestas con los representantes y clientes, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que las características que presenta la gestión de calidad son: desempeño, responsabilidad, comunicación y las características que presenta la satisfacción del cliente son: servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los clientes. Por lo que se recomienda a las MYPE rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura, que deben de cumplir con ponerlas en práctica, e implementar nuevas estrategias para que estas puedan cumplirse, considerando que la gestión de calidad está relacionada con la satisfacción de sus clientes. Por otro lado, según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que la mayoría de los encuestados indican que los beneficios de la satisfacción del cliente son: la compra repetitiva, el boca a boca y el posicionamiento. Se sugiere a las MYPE bajo estudio, que deben seguir llevando un control continuo sobre los beneficios de la satisfacción de sus clientes esto les permitirá conocer más a sus clientes y saber cuáles son sus gustos y preferencias.

Montalban (2018) en su tesis titulada “caracterización de gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. almirante miguel Grau Piura año 2018” tuvo como objetivo general, analizar las características de la Gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro Restaurantes AA.HH Almirante miguel Grau -Piura, año, se aplicó la

metodología descriptiva y en la cual se diseñó un cuestionario de 29 preguntas, que se realizó a cuatro microempresas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a gestión de calidad: Los propietarios manifiestan que el 60% de su MYPE cuenta con una mejora de un grado de satisfacción con el servicio para los clientes y el 40.% creen que el restaurante aún no cuenta con mejora de grado de satisfacción con su servicio. Respecto a la competitividad: Los clientes manifiestan: el 50 % de los restaurantes aún le falta cumplir las necesidades que tiene cada cliente y de realizar evaluaciones para que su personal de trabajo tome en cuenta la atención. Asimismo, el 50% de los clientes encuestados afirman que con el tiempo los restaurantes han ido mejorando en su atención, obteniendo mejores resultados.

2.1.4 Antecedentes Locales

Campos (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”; ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018?; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas cerradas. Esta investigación

tiene los siguientes resultados: el 73% de los clientes encuestados indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes; mientras que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo. Se concluye que los principios de Gestión de Calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los beneficios de Gestión de Calidad que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas, fidelidad de clientes.

Dedios (2019) En su tesis titulada “Gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro restaurant cevicheria karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019” tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por el gerente, siendo la muestra. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 121; a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones de gestión de calidad fueron: el servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor

añadido para éstos, el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurante.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Pola (1988) define que la calidad es cuando el cliente este apto a cancelar el servicio que le ofrecen en cuanto a su seguridad, fiabilidad y servicio. Entonces decimos que calidad no es necesariamente lujo, el tamaño tampoco define la calidad del producto, por lo tanto, la calidad es simplemente estar acorde con las necesidades que logren satisfacer al cliente

Camisón, C. & otros (2015) se utiliza para describir la conformidad de un grupo de variables, principios, técnicas y métodos con el fin de mejorar la gestión de calidad. En este sentido menciona que los temas de los diferentes enfoques son identificados por tres dimensiones: Los principios que guían la acción organizativa; las actividades que integran para llevar a la práctica; y las técnicas que hacen efectivas estas prácticas. Hoy en la actualidad podemos decir que ya no se ve orientada solamente a la calidad del producto y/o servicio si no que abarca a todas las formas y situaciones por las cuales la empresa satisface las necesidades, gustos y preferencias de los clientes, su personal y todo cuanto integran la empresa, así como la sociedad en general.

2.2.2. Características de la Gestión de calidad

Las micro y pequeña empresa desarrolla sus actividades con el propósito de satisfacer los clientes con el objetivo de una mejora continua en la calidad del servicio.

Principales características:

- Las necesidades de los consumidores se adaptan al desarrollo de la mejora continua del servicio.
- Definición de las actividades del servicio o producto.
- Garantiza la calidad del servicio a los consumidores.
- Incrementa de los abastecedores y garantiza el respeto a la prestación del servicio.
- Evaluación de la vehemencia y en las actividades de la mejora continua del servicio.

Para alcanzar la calidad total en las micro y pequeña empresa debe revisarse periódicamente sus:

- Recursos
- Habilidades
- Conocimientos
- Atributos
- Esfuerzo por hacer un buen trabajo
- Reconocer el error y eliminarlo lo antes posible
- Trabajar en equipo siempre
- Fijar objetivos de mejora
- Perseguir resultados tangibles y reales

No basta con “hacer las cosas del modo correcto”, es preciso que el cliente se convenza de la calidad el producto o servicio de excelencia.

2.2.3.4 Beneficios del sistema de gestión de calidad

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua los beneficios del sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional. ISO (2015)

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Manejar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.
- Evaluar tales procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Heras, I. (2008) define a la Gestión de calidad como el conjunto de decisiones tomadas en la empresa con el objeto de mejorar la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en su

totalidad. Asimismo, la entiende como una actividad funcional determinada de la organización o también la entiende como una función colateral dentro de las funciones básicas de la empresa.

Según Gestión integral(2012) los beneficios que vamos a obtener con la correcta implantación servirán para lograr los objetivos en la empresa.

1. Potenciar la imagen de la empresa para los clientes: No necesariamente se refiere a mejorar su imagen, sino que es indispensable contar con certificado de calidad para generar confianza a los clientes.
2. Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios: El SGC permite desarrollar e implementar un producto o servicio y mejorar de manera eficaz y eficiente y conseguir elaborar un buen producto o servicio.
3. Mejora nuestro sistema de trabajo: si hacemos una apropiada determinación de los procedimientos de nuestro trabajo, podemos lograr nuestro objetivo y minimizar riesgos.
4. Incrementar la satisfacción de los clientes: Ofrecer un buen producto y servicio, ayuda a incrementar y mejorar la satisfacción de los clientes.
5. Incrementar la satisfacción y motivación de todos los que conforman la empresa: Permite que cada cierto tiempo se recopile datos, información y se saquen conclusiones integrando a todo el personal en conjunto para que analicen juntos todo lo referente a la

empresa asegurándose los nuevos cambios y el nuevo rumbo que cambiara a la empresa.

6. Intercambio de conocimientos: Se expone toda información necesaria y relevante para corregir los errores o cualquier otro problema que pueda ocurrir para que no se vuelvan a repetir los mismos repetidos.
7. Simplificar la interacción y comunicación entre los distintos departamentos o áreas de la empresa: se programa una reunión en con fecha y orden del día, lo cual les va permitir a cada persona preparar su información importante que van a exponer en la reunión.

2.2.2 Liderazgo

Ruiz (2017) define que en la actualidad existen muchos ejemplos de líderes, es aquella persona capaz de influir en los demás, de tener actitud y la libre disposición de decidir asumir el liderazgo de un determinado grupo da señales de una persona arriesgada, o en mejor postura, confiada de sus capacidades para llevar a cabo los propósitos concordantes de dicho grupo u organización. En cuanto a la gestión de liderazgo, refiere al proceso, al conjunto de acciones realizadas por el líder. Por supuesto, se requiere de un buen gestor, el que proponga y escuche opiniones, el que distribuya funciones, el que dirija y evalúe, y, sobre todo, el que motive a sus seguidores. Varios autores han escrito sobre liderazgo, y en relación a la gestión de liderazgo tenemos:

Múgica, C. (2003) señala que el proceso de gestión es el marco en el que se hallan todas las acciones del líder, cuyo rol recae en la autoridad máxima: el Gerente. Además, menciona que gestión se trata de trabajar “con” y a través de grupos, individuos, y recursos varios para llegar al alcance de los objetivos del ente económico.

Coronel & Padilla (2001) mencionan respecto a la relación de los procesos de gestión con el liderazgo y determinan que todas las teorías de la gestión están basadas en observaciones de personas del género masculino, y que a ello se debe el poner en práctica el liderazgo sin considerar los atributos que también posee la feminidad. Además, cita como características que se supone son propias del hombre y que además concuerdan con las necesarias para ser un líder, las siguientes: la agresión, la racionalidad y la frialdad.

Del Prado (1998) la relación al ejercer el liderazgo es interactiva donde los líderes influyen en sus seguidores, pero a la vez estos influyen en el líder. Pues, señala que las respuestas del líder producen respuestas del resto del grupo, quienes a su vez afectan la capacidad de sus líderes para direccionarse hacia otras iniciativas. En otra parte, este mismo autor hace referencia a la capacidad de toma de decisiones de parte de los líderes a causa de incomodidades que experimentan y que muchas veces se vuelven objeto de críticas de los demás; lo que permite al líder demostrar su eficiencia y aplicar soluciones inmediatas.

Por otro lado, Brull, E. (2010) determina que liderazgo y gestión de calidad son ideas relevantes en las micro y pequeñas empresas, que son considerados por el propietario. Señalando como uno de las principales

causas por las que los dueños de las MYPE fracasan es por la mala gestión administrativa.

2.2.3 Tipos de liderazgo

Ayala, M. (2015) reflexiona respecto del liderazgo y determina que este factor es importante porque permite a las organizaciones, independientemente de la actividad que desarrollan, a que funcionen de forma organizada y también en cuanto al clima laboral refiere que el liderazgo influye en la conducta de los colaboradores de la empresa; por ello considera que se hace imprescindible que las empresas empiecen a preocuparse por el bienestar de sus trabajadores manteniendo una perspectiva hacia el futuro evitando de ese modo el incremento en la deserción de las personas perdiendo el conocimiento suministrado.

En cuanto a los tipos de liderazgo, entre los más representativos tenemos:

2.2.3.1 Liderazgo autocrático o autoritario

Continuando con Ayala, M. (2015) tenemos que en este tipo de liderazgo entre las características principales están: respecto a la toma de decisiones que solo es ejercida por el líder; la comunicación es vertical y a ello se debe que la comunicación en ocasiones no llegue completa; las relaciones interpersonales son inaceptables, pues generan el mal desempeño en el trabajo. Y por las recompensas y/o castigos, se relaciona a las medidas disciplinarias ejercidas con presión, causando temor por parte de los trabajadores al momento de dirigirse a sus superiores.

2.2.3.2 Liderazgo democrático o participativo

Para Villalva, M. & Fierro, I. (2017) un líder es considerado democrático cuando impulsa el trabajo en equipo, el diálogo, los acuerdos por decisión de todos los involucrados, el cumplimiento de los deberes, y nunca ejerce acciones de manera individual; todo lo hace con el equipo. Y refiriéndose a la participación señala que este factor como estilo de dirección contribuye a tener mayor compromiso de los colaboradores con la empresa, produciendo mayor motivación en el alcance de las metas y además facilita la integración del factor humano en la micro y pequeña empresa, el positivismo del trabajador hacia las personas que los dirigen, y corrige y/o mejora la calidad de las decisiones en el alcance de los objetivos.

2.2.3.3 Liderazgo liberal o laissez – faire

Pacsi, A. & otros (2014) definen al liderazgo liberal o también conocido como laissez – faire, como el tipo de liderazgo que otorga a sus trabajadores un grado revelador de independencia en sus trabajos; además resume su definición como un líder carente de compromiso con la organización que representa. Y entre las principales características menciona: La autoridad está delegada en sus subordinados para la toma de decisiones, esperando que estos cumplan con su compromiso mediante su propia motivación, guía y control, lo que suele ser de poca ayuda para los que le siguen. Este tipo de líderes muestran en todo momento que están evadiendo la responsabilidad respecto a los resultados obtenidos. Este tipo de líderes otorgan libertad total para que sus colaboradores ejerzan sus actividades en la empresa de acuerdo a sus criterios. Este tipo de líder no

suele proporcionar información salvo la que le soliciten y concede poder al equipo para que se organice según su iniciativa.

2.2.3.4 Liderazgo burocrático

Mamani, H. & otros (2014) menciona que este tipo de líderes son centrados en las reglas más que en los individuos o resultados. Como se sabe la palabra burocracia se refiere, etimológicamente, al poder de los funcionarios. Esta palabra proviene del latín *burrus* que dio origen a la francesa *bure* refiriéndose a un tipo de tela puesta en las oficinas, de allí pasó a dar origen a la palabra *bureau* que era usada para definir los escritorios cubiertos con bure y posteriormente se utilizó para referirse a la oficina en su totalidad. Por otro lado, y según al pensamiento actual de la gente común, la definición de burocracia la concibe en base a sus disfunciones.

2.2.3.5 Líder carismático

Montalvo, S. (2012) considera que trabajar para un líder de estilo carismático es como estar viviendo con una persona llamativa y motivadora, de la que su presencia es grata; y tal vez no sean todos los días excitantes, sin embargo, este tipo de líderes ofrecen una razón adicional para la asistencia al trabajo. También menciona que la mejor manera para desarrollar carisma es a través de la expresión de los sentimientos de manera más abierta.

2.2.3.6 Liderazgo Natural

Según Mallma, J. (2015) el liderazgo natural puede ser entendido basándose a cinco criterios que contribuyen al acercamiento de su

definición, los que son: espontaneidad, cualidad, influencia, naturalidad y mediación. Y también establece características para este tipo de líderes, las que son: por sus emociones, por una afición genética natural, por su dominio sobre el grupo y por ser un predictor en sus conocimientos.

Para el desarrollo del liderazgo natural se hace necesario tener en cuenta seis aspectos, según Mallma, J. (2015), y son: la capacitación del líder natural, el perfeccionamiento de las capacidades analíticas y la influencia del ambiente en su desarrollo.

2.2.3.7 Liderazgo orientado a las personas o las relaciones

Este tipo de líderes centran su preocupación y apoyo en las personas que tienen a su cargo, ayudándolas a organizarse. Este tipo de líderes suelen ser más participativos y asimismo fomentan la participación del grupo teniendo en cuenta las opiniones de cada uno de sus integrantes.

2.2.3.8 Liderazgo orientado a la tarea

Ruiz (2017) Este tipo de liderazgo está orientado a anteponer las tareas que encomendará a las personas. Este estilo se da mayormente en aquellos trabajos donde suceden situaciones urgidas de atención y de forma inmediata, situaciones en las que se hace necesaria una decisión rápida y correcta.

2.2.3.9 Liderazgo transaccional

Quesada, T. (2014) define a este tipo de liderazgo como un modelo de liderazgo empresarial basado en la reciprocidad; donde el trabajador presta sus servicios y a cambio logra un importe en calidad de salario, y otros

beneficios. En este estilo de liderazgo, el líder da a sus trabajadores recompensas, lo que hace que el personal que tiene a cargo la empresa se ve motivado y responde con mayor empeño en el ejercicio de sus labores.

2.2.3.10 Liderazgo Transformacional

Para Bernal, J. (2011) el liderazgo transformacional implica aumento de habilidades de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas para solucionar de manera individual o en grupo los principales conflictos y la capacidad de toma de decisiones. Define a este tipo de liderazgo como la cultura del cambio, el agente transformacional de su cultura organizativa.

2.2.4 Importancia del liderazgo organizacional

Para Zayas & Cabrera(2006) la importancia del liderazgo organizacional está clasificada en 3 dimensiones: La organización, en los miembros y el entorno.

- Permanece unida a toda su organización para lograr la importancia de supervivencia de cualquier negocio u organización.
- Cuando el liderazgo es consistente y coherente con la organización el cumplimiento de sus funciones, la eficiencia y la satisfacción es cada vez mayor.
- Favorece a las organizaciones formales en el desempeño de las metas, facilitando el logro de sus objetivos.
- Contribuye a un buen ambiente laboral, mejorando las relaciones laborales, y logrando la satisfacción de los clientes.

- Ayuda al buen estímulo motivacional hacia los trabajadores, a fin que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan satisfechos.
- Contribuye a una mejor comunicación entre los miembros de la organización aportando a grandes beneficios.

Según Jimenez (1999) “El líder es capaz de gestionar las capacidades humanas y de crear un ambiente agradable mejorando la calidad del trabajo por eso es importante fomentar la confianza entre los directivos y trabajadores, mejorando la productividad y eficiencia de las organizaciones”

III. HIPOTESIS

Según Arias (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la investigación

El tipo de investigación fue descriptiva porque se busca determinar las características de la gestión de calidad y de liderazgo en mypes rubro restaurantes turísticos en el distrito Suyo 2017.

4.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue cuantitativo porque los datos recogidos son analizados y mostrados estadísticamente.

4.3 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

4.3.1 Población y Muestra

4.3.1.1 Población

La población es el estudio de todos los elementos similares que pertenecen a una misma definición los cuales participan en el problema del análisis de investigación. Afirma Lerma Gonzales, (2009)

Conformada por el total de los representantes o trabajadores y clientes de las mypes rubro-Restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, Año 2017.

Población 1: 12 representantes y trabajadores mypes rubro restaurantes turísticos del distrito de Suyo, año 2017.

Población 2: 68 Clientes de las mypes rubro restaurantes turísticos del distrito de Suyo, año 2017.

4.3.1.2 Muestra

Según Cruz del Castillo, Olivarez & Gonzales (2014) La muestra es el subconjunto de los miembros de una población.

Para la presente investigación, y en relación de las poblaciones de estudio, las muestras serán:

M1: 12 representantes o trabajadores de las mypes rubro restaurantes turísticos del Distrito de Suyo, año 2017.

M2: 68 clientes de las mypes rubro restaurantes turísticos del Distrito de Suyo, año 2017.

Para la M2 por tratarse de una población infinita, es decir desconocida, se calcula aplicando la fórmula del muestro para población infinita.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra que se quiere encontrar

Z= Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado.

E= Margen de error que admitido

P= es la proporción esperada

Q= 1-P

Dónde:

n= Tamaño de la muestra = 65

p= probabilidad de acierto = 0.5

q= 0,50 probabilidad de error

e= margen de error, 10

Z= 1.65 límite de confianza

Reemplazando:

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5}{10\%^2}$$

$$n = \frac{2.7225 * 0.25}{1}$$

$$n = \frac{0.680625}{1} = 68 \text{ Clientes}$$

Como criterios de inclusión se determinaron:

- ✓ Las MYPES debe contar con RUC activo en la fecha de la presente investigación.
- ✓ La MYPE debe estar ubicada en el distrito de Suyo.
- ✓ La MYPE debe contar con Licencia de funcionamiento.

Razón social de Mypes en estudio

N°	RAZON SOCIAL	CONTRIBUYENTE	RUC	N° DE TRABAJADORES Y PROPIETARIO
1	“Mi Rosita”	Zoila Rosa Mendoza Montero	10031133951	6
2	“La Caballa”	Sonia Calle Flores	10803699238	6

4.4 Cuadro 1: Definición y operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	Fuente	instrumento
Gestión de Calidad	La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país. Bañeras Gomes, (2014)	Características de la Gestión de calidad	Gustos y necesidades	¿Muestra interés por conocer los gustos y necesidades de los clientes?	R E P R E S E N T A N T E S Y C L I E N T E	E N C U E S T A
				¿Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece?		
			Participación del personal	¿El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo?		
				¿El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones?		
			Líder	¿El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores?		
			Procesos	¿Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa?		
				¿Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad?		
			Mejora continua	¿Aplica algún método que signifique la mejora continua de la empresa?		
			Toma de decisiones	¿Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas?		
		Proveedores	¿Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo?			
		Beneficios de la Gestión de calidad	Satisfacción	¿Los clientes quedan satisfechos cuando muestran señales de preocupación por los mismos?		
			Dirección	¿Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo?		
			Motivación	¿El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación?		
			Ideas	¿Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones?		
			Producto	¿Mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto?		
Imagen	¿La imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza?					
Ventas	¿El nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad?					
Disminución de costos	¿A través de la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios					
Actividades	Con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden?					

			Desempeño	¿Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa?	S	
Liderazgo	Se refiere al proceso, al conjunto de acciones realizadas por el líder. Por supuesto, se requiere de un buen gestor, el que proponga y escuche opiniones, el que distribuya funciones, el que dirija y evalúe, y sobre todo, el que motive a sus seguidores	Características del liderazgo	Conversaciones	¿Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa?		
			Toma de decisiones	¿Toma en cuenta las ideas de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa?		
			Objetivos	¿Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa?		
			Ventajas y desventajas	¿Previo a la toma de decisiones reflexiona respecto a las ventajas y desventajas?		
			Habilidades	¿Distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran?		
			Organización	¿Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa?		
			Responsabilidades	¿Cómo líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes?		
			Decisiones	¿Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa?		
			Planes	¿Le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparó?		
			Relaciones	¿Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores?		
		Plan adicional	¿Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene?			
		Importancia del liderazgo	Compromiso	¿Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo?		
			Opiniones	¿El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiesten sin temor sus opiniones?		
			Funciones	¿La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados?		
			Horizontes	¿El liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa?		
			Roles	¿Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo?		
			Eficacia	¿Al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo?		
			Orden	¿La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden?		
		Ambiente	¿Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia?			

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Para este informe de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se les aplicó a los representantes o trabajadores y clientes de las mypes del rubro restaurantes turísticos del Distrito de Suyo, año 2017.

4.5.2 Instrumentos

En esta investigación se aplicó un cuestionario, que consta de 39 preguntas referidas a la gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos del Distrito de Suyo, año 2017.

4.6 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa SPSS y Excel con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos obtenidos mediante el cuestionario.

Por otro lado, también se contará con la opinión de especialistas, quienes se encargarán de revisar los materiales a utilizar en este trabajo de investigación. Así mismo para dar una mejor seguridad al trabajo de investigación se desarrollará un ensayo que permitirá afinar las preguntas de la encuesta.

4.7 Cuadro 2: Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Diseño	Instrumento	
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, año 2017?	G	Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, año 2017.	GESTION DE CALIDAD	Población: En la investigación la población en estudio estará conformada por el total de los representantes o trabajadores y clientes de las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, año 2017.	Tipo de Investigación: La investigación será de tipo descriptiva Nivel de Investigación: El nivel de investigación es cuantitativo.	C U E S T I O N A R I O
	E	Describir los beneficios de la gestión de calidad en las mypes rubro restaurantes en el Distrito de Suyo – 2017.				
	C	Identificar los tipos de liderazgo rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo – 2017.	LIDERAZGO	Muestra: Por ser la población pequeña. La muestra estará conformada por 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, año 2017	Diseño: Para el presente trabajo de investigación se utilizará una investigación No Experimental.	
	O	Determinar la importancia del liderazgo organizacional en las mypes rubro-restaurante turístico en el Distrito de Suyo – 2017				

4.8 Principios éticos

Al ser la presente investigación un trabajo serio, no podemos ser esquivos a los principios que identifican al estudiante y futuro profesional orientado al ejercicio de sus actividades apegado a las buenas costumbres y valores inculcados. En este estudio se toman en consideración los siguientes principios éticos:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y 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 asegurarse de que sus sesgos, y las 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

Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1 Se muestra interesado por conocer los gustos y necesidades del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	



Gráfico 1 Se muestra interesado por conocer los gustos y necesidades del cliente

Interpretación: Según la tabla N° 1 y Gráfico N° 01 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo demuestran interés por conoce los gustos y necesidades del cliente.

Tabla 2 Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece

Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece

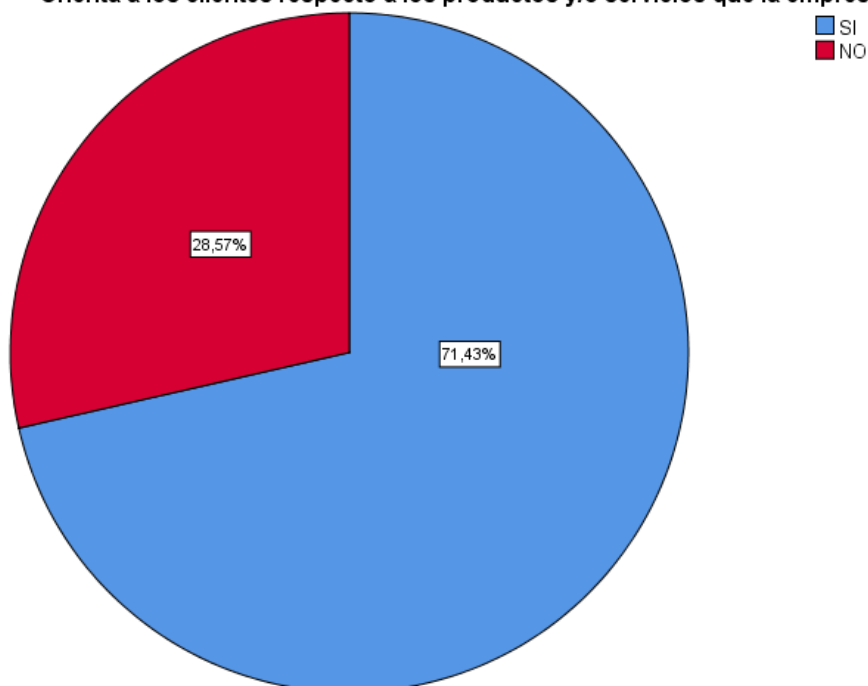


Gráfico 2 Orienta a los clientes

Interpretación: Según la tabla N° 2 y Gráfico N° 02 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece.

Tabla 3 El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo

El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo

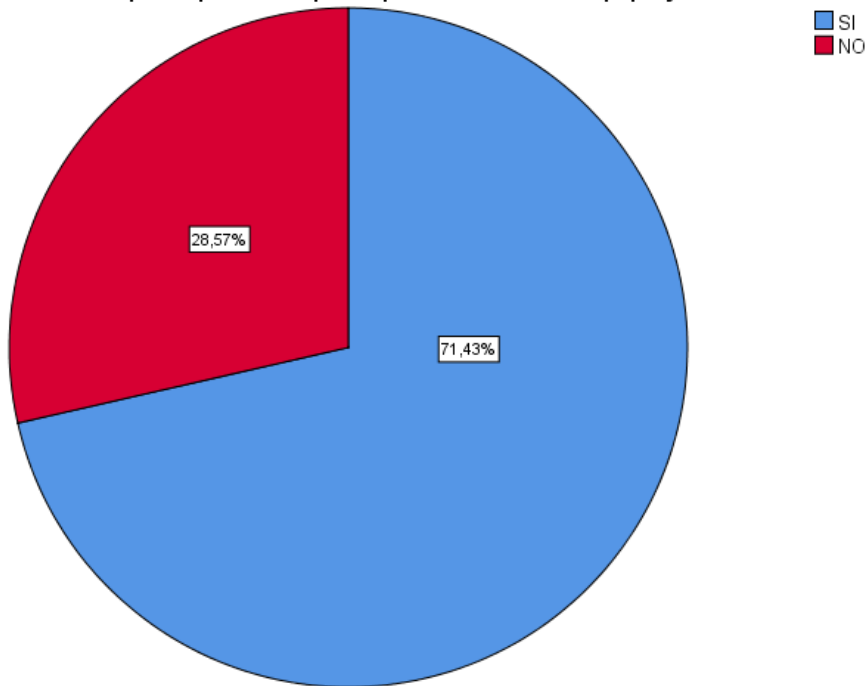


Gráfico 3 Participación del equipo

Interpretación: Según la tabla N° 3 y Gráfico N° 03 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo permiten la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo.

Tabla 4 El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones

El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones

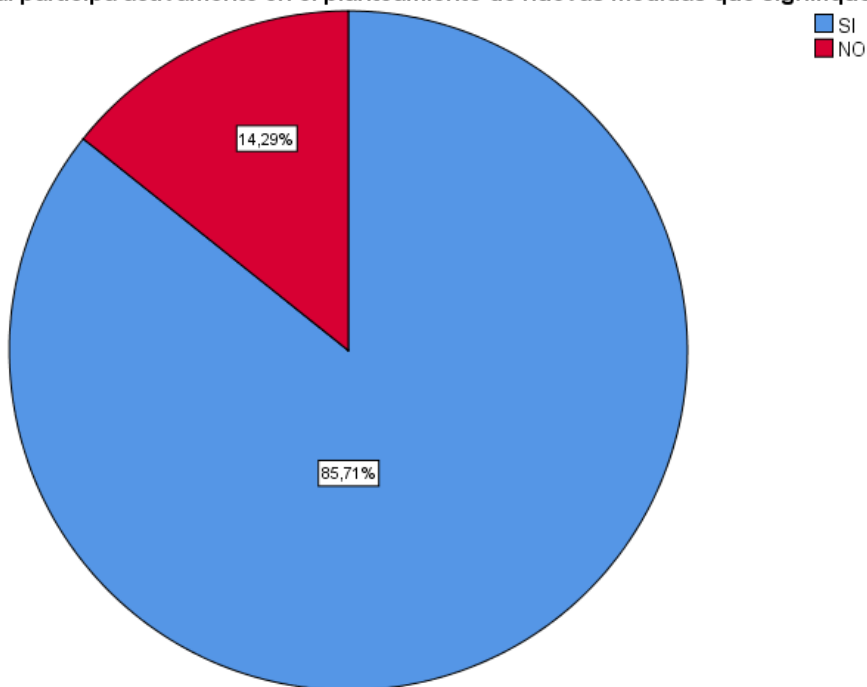


Gráfico 4 Participa en el planteamiento de tomas de decisiones

Interpretación: Según la tabla N° 4 y Gráfico N° 04 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que el personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones.

Tabla 5 El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores

El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores

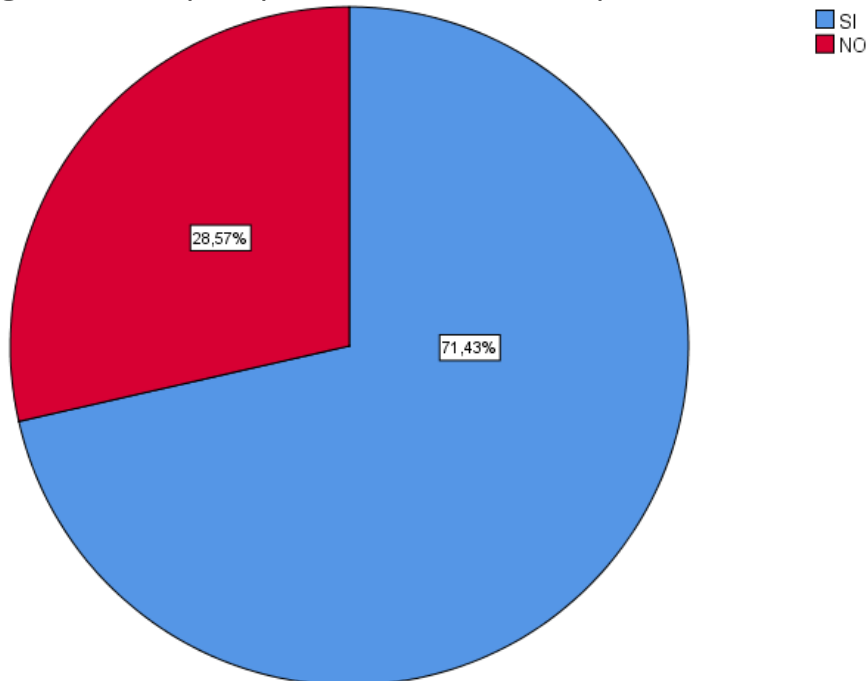


Gráfico 5 Disponibilidad para enseñar a sus colaboradores

Interpretación: Según la tabla N° 5 y Gráfico N° 05 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo se consideran expertos en todo momento y están dispuestos a enseñar a sus colaboradores.

Tabla 6 Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa

Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa

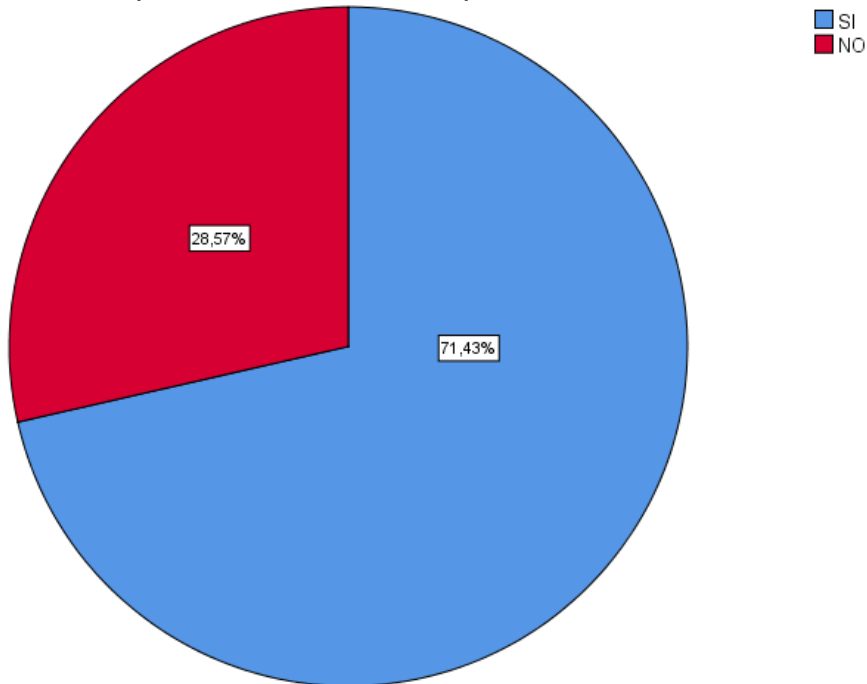


Gráfico 6 Se identifican los procesos desarrollados de la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 6 y Gráfico N° 06 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que se tienen plenamente identificados los procesos dentro de la empresa.

Tabla 7 Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad

Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad

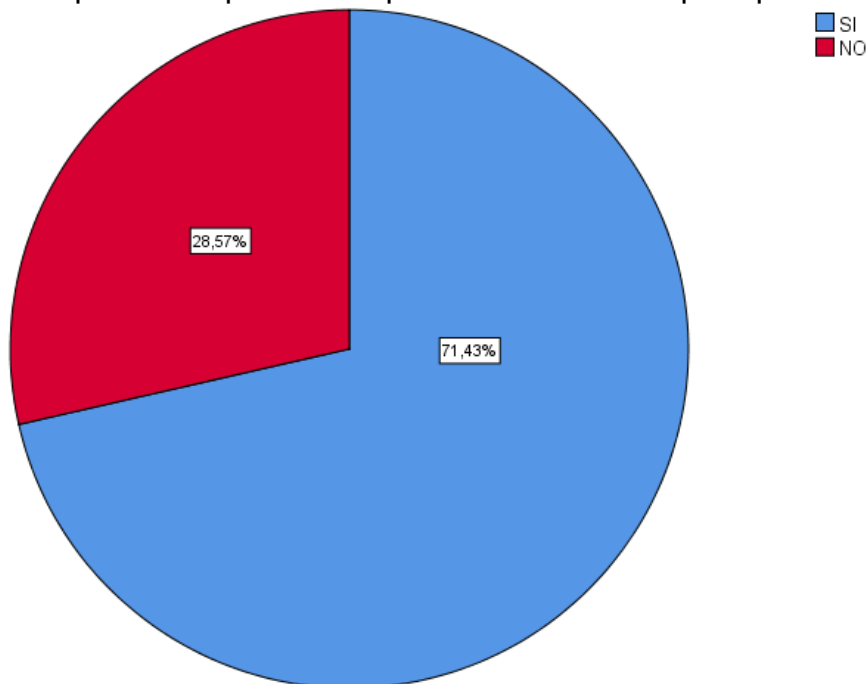


Gráfico 7 Procesos, parte de un sistema de gestión de calidad

Interpretación: Según la tabla N° 7 y Gráfico N° 07 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo entienden que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad.

Tabla 8 Aplica algún método que signifique la mejora continua de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	57,1	57,1	57,1
	NO	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	



Gráfico 8 método que signifique la mejora continua de la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 8 y Gráfico N° 08 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo aplican métodos que significan mejora continua de la empresa.

Tabla 9 Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas

Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	57,1	57,1	57,1
	NO	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas

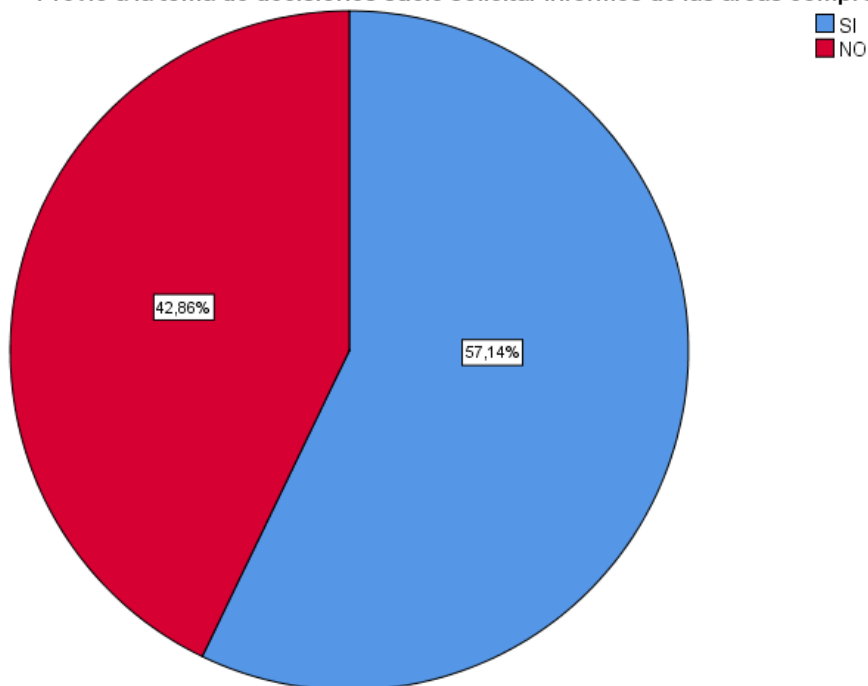


Gráfico 9: Solicitar informes de las áreas comprometidas

Interpretación: Según la tabla N° 9 y Gráfico N° 09 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo antes de la toma de decisiones solicitan informes a las áreas comprometidas.

Tabla 10 Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo

Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	57,1	57,1	57,1
	NO	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo

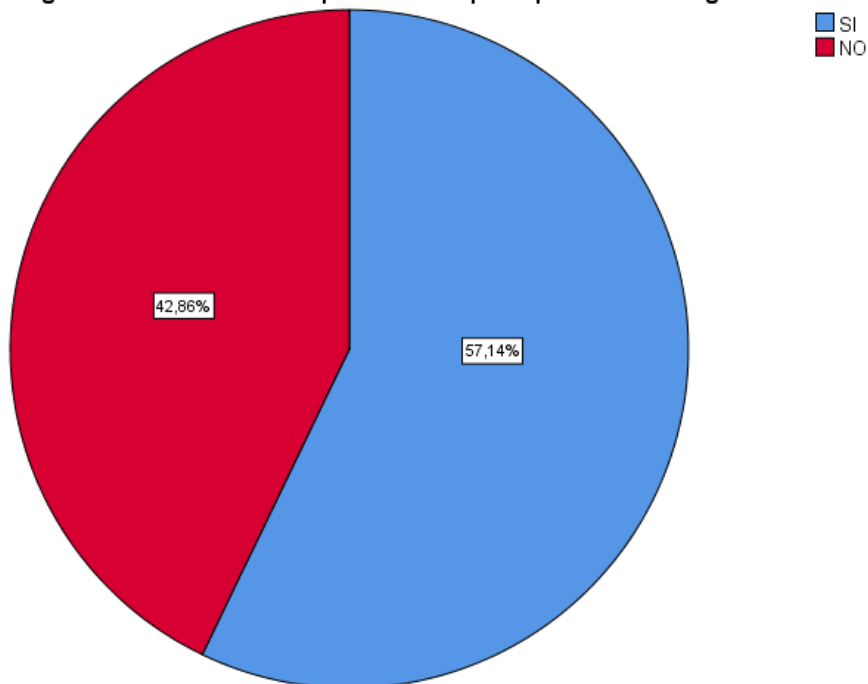


Gráfico 10: Trato formal con sus proveedores

Interpretación: Según la tabla N° 10 y Gráfico N° 10 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo tienen un trato formal con los proveedores para que lo tengan como un cliente exclusivo.

Tabla 11 Los clientes quedan satisfechos cuando muestra señales de preocupación por los mismos

Los clientes quedan satisfechos cuando muestra señales de preocupación por los mismos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Los clientes quedan satisfechos cuando muestra señales de preocupación por los mismos

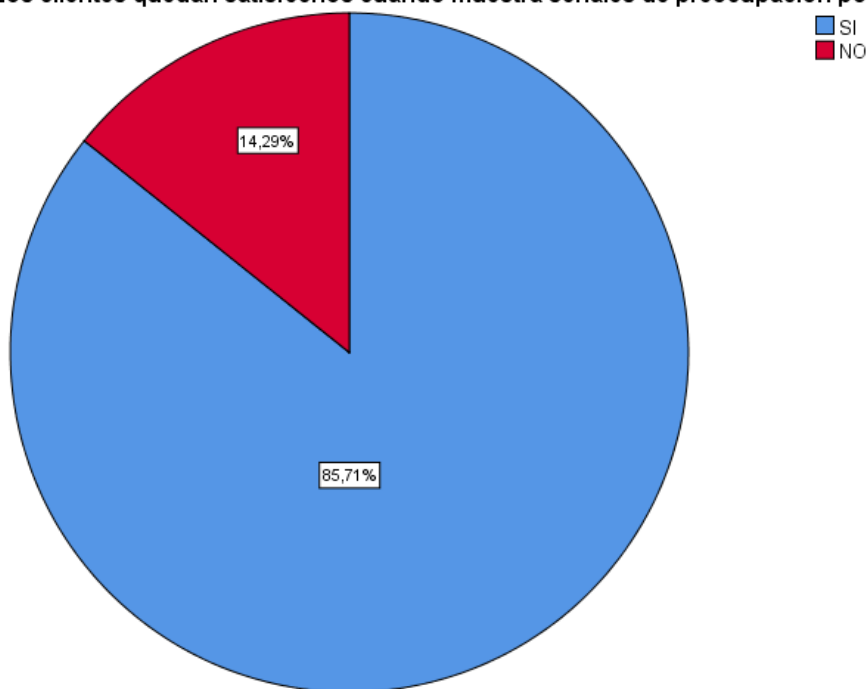


Gráfico 11 Clientes satisfechos

Interpretación: Según la tabla N° 11 y Gráfico N° 11 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo percibe que los clientes quedan satisfechos cuando se les demuestra preocupación por ellos.

Tabla 12: Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo

Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	7	100,0	100,0	100,0

Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo

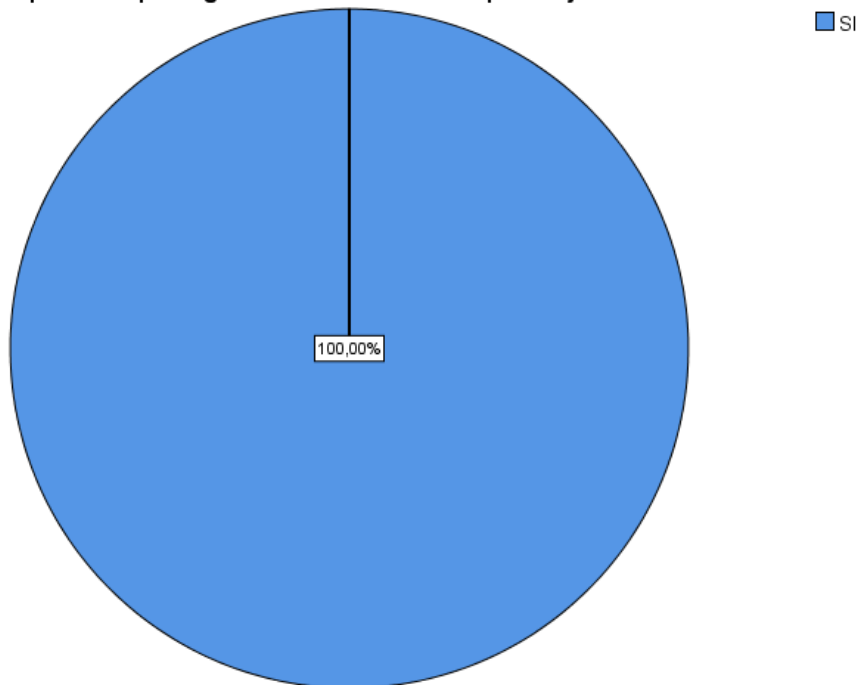


Gráfico 12: El gerente ejerce una dirección de trabajo en equipo

Interpretación: Según la tabla N° 12 y Gráfico N° 12 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que es importante que el gerente o dueño de la empresa debe ejerzan una dirección de trabajo en equipo.

Tabla 13 El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación

El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación

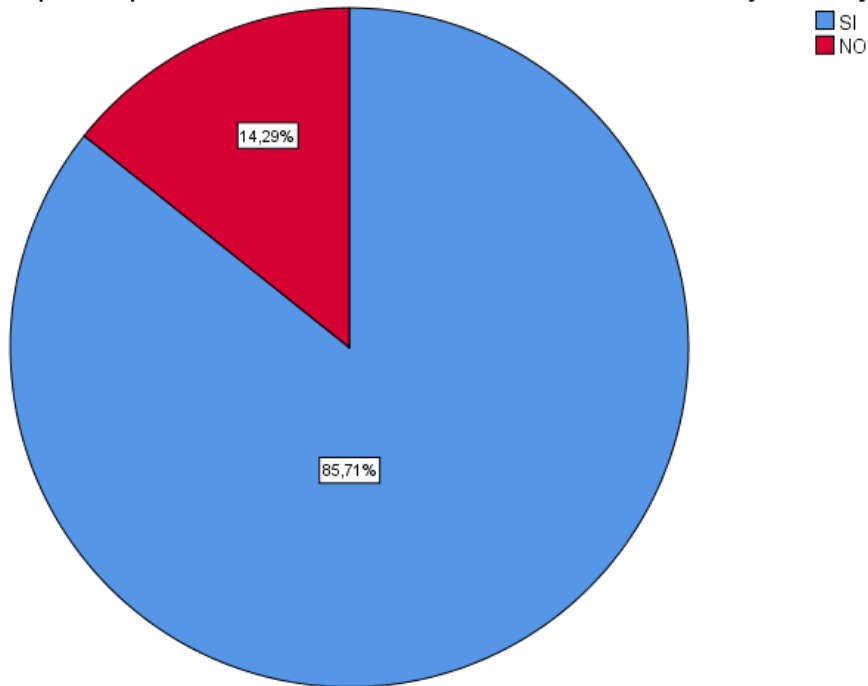


Gráfico 13 Trabajo con mayor motivación

Interpretación: Según la tabla N° 13 y Gráfico N° 13 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo perciben que el empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones realiza su trabajo con mayor dedicación.

Tabla 14 Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones

Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones

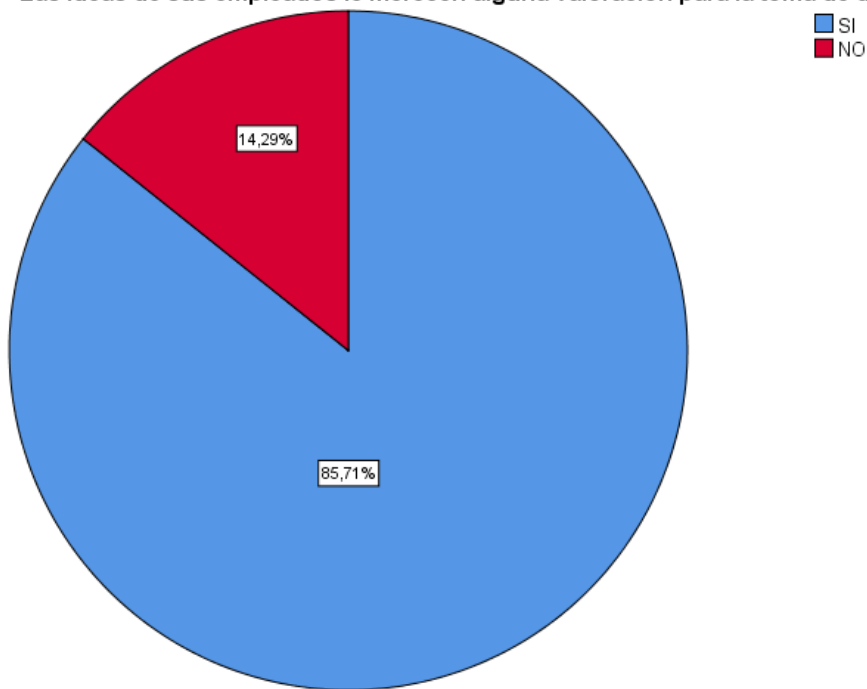


Gráfico 14: Valoración de los empleados por toma de decisiones

Interpretación: Según la tabla N° 14 y Gráfico N° 14 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que las ideas de sus empleados merecen ser valoradas para la toma de decisiones.

Tabla 15 Mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	85,7	85,7	85,7
	NO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

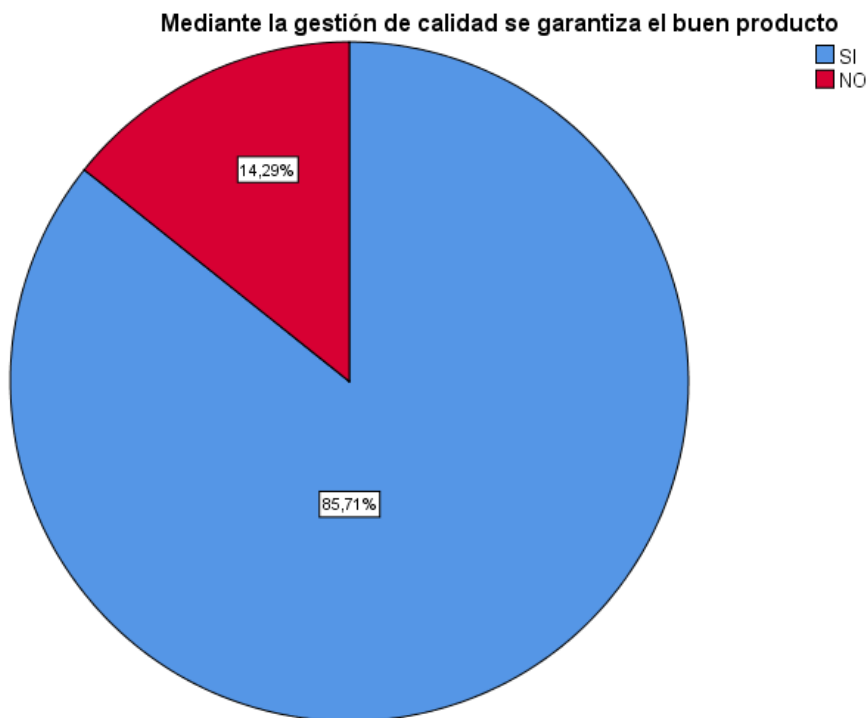


Gráfico 15: Se garantiza el buen producto

Interpretación: Según la tabla N° 15 y Gráfico N° 15 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responde que, mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto.

Tabla 16 La imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza

La imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

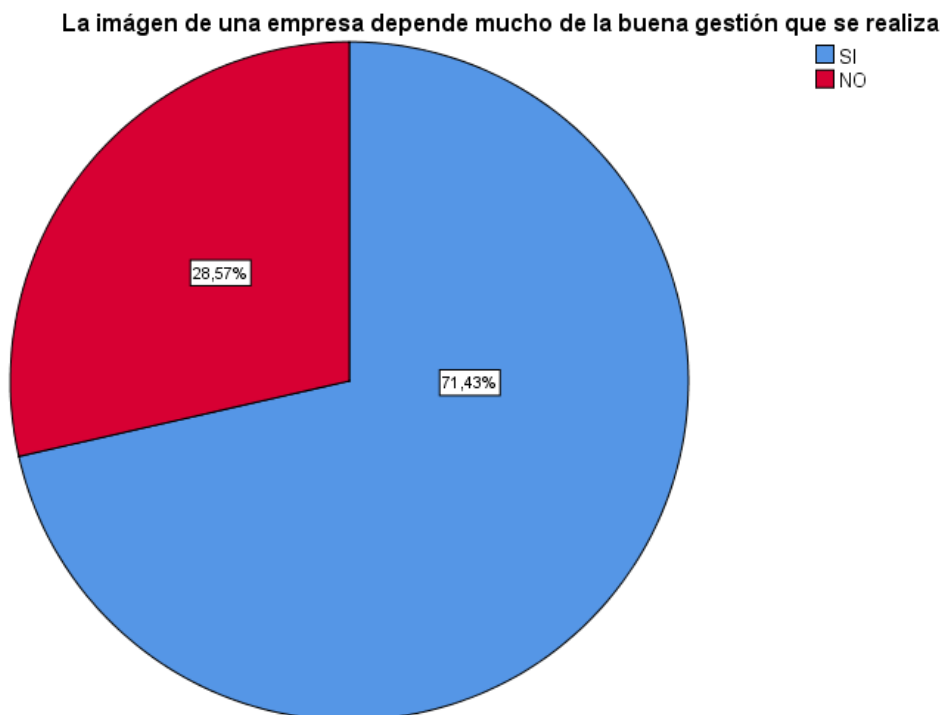


Gráfico 16: la empresa depende de la buena gestión que se realiza

Interpretación: Según la tabla N° 16 y Gráfico N° 16 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que la imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza.

Tabla 17 El nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	



Gráfico 17: El nivel de ventas depende de las acciones de gestión de calidad

Interpretación: Según la tabla N° 17 y Gráfico N° 17 muestra que el 71.4% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que los niveles de ventas dependen mucho de las acciones de gestión de calidad.

Tabla 18 A través de la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	57,1	57,1	57,1
	NO	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

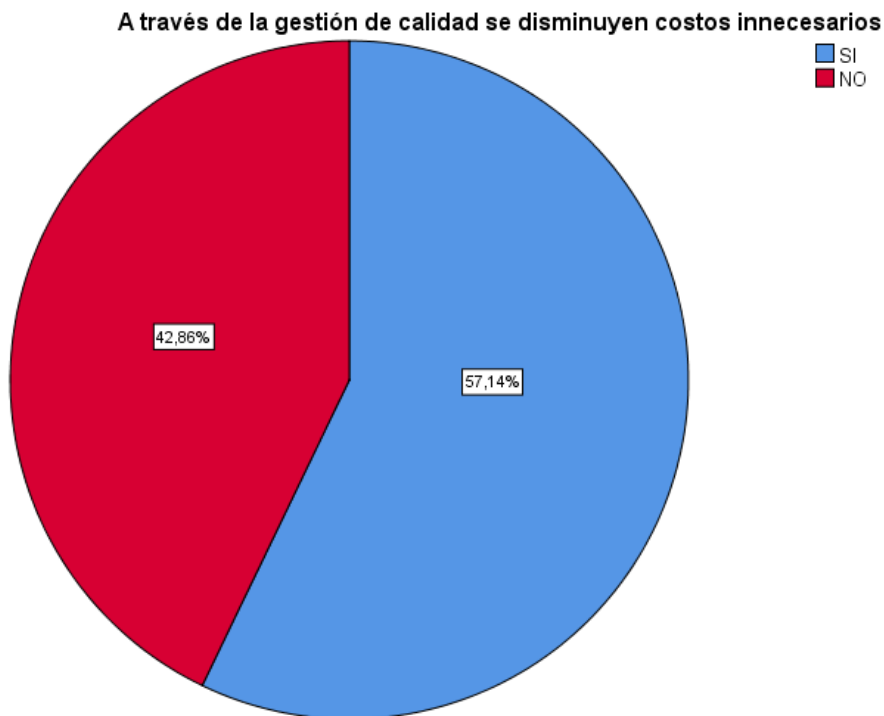


Gráfico 18: Disminución de costos innecesarios

Interpretación: Según la tabla N° 18 y Gráfico N° 18 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que mediante la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios.

Tabla 19 Con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden

Con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

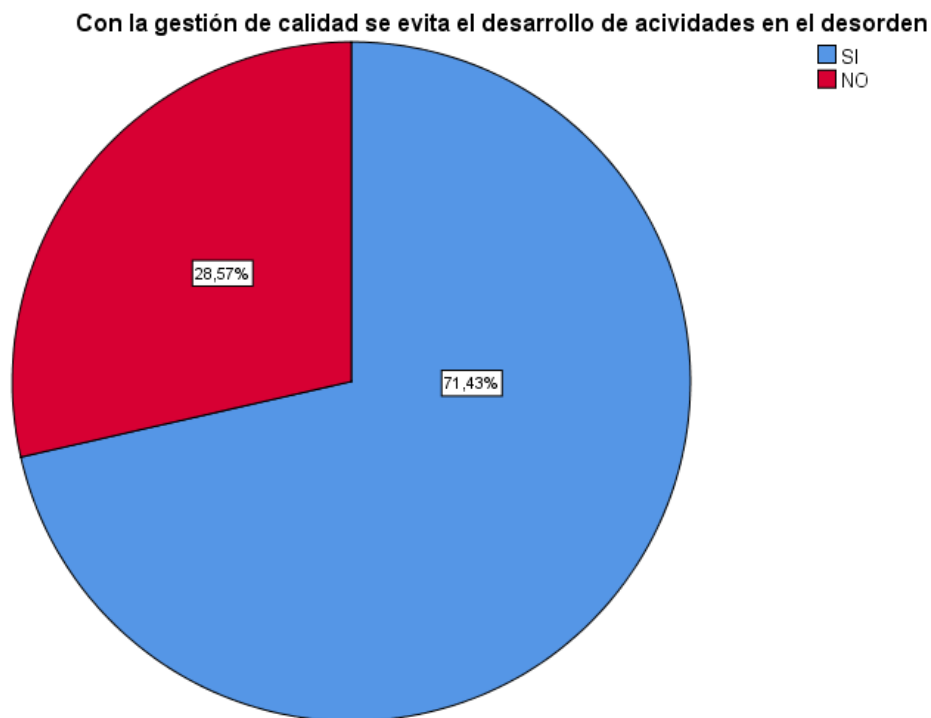


Gráfico 19: Se evita el desarrollo de actividades en el desorden

Interpretación: Según la tabla N° 19 y Gráfico N° 19 muestra que el 71,43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo considera que con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden.

Tabla 20 Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa

Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	71,4	71,4	71,4
	NO	2	28,6	28,6	100,0
Total		7	100,0	100,0	

Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa

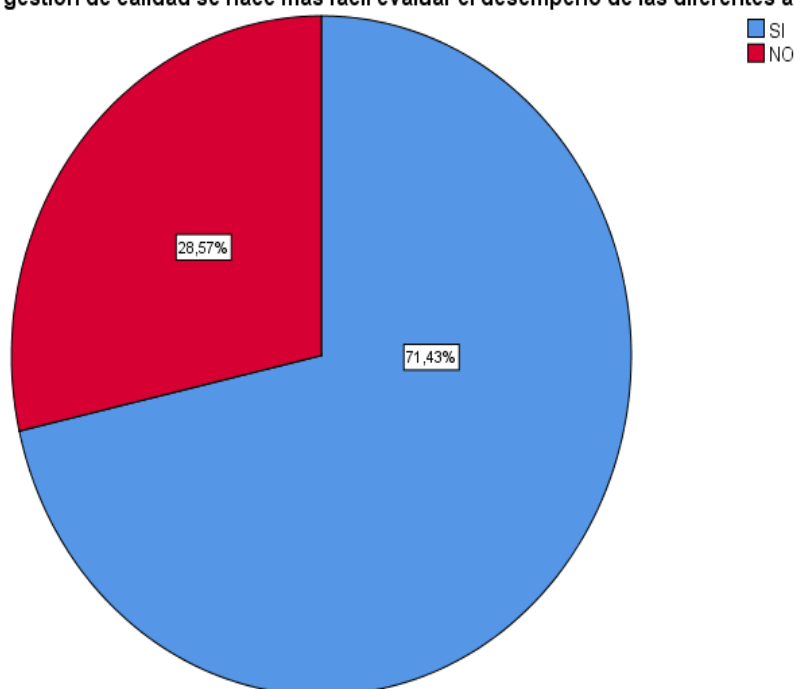


Gráfico 20: Se evalúa el desempeño de gestión de calidad

Interpretación: Según la tabla N° 20 y Gráfico N° 20 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo indican que con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa.

Tabla 21 Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa

Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa

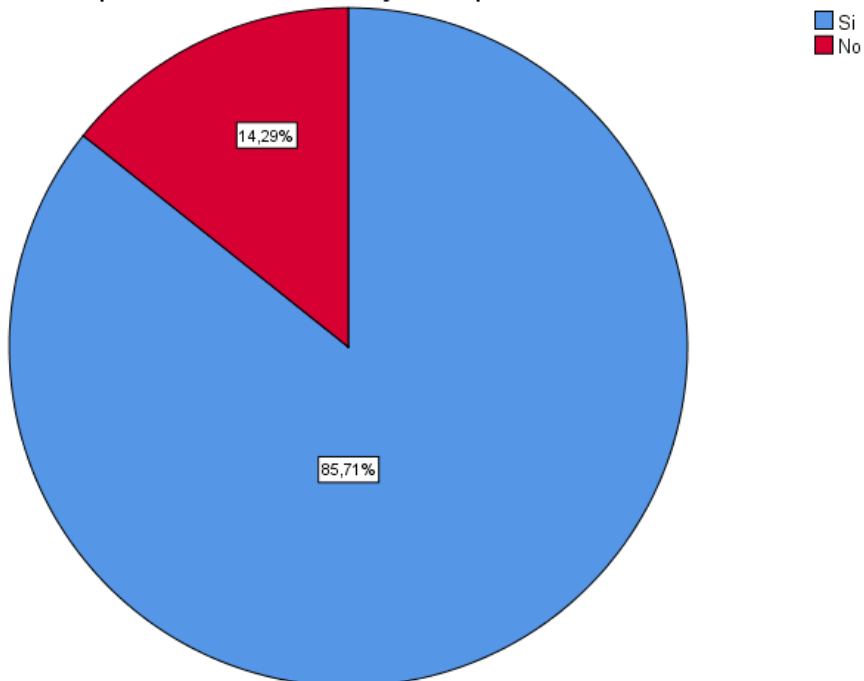


Gráfico 21: Conversación permanente con los trabajadores

Interpretación: Según la tabla N° 21 y Gráfico N° 21 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo mantienen una conversación permanente con los trabajadores para tratar temas relacionados al rendimiento de la empresa.

Tabla 22 Perciben que el cliente valora la calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Perciben que el cliente valora la calidad del servicio

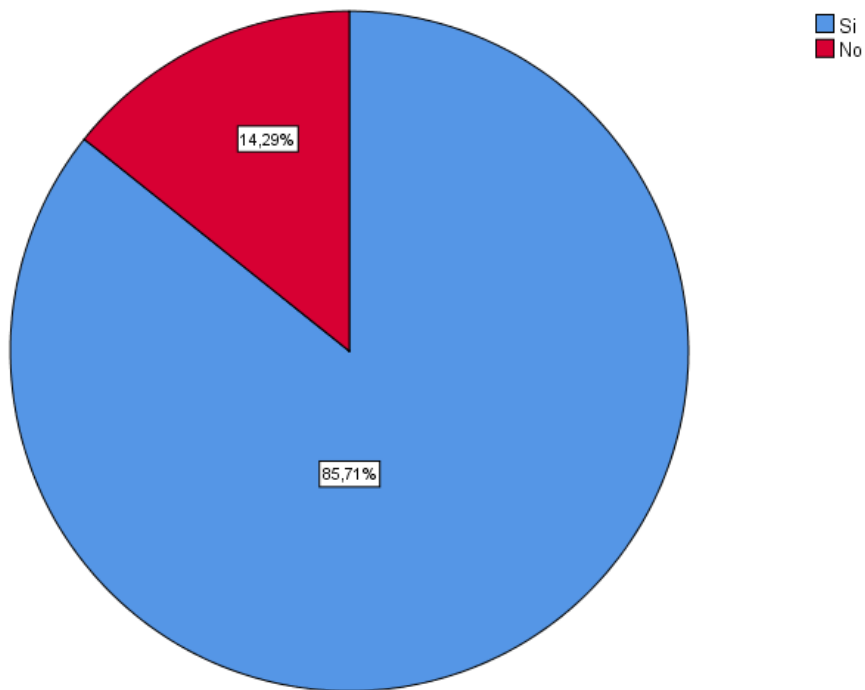


Grafico 22: Perciben que el cliente valora la calidad del servicio

Interpretación: Según la tabla N° 22 y Gráfico N° 22 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo toman en cuenta las ideas de los trabajadores en la toma de decisiones.

Tabla 23 Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa

Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa

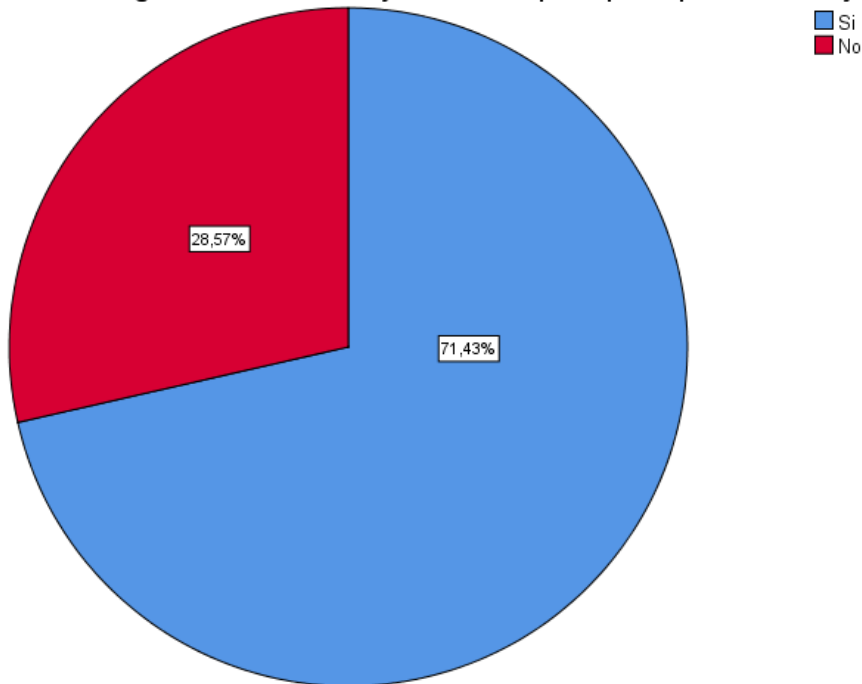


Gráfico 23: Objetivos de la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 23 y Gráfico N° 23 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo antes de asignar una tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa.

Tabla 24 Consideran que cuentan con estándares de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Consideran que cuentan con estándares de calidad

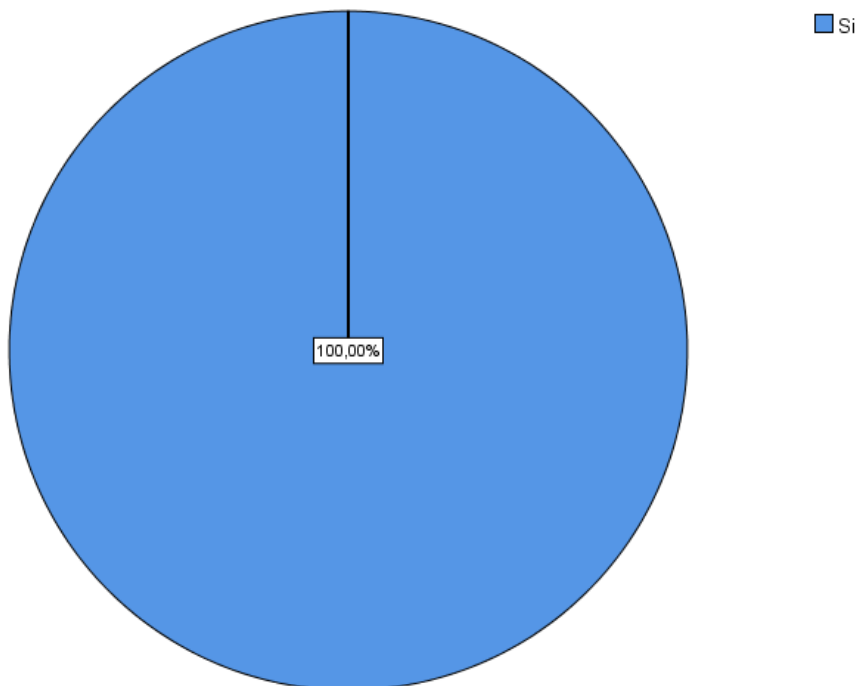


Gráfico 24: Consideran que cuentan con estándares de calidad

Interpretación: Según la tabla N° 24 y Gráfico N° 24 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo Consideran que cuentan con estándares de calidad.

Tabla 25 Distribuye de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran

Distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran

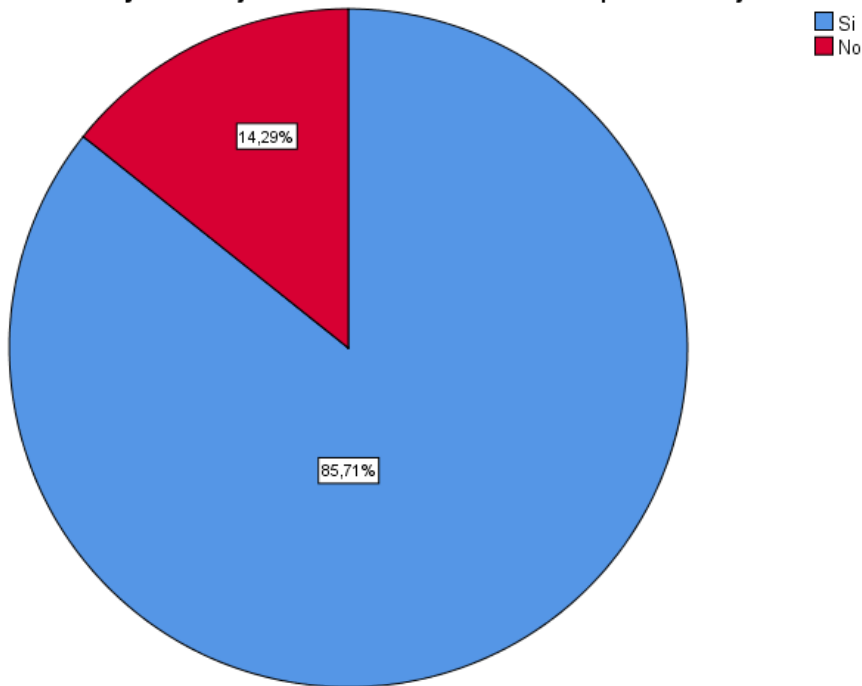


Gráfico 25: Distribución de trabajo

Interpretación: Según la tabla N° 25 y Gráfico N° 25 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo distribuyen el trabajo de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran.

Tabla 26 Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa

Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa

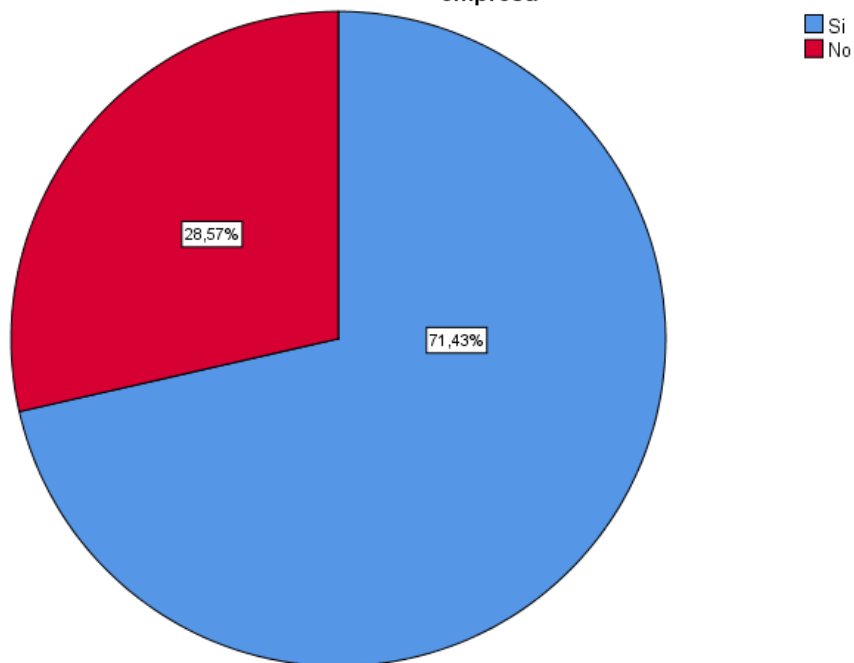


Gráfico 26: Organización de actividades y operaciones cotidianas

Interpretación: Según la tabla N° 26 y Gráfico N° 26 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo organizan sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa.

Tabla 27 Como líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes

Como líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Como líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes

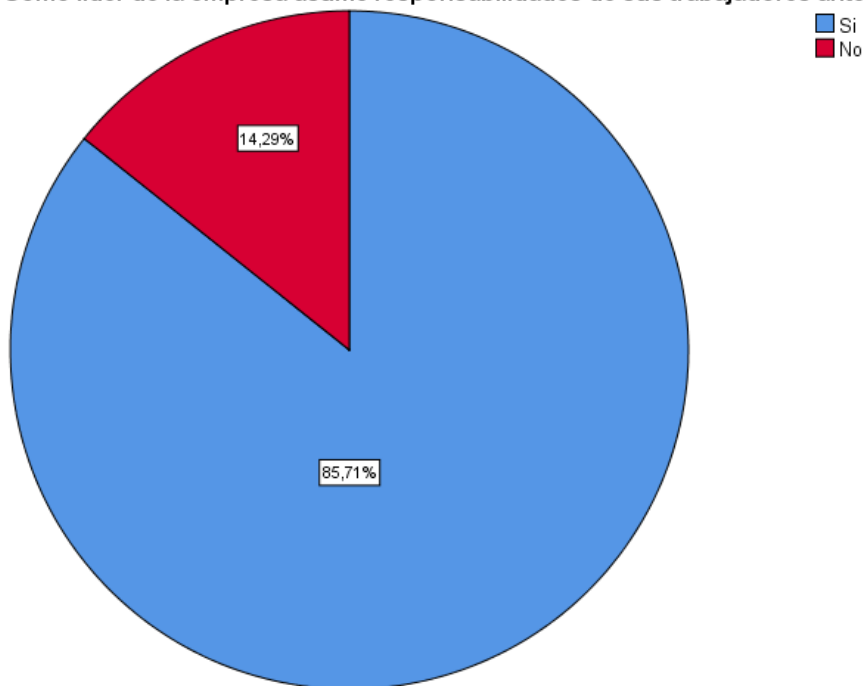


Gráfico 27: El líder asume responsabilidades en la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 27 y Gráfico N° 27 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo asumen responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes.

Tabla 28 Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa

Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	28,6	28,6	28,6
	No	5	71,4	71,4	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa

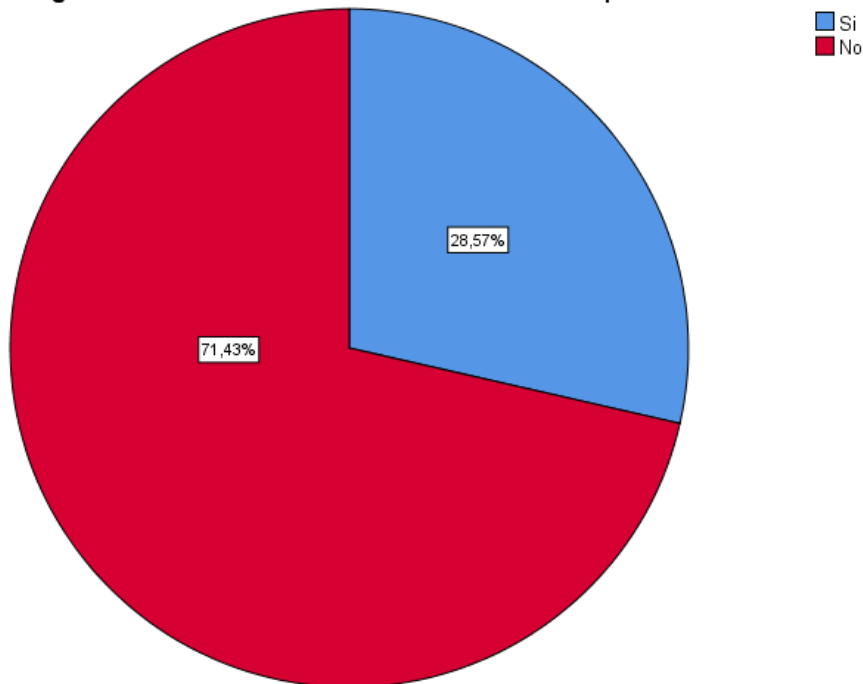


Gráfico 28: Decisiones que iban a tomarse en la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 28 y Gráfico N° 28 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo nunca han dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en la empresa.

Tabla 29 La resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparo

Le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparó

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

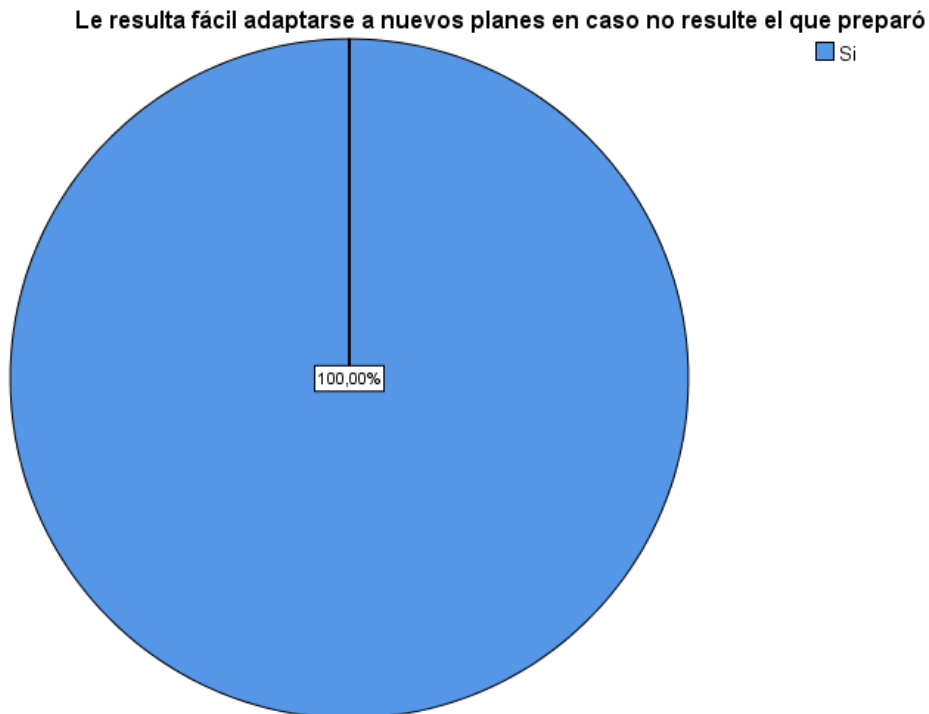


Gráfico 29: Adaptación a nuevos planes

Interpretación: Según la tabla N° 29 y Gráfico N° 29 muestra que al 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparó.

Tabla 30 Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	



Gráfico 30: Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores

Interpretación: Según la tabla N° 30 y Gráfico N° 30 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo mantiene lazos de amistad con sus trabajadores.

Tabla 31 Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene

Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene

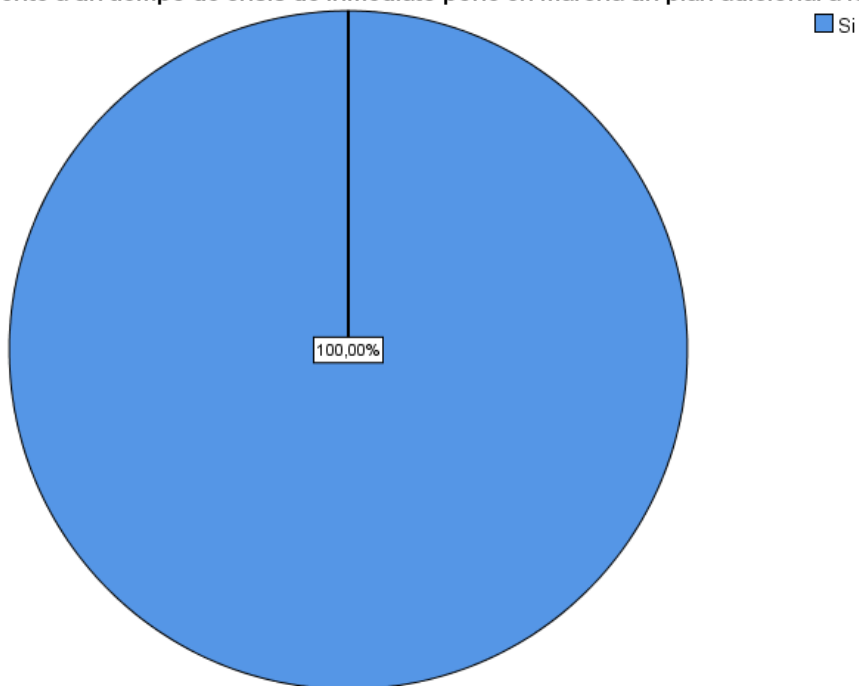


Gráfico 31: en tiempo de crisis Pone en marcha un plan adicional

Interpretación: Según la tabla N° 31 y Gráfico N° 31 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responde que frente a un tiempo de crisis de inmediato ponen en marcha un plan adicional a los que ya se tienen.

Tabla 32 Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo

Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo?

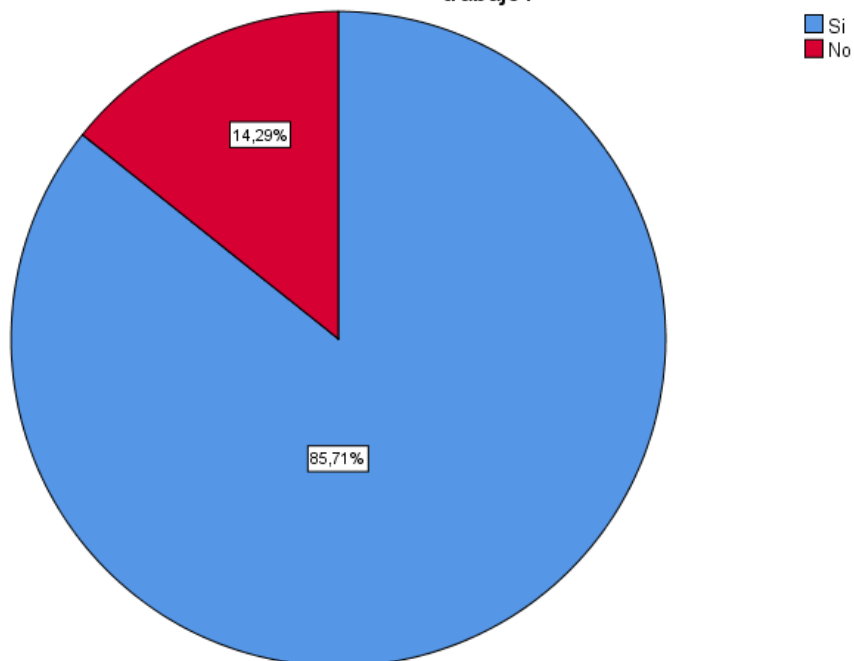


Gráfico 32: Comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 32 y Gráfico N° 32 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo percibe que cuando comunica a sus trabajadores de los objetivos de la empresa se muestran más comprometidos con su trabajo.

Tabla 33 El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiestan sin temor sus opiniones

El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiesten sin temor sus opiniones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiesten sin temor sus opiniones

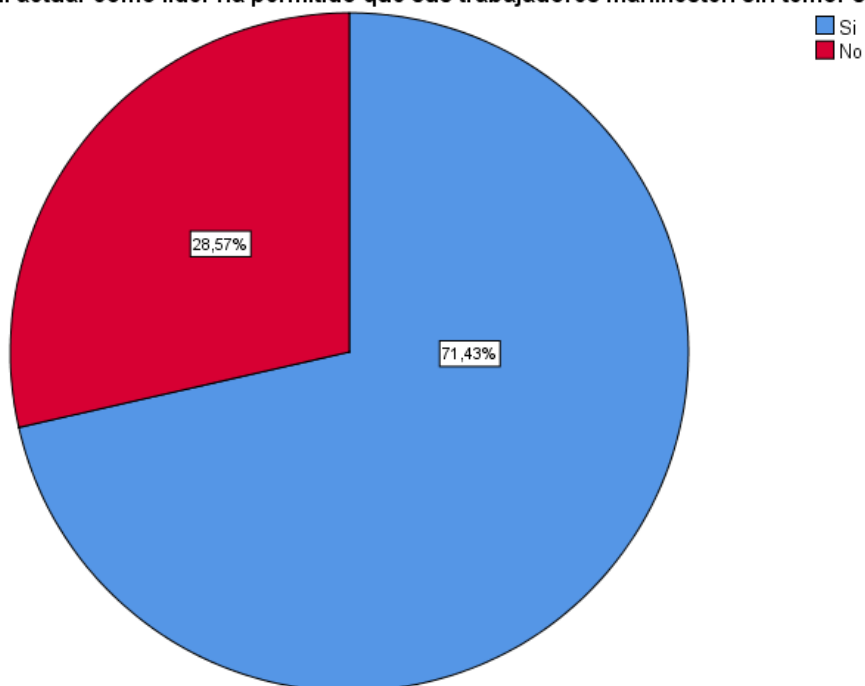


Gráfico 33: El actuar del líder ha permitido que sus trabajadores manifiesten sin temor sus opiniones

Interpretación: Según la tabla N° 33 y Gráfico N° 33 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que actuando como líderes les permite que sus trabajadores manifiesten sin temar sus opiniones.

Tabla 34 La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido objetivos planteados

La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados

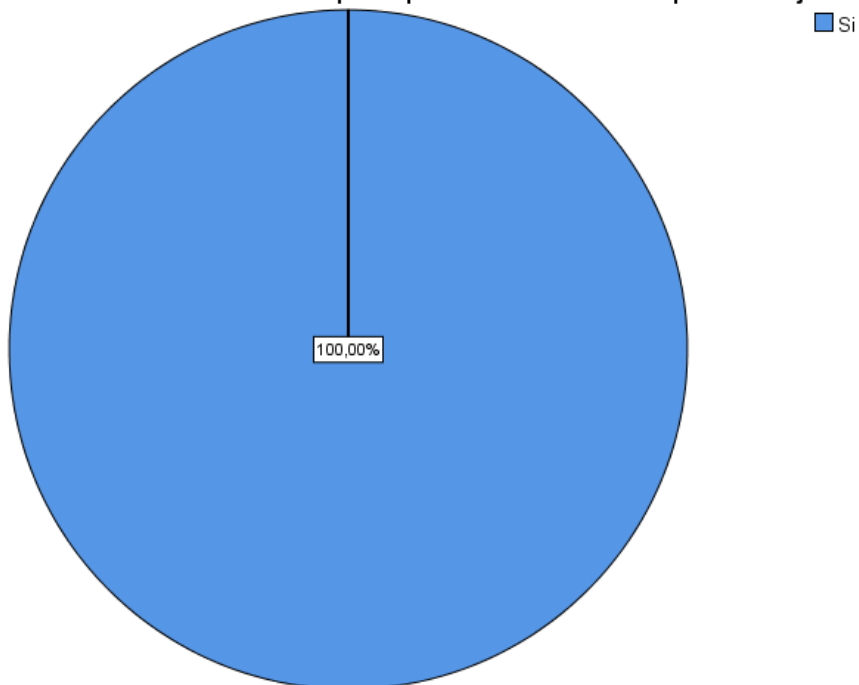


Gráfico 34: Permite alcanzar objetivos planteados

Interpretación: Según la tabla N° 34 y Gráfico N° 34 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que la función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados.

Tabla 35: El liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0



grafico 35: Considera que el liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa

Interpretación: Según la tabla N° 35 y Gráfico N° 35 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que el liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa.

Tabla 36: Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

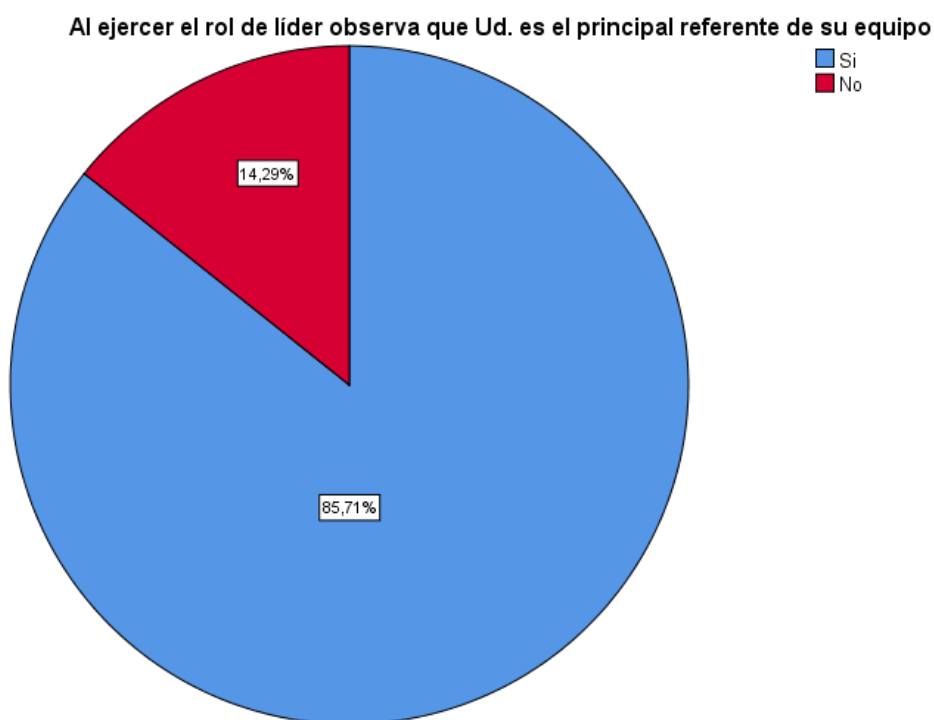


grafico 36: Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo

Interpretación: Según la tabla N° 36 y Gráfico N° 36 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo son conscientes que al ejercer el rol de líder se convierten en el principal referente de su equipo

Tabla 37: consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0



grafico 37: consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo.

Interpretación: Según la tabla N° 37 y Gráfico N° 37 muestra que el 100% de los representantes del restaurante turísticos en el distrito de Suyo consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo.

Tabla 38: La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

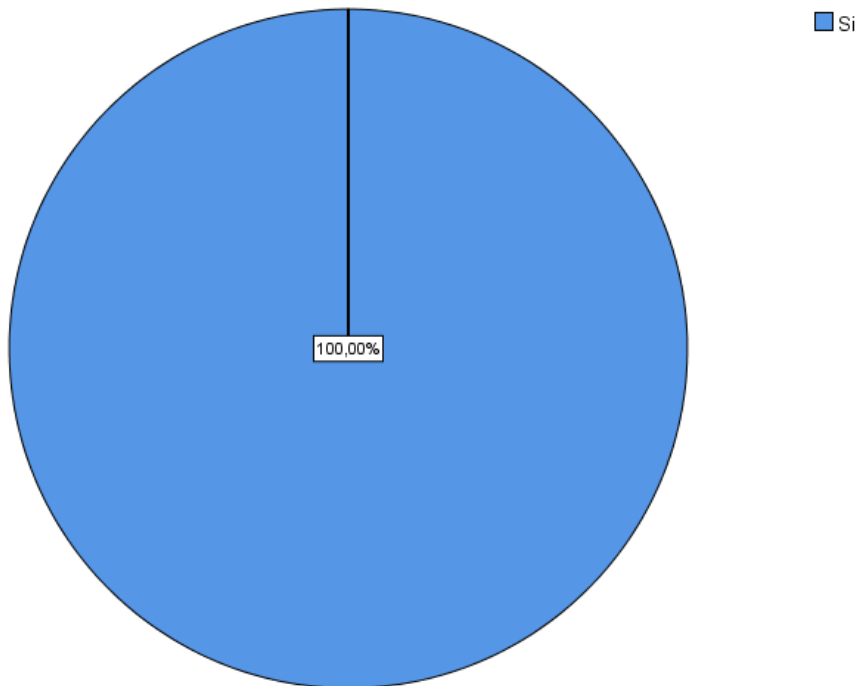


grafico 38: La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden

Interpretación: Según la tabla N° 38 y Gráfico N° 38 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que la presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden

Tabla 39: Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0



grafico 39: Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia

Interpretación: Según la tabla N° 39 y Gráfico N° 39 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia.

5.2 Análisis de resultados

- Según la tabla N° 1 y Gráfico N° 01 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo demuestran interés por conocer los gustos y necesidades del cliente. Este resultado tiene contraste con lo que menciona Camisón C. y otros que no solo se orientan las empresas a la calidad del producto sino a las necesidades de los clientes, gustos y preferencias.
- Según la tabla N° 2 y Gráfico N° 02 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece. Este resultado contrasta con el encontrado por Campos (2018) quien concluyo que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal ofrece informacion del servicio y/o productos eficientes que ofrece la empresa, estando motivos al momentos de atenderlos.
- Según la tabla N° 3 y Gráfico N° 03 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo permiten la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo. Este resultado tiene contraste con Villava (2017) quien toma en cuenta los acuerdos por decision de todo el equipo y nunca ejerce acciones de manera individual, todo lo que en equipo.
- Según la tabla N° 4 y Gráfico N° 04 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que el personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones.
- Según la tabla N° 5 y Gráfico N° 05 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo, el gerente se considera experto en todo momento y están dispuestos a enseñar a sus colaboradores. Este resultado contrasta con el encontrado Del Prado (1998) quien menciona que el lider influye en sus colaboradores para que estos tengan la capacidad de solucionar problemas dentro y fuera de la empresa.
- Según la tabla N° 6 y Gráfico N° 06 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que se tienen plenamente identificados los procesos dentro de

la empresa. Este resultado contrasta con Heras (2008) quien identifica los productos, los servicios, y los procesos empresariales en su totalidad.

- Según la tabla N° 7 y Gráfico N° 07 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo entienden que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad. Este resultado contrasta con ISO (2015) quien incluye a los procesos necesarios del Sistema de Gestion de Calidad.
- Según la tabla N° 8 y Gráfico N° 08 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo aplican métodos que significan mejora continua de la empresa. Este resultado contrasta con Arnold (2016) quien concluyo que el 56.5% lo ha llevado adoptar una tecnica de mejora continua.
- Según la tabla N° 9 y Gráfico N° 09 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo antes de la toma de decisiones solicitan informes a las áreas comprometidas. Este resultado contrasta con Ayala (2015) quien define a una de sus características principales con respecto a la toma de decisiones que solo es ejercida por el lider.
- Según la tabla N° 10 y Gráfico N° 10 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo tienen un trato formal con los proveedores para que lo tengan como un cliente exclusivo. Este resultado no contrasta Arnold (2016) quien concluyo que el 39.1% tiene prioridad al precio que a los proveedores.
- Según la tabla N° 11 y Gráfico N° 11 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo percibe que los clientes quedan satisfechos cuando se les demuestra preocupación por ellos. Este resultado contrasta con Montalban (2018) quien concluyo que el 60% de los propietarios cuentan con una mejora de satisfaccion al cliente.
- Según la tabla N° 12 y Gráfico N° 12 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que es importante que el gerente o dueño de la empresa debe

- ejercer una dirección de trabajo en equipo. Contrasta con Del Prado (1998) quien señala que se ve afectada la capacidad del líder en direccionarse hacia otras iniciativas como el trabajo en equipo.
- Según la tabla N° 13 y Gráfico N° 13 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo perciben que el empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones realiza su trabajo con mayor dedicación. Este resultado contrasta con Heras (2008) quien define las decisiones tomadas en la empresa con el fin de que el trabajador mejore su calidad de producir.
 - Según la tabla N° 14 y Gráfico N° 14 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que las ideas de sus empleados merecen ser valoradas para la toma de decisiones. Este resultado contrasta con Villava (2017) quien define la importancia de valorar las ideas y acuerdos por decisión de todos los involucrados en la empresa.
 - Según la tabla N° 15 y Gráfico N° 15 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responde que, mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto. Este resultado contrasta con Heras (2008) quien define la gestión de calidad como el conjunto de decisiones tomadas en la empresa con el objeto de mejorar la calidad de los productos.
 - Según la tabla N° 16 y Gráfico N° 16 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que la imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza. Este resultado contrasta con Gestión integral (2012) quien define que no necesariamente se refiere a mejorar su imagen sino que es indispensable contar con un certificado de calidad para generar confianza a los clientes.
 - Según la tabla N° 17 y Gráfico N° 17 muestra que el 71.4% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que el nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad. Este resultado contrasta con Palacios (2016) quien concluyó que llevan un control interno de producción y registro total de sus ventas de acuerdo a la política de calidad.

- Según la tabla N° 18 y Gráfico N° 18 muestra que el 57.14% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responden que mediante la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios. Este resultado contrasta con ISO (2015) quien incluye los procesos necesarios dando lugar a una importante reducción de costos.
- Según la tabla N° 19 y Gráfico N° 19 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo considera que con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden. Este resultado contrasta con Gestión integral (2012) quien define que en las empresas se interactúa y comunica para que exista un orden en el desarrollo de actividades.
- Según la tabla N° 20 y Gráfico N° 20 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo indican que con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa. Este resultado contrasta con Bereche (2017) quien concluyó que existe el desempeño laboral en las diferentes áreas de la empresa.
- Según la tabla N° 21 y Gráfico N° 21 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo mantienen una conversación permanente con los trabajadores para tratar temas relacionados al rendimiento de la empresa. Este resultado contrasta con Zayas & Cabrero (2006) quien define que es importante la contribución a una mejor comunicación con los trabajadores a fin que la organización funcione adecuadamente.
- Según la tabla N° 22 y Gráfico N° 22 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo perciben que los clientes valoran la calidad del servicio. Este resultado contrasta con Rodo (2016) que concluyó que los clientes sí valoran la calidad del servicio.
- Según la tabla N° 23 y Gráfico N° 23 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo antes de asignar una tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa. Este resultado contrasta con Ruiz (2017) quien menciona que el líder explica al trabajador sus tareas asignadas para así lograr el objetivo.

- Según la tabla N° 24 y Gráfico N° 24 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo considera que cuenta con estándares de calidad. Este resultado contrasta con Arnold (2016) quien concluyo que el 65.2% considera que no cuentan con estandares de calidad capaces de satisfacer eficientemente las necesidades de los consumidores.
- Según la tabla N° 25 y Gráfico N° 25 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo distribuyen el trabajo de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran. Este resultado contrasta con Ruiz (2017) quien define que el lider distribuye funciones a sus trabajadores de acuerdo a sus habilidades ademas de dirigir y evaluar.
- Según la tabla N° 26 y Gráfico N° 26 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo organizan sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa. Este resultado contrasta con Cazar (2015) quien concluyo que en los restaurantes se realiza un manual de operaciones el cual indica cuales son las normas que se cumplen en la empresa.
- Según la tabla N° 27 y Gráfico N° 27 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo asumen responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes. Este resultado contrasta con Pacsi (2014) quien concluyo que existe un tipo de lider que en todo momento evade responsabilidades respecto a sus resultados obtenidos.
- Según la tabla N° 28 y Gráfico N° 28 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo nunca han dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en la empresa. Este resultado contrasta con Ayala (2015) quien señala que se en las empresas se mantiene una perspectiva hacia el futuro evadiendo el incremento en la desercion de las personas.
- Según la tabla N° 29 y Gráfico N° 29 muestra que al 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparó. Este resultado contrasta con Cazar (2015) quien determina deficiencias en la capacidad de adaptarse a nuevos planes de mejoramiento de calidad.

- Según la tabla N° 30 y Gráfico N° 30 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. Este resultado contrasta con Montalvo (2012) considera que el líder desarrolla carisma a través de sus sentimientos creando lazos de amistad.
- Según la tabla N° 31 y Gráfico N° 31 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo responde que frente a un tiempo de crisis de inmediato ponen en marcha un plan adicional a los que ya se tienen. Este resultado contrasta con Bereche (2017) quien concluye que frente a una crisis o amenaza interna el líder motiva a sus colaboradores para hacer frente a una crisis.
- Según la tabla N° 32 y Gráfico N° 32 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo percibe que cuando comunica a sus trabajadores de los objetivos de la empresa se muestran más comprometidos con su trabajo. Este resultado contrasta con Bereche (2017) quien concluye que en los colaboradores existe una comunicación permanente lo que les ayuda a sentirse más comprometidos con su trabajo.
- Según la tabla N° 33 y Gráfico N° 33 muestra que el 71.43% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que actuando como líderes les permite que sus trabajadores manifiesten sin temor a sus opiniones. Este resultado contrasta con Ruiz (2017) quien señala que el líder escucha las opiniones de sus trabajadores.
- Según la tabla N° 34 y Gráfico N° 34 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que la función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados. Este resultado contrasta con Múgica (2003) quien señala que la función de un líder permite llegar al alcance del logro de sus objetivos.
- Según la tabla N° 35 y Gráfico N° 35 muestra que el 85.7% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que el liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa. Contrasta con Bereche (2017) quien define el líder tiene la capacidad de llevar cabo los propósitos de un grupo u organización asegurando el rumbo de la empresa.

- Según la tabla N° 36 y Gráfico N° 36 muestra que el 85.71% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo son conscientes que al ejercer el rol de líder se convierten en el principal referente de su equipo. Contrasta con Múgica (2003) quien señala que el rol recae en el líder a demás de trabajar en equipo para el logro de sus objetivos.
- Según la tabla N° 37 y Gráfico N° 37 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo. Contrasta con Zayas & Cabrera (2006) es cuando el líder es consistente, cumple sus funciones a tiempo y la eficiencia y la satisfacción es cada vez mayor.
- Según la tabla N° 38 y Gráfico N° 38 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo la presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden. Contrasta con Ayala (2015) quien define que la presencia del líder es necesaria para que la organización desarrolle sus actividades de forma organizada.
- Según la tabla N° 39 y Gráfico N° 39 muestra que el 100% de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo consideran que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia. Este resultado contrasta con Zayas & Cabrero (2006) quien define que el líder contribuye a un buen ambiente laboral mejorando las relaciones de convivencia.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo N° 01

En el primer objetivo acerca de Describir las características de la Gestión de calidad, se determina que los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo reconocen como tales a los siguientes:

- Enfoque al cliente: Porque están en su mayoría se preocupan por conocer los gustos y necesidades de sus clientes; les brindan orientación del servicio y productos que ofrecen; de tal manera que ellos quedan satisfechos.
- Participación del personal: Porque la mayoría de los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo; permiten la participación de sus trabajadores, permiten que aporten ideas, conversan con ellos de temas importantes y de beneficio, toman sus opiniones para la toma de decisiones y así trabajen con mayor dedicación.
- Liderazgo. - Porque indican que el dueño debe hacer el papel de líder y por tal es un experto en las actividades que se desarrollan.
- Buena Organización e Información en todas las áreas.: En su mayoría indica que el desarrollo de las actividades se hace en base a la buena organización por área, el trabajo se desarrolla de acuerdo a procesos como parte del sistema de gestión de calidad; así mismo para la toma de decisiones se basan en el análisis de los informes por áreas.
- Mejora Continua. - Porque constantemente utilizan métodos para capacitarse en todas las áreas de tal modo que están aptos a los nuevos cambios y planes para la mejora continua.
- Enfoque basado en el producto: Indican por esta parte que entregando un producto y/o servicio de calidad se logra buena imagen.
- Buena Relación con los Proveedores: La mayoría concuerda que a los trabajadores también se les debe considerar como parte importante en el desarrollo de las actividades y logro de los objetivos y por ende se les debe tratar de manera formal; para que ellos los consideren como cliente exclusivo.

Respecto al Objetivo N° 02

Con respecto a este objetivo de identificar los beneficios de la Gestión de la Calidad, los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo manifestaron en su mayoría que toda vez que se cumplen los principios de la variable Gestión de calidad, tales como: satisfacción de los clientes, la participación activa del personal en las ideas y toma de decisiones, identificación de

procesos, ejercicio de la dirección por un líder, entrega de producto de calidad y buen trato, atención e identificación de gustos y necesidades de los clientes, de la misma forma buena relación con los proveedores y trabajadores; se trabaja de forma organizada y en equipo; se logra una buena imagen, de tal manera que a mayor calidad se elevan en la misma proporción los niveles de ventas; y se disminuyen costos innecesarios.

5.3 Respecto al Objetivo N° 03

Los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo, en su mayoría identifican las características del ejercicio del “LIDERAZGO”, entre las cuales pudieron distinguir:

- Trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, distribuyendo el trabajo.
- Toma ideas de los trabajadores para la toma de decisiones y les hace partícipes de los objetivos de la empresa ventajas y desventajas.
- Se realiza una constante evaluación por áreas; haciéndose seguimiento del desempeño para el logro de objetivos.
- Mantiene buenas relaciones con los trabajadores manteniendo conversaciones cuando hay nuevos planes o cambio de planes, o en el caso ocurren problemas; brinda su amistad a los trabajadores.
- Se hace responsable de los trabajadores y su desempeño ante los clientes.
- Encamina y direcciona los objetivos de la empresa hacia adelante mejorando y tomando las mejores decisiones de la mano de los trabajadores; las decisiones si no salen bien no marcha hacia atrás;

trabaja con planes adicionales en casos de crisis y se le hace fácil adaptarse a nuevos planes.

Respecto al Objetivo N° 04

En cuanto a las ventajas que ofrece el ejercicio del **LIDERAZGO**, los representantes de los restaurantes turísticos en el distrito de Suyo, en su mayoría afirman que:

- Permite a los clientes como a los trabajadores trabajar y opinar libremente sin ningún temor.
- Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad de ser atendidos.
- Se logran los objetivos de la Empresa de forma más rápida y en menor tiempo.
- Se desarrollan las actividades en un ambiente de sana convivencia.
- Permite elevar el nivel de calidad en todos los aspectos, y por ende si aumenta la calidad aumentan los clientes y las ventas, la utilidad y la rentabilidad para todos los participantes y/o equipo que conforman la empresa.

RECOMENDACIONES

Habiendo sido descritas las características de la Gestión de calidad por los representantes de los restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo; los cuales se cumplen en función de los enfoques de: Enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, buena organización e Información en todas las áreas, mejora continua, enfoque en el producto, buena relación con los proveedores; se recomienda analizar y desarrollar objetivos y planes basados

siempre en todos estos enfoques; actualizando e innovando los proyectos, normas, políticas y manuales; actualizando e innovando las mejoras para la excelencia de calidad.

- Conociendo los beneficios de la Gestión de Calidad; identificar las necesidades y gustos de los clientes; indagar y analizar si se sienten satisfechos con la atención y con lo que se les ofrece; mantener los buenos lazos de amistad y trabajo con sus trabajadores para el desempeño de sus actividades y logro de los objetivos; medir los esfuerzos y resultados, para establecer nuevas pautas y planes.

- De acuerdo a las características del Liderazgo, se recomienda; emplearlas en todo ejercicio de las actividades con mucha responsabilidad hacia el personal interno y los clientes como personas externas; para obtener un buen ambiente y lograr las metas esperadas.

- Considerando las ventajas del LIDERAZGO, se recomienda actuar y trabajar en equipo, evaluando por áreas de acuerdo a informes los logros y falencias; para implementar nuevos planes tomando opiniones de todos, encontrando la mejor solución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Amado, v. M. (2015). *Caracterización del estilo del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz-2015*. Tesis de licenciatura, Huaraz.

Amores, A., & Manzur, V. (2016). *Estudio situacional y propuesta de mejora de un sistema de calidad total en un establecimiento alimenticio*. Tesis para pregrado, Cordova, Argentina.

Arias G., F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: EPISTEME, C.A.

ARNOLD, L. H. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO NUEVO CHIMBOTE 2013*. TESIS DE LICENCIATURA.

Ayala, M. (2015). *El liderazgo autocrático y el clima laboral*. Nueva Granada.

- Ayvar, G. (05 de enero de 2011). *Diario ecologia*. Obtenido de Un restaurante ecologico en Perú, ejemplo de buena mesa y ecologia: <http://diarioecologia.com/un-restaurante-ecologico-en-peru-ejemplo-de-buena-mesa-y-ecologia/#comments>
- Bernal, J. (2000). *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. Lima: Anuario.
- Binfaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Mexico: Tercer Milenio.
- Brull, A. (2010). *La Gestión del Liderazgo*. Tarragona: Universitat Roriva I Virgili de Tarragona.
- Cabrera Basualdo, M. N., & Villegas Castillo, E. E. (2019). *La calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES - rubro restaurantes del mercado del Distrito de Chaupimarca – 2018*. Cerro de Pasco, Peru.
- Camisón, C. &. (2015). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Campos Chavez, R. M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*. Sullana, Peru.
- Castro Choquehuanga, F. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb El Bosque - Castilla, Piura 2016*. Piura, Peru.
- comercio. (23 de 08 de 2018). *El comercio*. Obtenido de Negocios de restaurantes crecieron 1,86% en junio según INEI: <https://elcomercio.pe/economia/peru/negocios-restaurantes-crecieron-1-86-junio-inei-noticia-nndc-549877-noticia/>
- Congreso, D. P. (2013). *"Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial"*. Lima.
- Coronel, J., & Moreno, E. &. (2001). *La Gestión y el liderazgo como procesos organizativos*. Huelva: Revista de Educación N° 327.
- Cruz del Castillo, C., Olivarez Orozco, S., & Gonzales Garcia, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Dedios Lopez, M. A. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro restaurant cevicheria karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019*. Sullana, Peru.
- Del Prado, L. (1998). *Liderazgo y Gestión de personal*. 1998: Printed in Argentina.
- El comercio*. (20 de Junio de 2014). Obtenido de La experiencia gastronomica es mas exquisita con la tecnologia: <https://elcomercio.pe/paginas/experiencia-gastronomica-exquisita-tecnologia-331082>
- El Comercio*. (23 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/negocios-restaurantes-crecieron-1-86-junio-inei-noticia-nndc-549877>
- El tenedor*. (18 de diciembre de 2017). Obtenido de Responsabilidad social en la gestión de restaurantes: <https://www.theforkmanager.com/es/blog/gestion-restaurantes-responsabilidad-social/>
- Gaitan, L. (2007). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. Barranquilla: Fundación Universidad del norte.

Gayta Amado, V. M. (2015). *Caracterización del estilo de liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz, Peru.

Gestión. (18 de Junio de 2019). Obtenido de Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables : <https://archivo.gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables?ref=gesr>

Gestión integral. (02 de 02 de 2012). Obtenido de BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: <https://gestionintegra.com/7-beneficios-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

GONZALES, D. C. (2016). *EL LIDERAZGO GERENCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA-PIURA 2015*. TESIS PARA LICENCIATURA, piura.

Gutierrez, J. &. (2006). *Calidad: Proceso decisivo para la competitividad de empresas intermediarias de servicios turísticos* . Punta Arenas.

Heras, I. (2008). *Gestión de la calidad y competitividad*. Deusto: Orkestra.

Jimenez, A. (1999). *Liderazgo*. Ediciones Díaz de Santos.

Lerma Gonzales, H. D. (2009). *Metodología de la investigación: Propuesta, ante proyectos y proyectos*. Bogota, Colombia.

Lopez Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.

Mallma, J. (2015). *El Liderazgo Natural*. Perú: Universidad Peruana Unión.

Mamani, H. (2014). *Liderazgo burocrático*. Lima: Universidad Peruano Unión.

Montalban Ramos, F. J. (2018). *caracterización de gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. almirante miguel Grau Piura año 2018*. Piura, Peru.

Montalvo, S. (2012). *El líder carismático*. Puerto Rico: Recinto Universitario de Mayaguez.

Música, C. (2003). *Liderazgo en la Gestión*. México.

Navarro, C. (2015). *Diseño de un plan estrategico de mejoramiento de la calidad en la gestion del restaurante chivo ubicado en la ciudad de Quito*. Tesis para pregrado, Pichincha, Ecuador.

NELIDA, T. B. (2016). *CARACTERIZACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO BAJO EL MODELO SERVPERF EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO-RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARI*. TITUTLO DE LICENCIATURA, Huaraz.

Nueva Iso 9001:2015. (s.f.). Obtenido de Sistema de Gestión de la Calidad: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Ortiz, M., & Moncayo, B. &. (2010). Caracterización de las dimensiones del liderazgo transformacional. *Revista Educación y desarrollo social*.

P., C. d. (2003). *Ley de Promoción y formalización de la Micro y Pequeña empresa* . Lima.

Pacsi, A. &. (2014). *Liderazgo Laissez Faire*. Lima: Universidad Peruana Unión.

Palacios de Briceño, M. R. (2016). *Caracterización gestión de calidad y control administrativo en las Mype rubro restaurantes de Urb. La Providencia Los Tallanes Piura, año 2016*. Piura, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11946>

Perez Perez, A. E. (2018). *Caracterización del financiamiento y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018*. Tumbes, Peru.

PESSAH ELJAY, S. E. (07 de 09 de 2018). *El Peruano*. Obtenido de Aprueban “Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines”: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-sanitaria-para-restaurantes-y-servicios-afin-resolucion-ministerial-no-822-2018minsa-1689230-3/>

Pola Maceda, A. (1988). *gestion de calidad*. Barcelona, España: Marcombo.

Quesada, T. (2014). *El Liderazgo transaccional y el comportamiento organizacional en las instituciones educativas públicas "Ramón Castilla" y "Túpac Amaru" del distrito de Comas, de la UGEL N° 04*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Restaurantes sonríen en Perú: el negocio suma 13 meses de crecimiento continuo. (24 de Junio de 2018). *Gestion*.

RODO, R. P. (2016). *CARACTERIZACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO BAJO EL MODELO SERVQUAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES CAMPESTRES EN EL DISTRITO DE HUARAZ- 2016*. titulo de licenciatura, HUARAZ.

Ruiz Speare, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil, S. A. de C. V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5885003>

Sánchez, B. (2006). *Las MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima.

Vásquez, J. (2009). *Diseño de un programa de capacitación para el administrador de las PYMES turísticas restauranteras del distrito federal*. México.

Villava, M. &. (2017). *El liderazgo democrático: Una aproximación conceptual*. Universidad Espíritu Santo.

YORDY BRYAM, B. Q. (2017). *INFLUENCIA DEL LÍDERAZGO CARISMÁTICO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EXECUTIVE COLLET Y LEGAL E.I.R.L DEL DISTRITO DE LINCE 2017*. TITULO DE LICENCIATURA, LIMA.

Zayas Agüero, P. M., & Cabrero Ferreyra, N. (2006). *Liderazgo empresarial*. Cuba, Holguín: D - Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”.

ANEXOS

ANEXO N° 01:

ENCUESTA APLICADA A REPRESENTANTES O TRABAJADORES Y CLIENTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL DISTRITO DE SUYO - 2017

FICHA DE ENCUESTA

Estimados señores representantes mypes, rubro -restaurantes turísticos del Distrito de Suyo, espero de su colaboración, respondiendo con veracidad el presente cuestionario. Agradezco por adelantado su apoyo.

Objetivo: El presente tiene por objetivo “Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo de las mypes rubro restaurantes turísticos del Distrito de Suyo – año 2017.”.

Dirigido a: Representantes de las mypes rubro de restaurantes turísticos del Distrito de Suyo – año 2017.

INSTRUCCIONES

Lea debidamente cada pregunta formulada, y responda marcando con aspa o cruz dentro del recuadro.

1. ¿Se muestra interesado por conocer los gustos y necesidades del cliente?
Sí No

2. ¿Orienta a los clientes respecto a los productos y/o servicios que la empresa ofrece?
Sí No

3. ¿El gerente de la empresa permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo?
Sí No

4. ¿El personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones?
Sí No

5. ¿El gerente es un experto que en todo momento está dispuesto a enseñar a sus colaboradores?
Sí No
6. ¿Se tienen plenamente identificados los procesos desarrollados dentro de la empresa?
Sí No
7. ¿Se entiende que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad?
Sí No
8. ¿Aplica algún método que signifique la mejora continua de la empresa?
Sí No
9. ¿Previo a la toma de decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas?
Sí No
10. ¿Tiene algún trato formal con sus proveedores para que estos lo tengan como un cliente exclusivo?
Sí No
11. ¿Los clientes quedan satisfechos cuando muestra señales de preocupación por los mismos?
Sí No
12. ¿Es importante que el gerente o dueño de la empresa ejerzan una dirección de trabajo en equipo?
Sí No
13. ¿El empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones trabaja con mayor motivación?
Sí No

14. ¿Las ideas de sus empleados le merecen alguna valoración para la toma de decisiones?
- Sí No
15. ¿Mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto?
- Sí No
16. ¿La imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza?
- Sí No
17. ¿El nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad?
- Sí No
18. ¿A través de la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios?
- Sí No
19. ¿Con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden?
- Sí No
20. ¿Con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa?
- Sí No
21. ¿Conversación permanente con los trabajadores para tratar temas sobre el rendimiento de la empresa?
- Sí No
22. ¿Toma en cuenta las ideas de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa?
- Sí No
23. ¿Antes de ordenar alguna tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa?
- Sí No
24. ¿Previo a la toma de decisiones reflexiona respecto a las ventajas y desventajas?

Sí No

25. ¿Distribuye de acuerdo a las habilidades que los trabajadores demuestran?

Sí No

26. ¿Organiza sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa?

Sí No

27. ¿Cómo líder de la empresa asume responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes?

Sí No

28. ¿Alguna vez ha dado marcha atrás a las decisiones que iban a tomarse en la empresa?

Sí No

29. ¿Le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparo?

Sí No

30. ¿Mantiene lazos de amistad con sus trabajadores?

Sí No

31. ¿Frente a un tiempo de crisis de inmediato pone en marcha un plan adicional a los que ya tiene?

Sí No

32. ¿Al comunicar a sus trabajadores de los objetivos de la empresa los percibe más comprometidos con su trabajo?

Sí No

33. ¿El actuar como líder ha permitido que sus trabajadores manifiestan sin temor sus opiniones?

Sí No

34. ¿La función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido objetivos planteados?

Sí

No

35. ¿El liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa?

Sí

No

36. ¿Al ejercer el rol de líder observa que Ud. es el principal referente de su equipo?

Sí

No

37. ¿Al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo?

Sí

No

38. ¿La presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden

Sí

No

39. ¿Considera que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia?

Sí

No

GRACIAS.

ANEXO N° 02: Presupuesto**a) Materiales**

CONCEPTO	UNIDAD	PRECIO UN.	TOTAL
REMUNERACIONES			
Responsables	1	300	300
Colaboradores	1	300	300
BIENES			
Material de escritorio	1	25	25
Material de impresión	1	70	70
Material fotográficos	1	25	25
SERVICIOS			
Pasajes, viáticos	1	70	70
Impresiones	2	150	300
Encuadernación	1	100	100
TOTAL			1190

b) Bienes y servicios

Bienes

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Memoria USB -4 Gb	1	s/ 35.00	s/ 35.00
Impresiones	50	0.20	10.00
Copias	100	0.10	10.00
Total			s/ 55.00

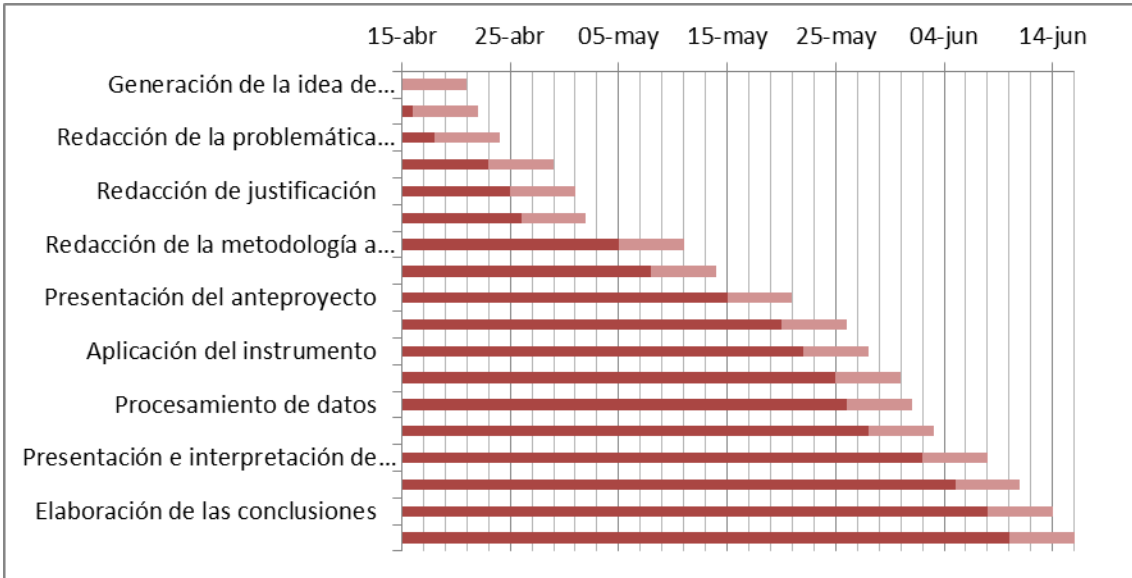
Servicios

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Internet		S/ 50.00	s/ 50.00
Luz		35.00	35.00
Total			s/ 85.00

Observación: El 100% del presupuesto será con financiamiento propio.

ANEXO 4: Cronograma de actividades

Nombre de actividad	AÑO 2019		
	Fecha inicio	Duración en días	Fecha fin
Generación de la idea de investigación	15-abr	6	21-abr
Generación del título de investigación	16-abr	6	22-abr
Redacción de la problemática encontrada	18-abr	6	24-abr
planteamiento del problema, objetivos e hipótesis	23-abr	6	29-abr
Redacción de justificación	25-abr	6	01-may
Estructuración del marco teórico y antecedentes	26-abr	6	02-may
Redacción de la metodología a aplicar	05-may	6	11-may
Construcción de los instrumentos a aplicar	08-may	6	14-may
Presentación del anteproyecto	15-may	6	21-may
Presentación y ejecución de la prueba piloto	20-may	6	26-may
Aplicación del instrumento	22-may	6	28-may
Recojo de datos	25-may	6	31-may
Procesamiento de datos	26-may	6	01-jun
Tabulación de resultados	28-may	6	03-jun
Presentación e interpretación de resultados	02-jun	6	08-jun
Presentación e interpretación análisis de resultados	05-jun	6	11-jun
Elaboración de las conclusiones	08-jun	6	14-jun
Presentación del informe final	10-jun	6	16-jun



VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

OFICIO N° 001-144-2019 DTI ULADECH/CDRR

SEÑOR : Zolla Rosa Mendoza Montero
RUC : 100311339651

ASUNTO:

SOLICITO INFORMACION PARA UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para manifestarle que, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de Determinar las características de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mypes Rubro Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017.

Me gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio. Luego de eso usted decidirá si desea continuar con el presente estudio.

Agradecemos de antemano su participación.

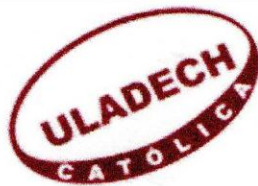
Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Marianella López Jiménez
Estudiante de Administración

Mgtr. Santos Carlos Alfaro Rodríguez
Docente tutor de investigación

Gerente o propietario

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

OFICIO N° 002-144-2019 DTI ULADECH/CDRR

SEÑOR : Sonia Calle Flores

RUC : 10803699238

ASUNTO:

SOLICITO INFORMACION PARA UN ESTUDIO DE INVESTIGACION

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para manifestarle que, estoy realizando un estudio de investigación con el objetivo de Determinar las características de la Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mypes Rubro Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017.

Me gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio. Luego de eso usted decidirá si desea continuar con el presente estudio.

Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Marianella López Jiménez
Estudiante de Administración

Mgtr. Santos Carlos Alfaro Rodríguez
Docente tutor de investigación

Gerente o propietario

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

(ULADECH CATÓLICA)

Instituto de Investigación (IIU)

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO RESTAURANTES
TURISTICOS EN EL DISTRITO DE SUYO 2017.**

Investigador principal: Marianella López Jimenez Crisanto (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Fecha de Versión:

Detalles e indicaciones:

Estimados señores,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las principales características de la gestión de la calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo, año 2017.

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los paréntesis vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

Propósito del proyecto de investigación

Determinar las características de la Gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo 2017.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las características de la Gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo 2017.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de Gestión de Calidad y de liderazgo, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará en el Distrito de Suyo. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para los restaurantes “la cabaña” y “Mi rosita que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la parte científica humanística ya que reportará una perspectiva de Determinar las características de la Gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro restaurantes turísticos en el Distrito de Suyo 2017 y propuesta de mejora.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará sus nombres y de los restaurantes para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Santos Carlos Alfaro Rodríguez teléfono 977731185 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por la investigadora listada en el punto anterior.

Doy permiso a la investigadora para:

Usar la información colectada en este estudio

Si-No

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre las características de la gestión calidad y liderazgo en las mypes; con su respectiva claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió la caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las mypes, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:


.....
MSc. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

ANEXO Nº 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACION DE LA GESTION CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO-RESTAURANTES TURISTICOS EN EL DISTRITO DE SUYO 2017

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	1.2381	0.43644	0.856
P2	1.1905	0.60159	0.755
P3	1.7619	0.53896	0.852
P4	1.0476	0.21822	0.875
P5	1.3551	0.65828	0.895
P6	1.3333	0.48305	0.844
P7	1.2381	0.63644	0.722
P8	1.7143	0.56291	0.878
P9	1.2381	0.43644	0.936
P10	1.7146	0.44721	0.895
P11	1.5238	0.67964	0.89
P12	1.9524	0.49761	0.84
P13	1.1905	0.40237	0.908
P14	1.7143	0.63246	0.962
P15	1.8571	0.79282	0.808
P16	1.4857	0.46291	0.935
P17	1.2857	0.56061	0.815
P18	1.8333	0.57735	0.975
P19	1.2667	0.85635	0.88
P20	1.7143	0.44721	0.895
P21	1.5238	0.67964	0.89
P22	1.9524	0.49761	0.84
P23	1.7619	0.53896	0.852
P24	1.0476	0.51822	0.875
P25	1.4443	0.65828	0.895
P26	1.6353	0.48305	0.844
P27	1.2391	0.43644	0.722
P28	1.1143	0.46291	0.878
P29	1.2311	0.43644	0.936
P30	1.7123	0.44721	0.895
P31	1.7219	0.53896	0.852
P32	1.0426	0.61822	0.875


 MSC. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE
 Estadístico
 GOESPE: 675

P33	1.6533	0.65828	0.895
P34	1.3433	0.48305	0.844
P35	1.2111	0.43644	0.722
P36	1.1123	0.46291	0.878
P37	1.0311	0.43644	0.936
P38	1.0633	0.48305	0.844
P39	1.0881	0.43644	0.722


MSC. DARWIN MACCOLL P. LLACSA GUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACION DE LA GESTION CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPES RUBRO-RESTAURANTES TURISTICOS EN EL DISTRITO DE SUYO 2017

N° preguntas	Alfa de Cronbach
39	0.8610

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 86.10% de confiabilidad con respecto a 39 preguntas del cuestionario.


.....
MSC. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675