



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES
DE LA URBANIZACIÓN EL BOSQUE_CASTILLA
PIURA, AÑO 2020**

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

AUTOR:

RODRÍGUEZ CELI, KIARA RASJET

ORCID: 0000-0001-9962-1592

ASESOR:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE RABAJO

AUTOR

Rodríguez Celi, Kiara Rasiet

ORCID: 0000-0001-9962-1592

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesor

AGRADECIMIENTO

A los propietarios y trabajadores de las MYPES.

A mis docentes de la Universidad Católica Los ángeles de
Chimbote – Filial Piura, por haber compartido sus
conocimientos a lo largo de la preparación de esta profesión,
a la Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño por su gran
aporte en la realización de éste proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por el don de la vida y por permitir el haber llegado hasta este momento importante de la formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población para la variable liderazgo fue finita de 38 trabajadores y para la variable gestión de calidad también fue finita integrada por los 05 gerentes, todos los elementos fueron opción a ser elegidos para la muestra. A quienes se les aplicó una encuesta prediseñada para determinar e identificar las características de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas. Los resultados de gestión de calidad el 100% identificaron la empatía, brindando un servicio agradable a los clientes. Un 100% en la calidad del producto identificaron la técnica los productos reúnen las expectativas del cliente. Y el 100% sobre la mejora continua identificaron el control, preocupados por mejorar la perspectiva de sus clientes. Respecto al Liderazgo el 76.3% de los trabajadores identificaron la interrelación como hábito en la organización; y como estilos de liderazgo el 73.7% de trabajadores identificaron el estilo democrático porque sus opiniones son respetadas.

Palabras clave: Liderazgo, Gestión de calidad, restaurante

ABSTRACT

The present research has had as a general objective: To determine the characteristics of leadership and quality management in the MYPE restaurants category of the Urbanization El Bosque - Castilla, Piura, year 2019; which answers the following question: What are the characteristics of leadership and quality management in the MYPE restaurants category of the Urbanization El Bosque - Castilla, Piura, year 2019 ?, the research is descriptive, quantitative level, of non-experimental design with cross section. The population for the leadership variable was finite of 38 workers and for the quality management variable it was also finite integrated by the 05 managers, all the elements were option to be chosen for the sample. To whom a pre-designed survey was applied to determine the characteristics of the variables. The survey technique and the questionnaire tool, consisting of 32 closed questions, were used to collect the information. 100% quality management results identified empathy, providing a pleasant service to customers. 100% in the quality of the product identified the technique the products meet the expectations of the customer. And 100% on continuous improvement identified control, concerned about improving the perspective of their customers. Regarding Leadership, 76.3% of the workers identified the interrelation as a habit in the organization; and as leadership styles 73.7% of workers identified the democratic style because their opinions are respected.

Keyword: Leadership, Quality Management, Restaurant.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	8
2.1 Antecedentes.....	8
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	8
2.1.2 Variable satisfacción del cliente.....	12
2.2 Bases Teóricas	19
2.2.1 Variable Gestión de calidad.....	19
2.2.2 Lideazgo.....	25
III. HIPÓTESIS.....	32
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y Muestra.....	34
4.3 Definición y operacionalizacion de las variables.....	36
4.4 Técnicas e Instrumentos	39
4.4.1 Técnicas	39

4.4.2 Instrumentos	39
4.5 Plan de Análisis	39
4.6 Matriz de consistencia.....	41
4.7 Principios Éticos	44
V. RESULTADOS.....	45
5.1 Resultados de la Encuesta.....	45
5.2 Análisis de Resultados.....	77
VI. CONCLUSIONES.....	92
VII. RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS.....	101
ANEXO 1: MATRIZ INDICADOR PREGUNTA.....	102
ANEXO 2: CUESTIONARIOS	104
ANEXO 3: VALIDACIONES	110
ANEXO 4: LIBRO DE CÓDIGOS	119
ANEXO 05: TURNITIN	123
ANEXO 06: EVIDENCIA DE NO ADEUDO.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Definición y Operacionalización de las variables	37
Tabla 2. Matriz de Consistencia	41
Tabla 3. La empresa transmite confianza	45
Tabla 4. La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades	46
Tabla 5. La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno	47
Tabla 6. La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece.....	48
Tabla 7. La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que	49
Tabla 8. Pertenecer a la organización le significa un aprendizaje constante	50
Tabla 9. El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo	51
Tabla 10. Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad	52
Tabla 11. La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización.....	53
Tabla 12. En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados.....	54
Tabla 13. Las decisiones son tomadas por la gerencia	55
Tabla 14. En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones.....	56
Tabla 15. La comunicación se establece en sentido descendente.....	57
Tabla 16. La empresa promueve la participación de todos en la empresa	58
Tabla 17. Considera que sus opiniones son respetadas	59

Tabla 18. Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas	60
Tabla 19. El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional.....	61
Tabla 20. Las instalaciones son cómodas y agradables.....	62
Tabla 21. El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación.....	63
Tabla 22. El tiempo de espera es el prudente	64
Tabla 23. La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes	65
Tabla 24. El personal del establecimiento se muestra siempre amable	66
Tabla 25. Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes	67
Tabla 26. El servicio que brinda es del agrado de sus clientes.....	68
Tabla 27. La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio.....	69
Tabla 28. El producto recibido reúne las expectativas puestos en él.....	70
Tabla 29. El producto recibido está elaborado con productos frescos	71
Tabla 30. Existe una variada disponibilidad de platos	72
Tabla 31. La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios	73
Tabla 32. La empresa tiene una política de mejora	74
Tabla 33. La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente	75
Tabla 34. La empresa tiene una visión de mejora	76

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. La empresa transmite confianza.....	45
Figura 2. La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades.....	46
Figura 3. La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno	47
Figura 4. La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece.....	48
Figura 5. La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades	49
Figura 6. Pertenecer a la organización le significa un aprendizaje constante.....	50
Figura 7. El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo...	51
Figura 8. Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad	52
Figura 9. La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización.....	53
Figura 10. En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados.....	54
Figura 11. Las decisiones son tomadas por la gerencia	55
Figura 12. En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones	56
Figura 13. La comunicación se establece en sentido descendente	57
Figura 14. La empresa promueve la participación de todos en la empresa	58
Figura 15. Considera que sus opiniones son respetadas	59
Figura 16. Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas	60

Figura 17. El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional.....	61
Figura 18. Las instalaciones son cómodas y agradables.....	62
Figura 19.El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación.....	63
Figura 20.El tiempo de espera es el prudente	64
Figura 21. La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes	65
Figura 22.El personal del establecimiento se muestra siempre amable	66
Figura 23. Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes	67
Figura 24. El servicio que brinda es del agrado de sus clientes	68
Figura 25. La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio.....	69
Figura 26. El producto recibido reúne las expectativas puestos en él.....	70
Figura 27. El producto recibido esta elaborado con productos frescos.....	71
Figura 28. Existe una variada disponibilidad de platos	72
Figura 29.La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios.....	73
Figura 30. La empresa tiene una política de mejora.....	74
Figura 31.La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente	75
Figura 32. La empresa tiene una visión de mejora.....	76

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de MYPE.....34

I. INTRODUCCIÓN

El lento crecimiento económico, el menor dinamismo del comercio internacional, la aceleración de la revolución digital, que está modificando los patrones de consumo y de producción en todo el mundo y las nuevas demandas globales vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible para el Desarrollo Sostenible representan desafíos y oportunidades para que los países de América Latina puedan encarar un nuevo estilo de desarrollo más justo y sostenible (Dini y Stumpo, 2018, p. 5).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mi pymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación al producto interno bruto

(PIB) regional de tan solo el 25 %, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea (UE) donde las mi pymes alcanzan, en promedio, el 56 %. En América Latina las microempresas son el 88% de las empresas formales, aportan el 27% del empleo y apenas el 3,2% de la producción (Dini y Stumpo, 2018, pp. 9, 20).

En primer lugar, se encuentran microempresas cuya gestación suele responder a necesidades individuales de autoempleo y que a menudo se sitúan en una situación de informalidad (bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros externos, escasa internacionalización, realización de actividades con bajos requerimientos técnicos, etc.). En el otro extremo, se encuentran también pymes de alto crecimiento que se caracterizan por tener un comportamiento mucho más dinámico, tanto en facturación como en creación de puestos de trabajo y cuyo desempeño responde

al aprovechamiento de oportunidades de mercado a través de una gestión empresarial eficiente e innovadora (Dini y Stumpo, 2018).

El sector de los servicios se ha constituido desde hace varias décadas en factor fundamental de desarrollo y crecimiento de los países, de tal manera que el cliente es (o debe ser) el punto focal de todas las decisiones y actividades de las organizaciones de dicho sector (Rubio Guerrero y Uribe Macías, 2013).

El desarrollo de las mi pymes abarca problemáticas muy heterogéneas, que van desde aspectos laborales y tributarios, a temas relacionados con el financiamiento, el desarrollo y la difusión de nuevas tecnologías, la constitución de estrategias colectivas, políticas arancelarias, de educación e investigación, inversiones en infraestructura, etc. (Dini y Stumpo, 2018, p. 477).

En ese mismo orden y dirección, Cuba (2019) refiere que en los últimos 15 años (2004-2018) Perú, Colombia y Chile, en ese orden, son las economías que más han crecido dentro de los 6 países más grandes de América Latina. Asimismo, Perú y Chile han mantenido las tasas de inflación dentro de sus respectivos rangos meta, mientras que en el caso colombiano han estado ligeramente por encima de su banda.

En comparación con otros países de Sudamérica, en Perú hay que destacar como aspectos positivos su apertura económica, la gran estabilidad macroeconómica, una inflación moderada y un crecimiento elevado durante los últimos 15 años, una de las deudas públicas más bajas del continente y un Banco Central totalmente independiente (Solana Gonzáles, 2018, p. 49).

El último estudio del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) señala que 1 de cada 4 peruanos mayores de edad se encuentran involucrados o en proceso de

emprender un negocio o ya son dueños de uno con menos de 3.5 años de funcionamiento, lo que nos posiciona en el puesto 3 con más emprendimientos en etapa temprana después de Ecuador y Guatemala (Adújar, 2019).

No obstante, el Perú enfrenta grandes restricciones por la enorme brecha que presenta en infraestructura. Esto se vuelve una oportunidad adicional para el desarrollo de las inversiones que doten al país de un mayor nivel de conectividad e impulse su competitividad para aprovechar las potencialidades y vocación productiva de cada una de sus regiones (Solana Gonzáles, 2018, p. 49).

En otro orden de ideas, en 2019 el MEF anunció que el PBI crezca hasta un 2,0 %. En correspondencia con las disposiciones emprendidas por SUNAT hace siete años en procura de la masificación de comprobantes de pago electrónicos (CPE) con el objetivo de que más empresas se formalicen y así, se mitigue la elusión de impuestos. El sector emprendedor se ve muy beneficiado por esta medida. La facturación electrónica favorece el factoring y mejora el acceso a crédito hacia los empresarios. Así como llevar un mejor control de las ventas, más información sobre gastos permite precisar mejor las proyecciones. De esa manera, estas plataformas se convierten en idóneas para aquellos emprendedores que aún no cuentan con un área contable (León-Velarde, 2019).

A noviembre de 2019 la actividad restaurantes (Servicios de preparación de comidas y bebidas) creció en 5,86%. Registrando 32 meses de resultado positivo continuo. El grupo de restaurantes aumentó en 3,88% por el dinamismo de las ventas reportadas en negocios de comidas rápidas, carnes y parrillas, restaurantes, chifas, sandwicherías. Cevicheras y comida criolla, dotado a promociones por aplicativos móviles y redes sociales, extensión de horarios de atención, apertura de sucursales, mejora

en infraestructura, presentación de nuevos platos a la carta y estrategias de marketing. Por contrario, disminuyó el giro de pollerías, restaurantes turísticos y dulcerías (INEI, 2019).

El atractivo de gastronomía en el país viene presentando repercusiones la formación de jóvenes que hasta hace pocos años no encontraban alternativas de formación que asegurara mejorar su calidad de vida. Es así que desde el año 2007 en el distrito de Ventanilla, Callao, se crea el Centro de Educación Técnico-Productiva – CETPRO y el Instituto Nuevo Pachacútec en donde se han capacitado a más de 10 mil jóvenes de bajos recursos en diferentes áreas técnicas, especialmente en lo referido a la culinaria y los servicios en restaurantes y bares (Acurio, 2019).

El Perú está logrando un mejor posicionamiento en el mercado gastronómico, una muestra de ello, es que el 2019, fue elegido por octavo año consecutivo como el “mejor destino culinario del mundo”, elegido en la ceremonia de los World Travel Awards 2019. La distinción culinaria tiene su fundamento en Lima, considerada la capital gastronómica de Latinoamérica, donde se encuentran Central y Maído, dos de los diez mejores restaurantes del mundo según el ránking más reciente de la revista británica Restaurant (La República, 2020).

La cocina peruana está formada por una comunidad unida que no compite entre sí, sino que desde hace 15 años trabaja hacia el objetivo de que el mundo se enamore de la cocina peruana, y con ello difundir una buena imagen del Perú (Acurio, 2019).

En otro orden de ideas se tiene que el desarrollo de la tecnología y el creciente número de usuarios de internet han hecho posible que los consumidores estén más informados y exijan mayor calidad, no solo respecto de la comida, sino también del servicio. Los peruanos buscan cada vez más una comunicación directa y activa con las

marcas. Los restaurantes adoptaron la tecnología, por ejemplo, desarrollando los pedidos y entregas a domicilio vía internet, especialmente en las cadenas de comida rápida. Los restaurantes de servicio completo también han introducido sistemas de reserva en línea y los consumidores ya reconocen que pueden ahorrar dinero y tiempo usando la tecnología (Goñi, 2018).

El crecimiento económico, el boom gastronómico del Perú iniciado en el año 2010, la puesta en valor de las playas y el paisaje como principales productos turísticos, generan un importante incremento de la actividad turística en la región.

La gastronomía del departamento de Piura es muy variada y de mucha calidad, para el preparado de platos se usa pescado y mariscos, gracias a la amplia despensa del mar piurano. El plato más simbólico es el ceviche, el cual es cocido con limón piurano, lo que le da un sabor natural. También se usa la carne de vacuno y de ganado caprino para platos a base de carne, los cuales son combinados o acompañados con arroz, papas, yucas o camotes (Gobierno Regional de Piura, 2016).

El enunciado de la presente investigación se formula a través de una pregunta siendo esta: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y liderazgo y en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020? problemática presentada frente a la cual se deberán diseñar alternativas adecuadas para cada empresa.

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) identificar las características del servicio de la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020, (b) determinar las características del producto en la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020 y (c) determinar la disposición para la mejora continua en la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020. (d) determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020, (e) describir los estilos de liderazgo en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020,

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, en la actualidad las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020, se preocupan por brindar un servicio y producto de calidad, además tener liderazgo en su rubro, para mantener la satisfacción de sus clientes; por otro lado, no emplean los métodos de evaluación de la productividad que les ayuden al éxito en un mercado competitivo. Tener y mantener un adecuado control de calidad, haciendo énfasis en el servicio, limpieza y buena calidad del producto, así como mantener cuán importante son los clientes y su satisfacción, como punto clave para obtener una buena elaboración y productividad aplicando cualquier mejora en el enfoque y los principales factores que explican su crecimiento.

También se justifica en el aspecto práctico, la presente investigación se desarrolla con el propósito de determinar las características de la gestión de calidad y del

liderazgo de las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020 y de esta manera su desarrollo ayude a la MYPE de este rubro a que el empresario pueda diseñar estrategias concernientes que al aplicarse contribuirían al desarrollo de una mejor gestión de calidad, y de esta forma no causar dudas sobre la procedencia de los productos, y tampoco se expongan a múltiples riesgos que se podrían presentar como la falta de acceso de información del producto o el consumo inadecuado de los alimentos, brindando un buen servicio de calidad.

Se realiza la siguiente investigación en la medida en que SUNEDU, señala que todo profesional debe presentar un trabajo de tesis.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Benavides y Narváez (2016) en su investigación presentado ante la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (Nicaragua), denominado: Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región. El objetivo general de dicho trabajo fue: Realizar propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad del servicio de atención al cliente en el restaurante Perú, ubicado en el municipio de Diriamba, departamento de Carazo, durante el segundo semestre del año 2016. Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la calidad del servicio de atención al cliente, en el restaurante Perú, utilizando la herramienta SERVQUAL y QFD, identificando las expectativas y percepción de los clientes. Se identificó la problemática de la calidad en el servicio de atención al cliente, mediante la técnica de ISHIKAWA y PARETO, para la determinación de las variables que intervienen en el proceso de la prestación del servicio del restaurante Perú.

Castellano (2014) en su investigación presentada ante la Universidad Nacional de Villa María (Argentina), denominada: Gestión de calidad y competitividad en las organizaciones, consideró como objetivo de este análisis presentar un modelo o receta integral adecuada a cada una de las cinco situaciones de deterioro de la competitividad, en la cual utiliza diversas técnicas administrativas. Para la evolución o cambio continuo despliega las diversas herramientas que brinda la Calidad Total, haciendo especial énfasis en el cambio cultural que las mismas requieren. Su enfoque fue cualitativo. Concluyendo que el análisis realizado, no ofrece dudas sobre el efecto de la calidad total en la competitividad. A mayor competitividad mayor satisfacción de los

clientes. Consecuentemente, todo aquello que mejore la competitividad resulta fundamental para el éxito de la organización.

Quispe (2019) en su investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú) denominado: “La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPEs del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Putina año 2019”, tuvo como objetivo general determinar cómo fue la gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Putina 2019. La investigación fue descriptiva, en la recolección de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 restaurantes constituidos como MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. En conclusión, al objetivo general a través del desarrollo de la investigación se demostró en un 56,56 %, que los restaurantes ofrecen un servicio regular con respecto a la atención al cliente atendiendo moderadamente las necesidades de su clientes, 60 debido a que se identificó la existencia de aspectos que inciden en la atención al cliente y también se considera indispensable implementar algunos aspectos que se identificaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más aun la gestión de calidad y la atención al cliente que ofrecen los restaurantes.

Bueno (2018) en su investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado: Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016. Su objetivo general fue determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización 21 de abril, Chimbote, Ancash, Perú 2016. La

investigación fue de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas. Concluyendo que la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado que utilizan la confianza como un elemento diferenciador para mejorar la fidelidad de los clientes.

Fernández (2019) en su investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado: “La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. el Progreso, Chimbote, 2017”, su objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. El Progreso, Chimbote, 2017. El diseño fue no experimental transversal, donde se determinó una población y muestra de 10 y se aplicó un cuestionario de 21 preguntas. Concluyendo que la mayoría de las MYPE aplica Gestión de Calidad en atención al cliente, por ser una estrategia vital y fundamental para que éste regrese al establecimiento y al mismo tiempo lograr el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Castro (2019) en su investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado: Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb el Bosque-Castilla, Piura 2016. Tuvo como objetivo general identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes. La metodología propuesta para esta investigación fue del nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental,

de corte transversal. Se empleó como tipo de recojo de datos encuestas con los representantes y clientes, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. 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.

Mendoza (2018) en su investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presentado ante la Universidad Autónoma del Perú (Perú), denominado: “Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura”. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C – Piura. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyendo que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el “El Pelao” S.A.C. – Piura.

Querevalú (2017) en su investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado: Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPEs, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017, cuyo objetivo general fue determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. El nivel de investigación fue descriptivo, de tipo cuantitativo porque estudió los datos de manera numérica, por lo que se analizan los resultados mediante procedimientos estadísticos, de diseño no

experimental, concluyendo en relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, se detallan la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones.

2.1.2 Variable satisfacción del cliente

Hincapié (2017) en su trabajo de investigación para optar el grado de MBA Global, presentado ante la Universidad ICESI (Colombia) denominado “Liderazgo Responsable: Una mirada a su investigación en Latinoamérica” se consideró como objetivo general realizar una sistematización de la literatura existente sobre el Liderazgo Responsable, su enfoque fue cualitativo. Concluyendo que, el Liderazgo Responsable todavía es un campo de investigación relativamente nuevo, que analiza los valores, las motivaciones, acciones y responsabilidad de los líderes frente a los actores (stakeholders) de la organización, cuyo principal foco de investigación ha sido Estados Unidos y Europa, y ha sido estudiado por un grupo muy particular de académicos. Con respecto a Latinoamérica, se encontró que existen dos perspectivas desde la cuales los estudios sobre Liderazgo Responsable en Latinoamérica abordan el rol del contexto: una perspectiva donde el contexto cumple un rol activo y que reconoce un rol muy particular y formativo del contexto en la emergencia y comprensión del fenómeno del Liderazgo Responsable y otra perspectiva donde el contexto cumple un rol pasivo y donde el Liderazgo Responsable decide aportar a la sociedad y construir políticas de Responsabilidad Social Empresarial para ayudar a un entorno que simplemente lo necesita.

Cuenca (2016) en su investigación presentado ante la Universidad Técnica de Machala (Ecuador), titulada “Análisis del liderazgo de equipo en el mundo de los negocios para tener éxito”, se consideró como objetivo general el liderazgo en un equipo de trabajo; qué herramientas se debe utilizar para un correcto desenvolvimiento de un líder para así en conjunto con su equipo de trabajo, alcanzar las metas propuestas dentro de la organización o empresa. Su enfoque fue cualitativo, concluyendo que se debe optar por una combinación entre el liderazgo Transformador y Retroalimentación, en donde los subordinados trabajen bajo un concepto de causa con significado, teniendo presente el lado humano; y, así mismo ser retroalimentados en los factores críticos. El líder es una persona con virtudes, cualidades y experiencias adquiridas a lo largo de su vida, que lo compartirá con los demás. Teniendo como objetivo servir en bien a su entorno. Para obtener éxito, se deberá implementar estrategias vanguardistas acorde al momento en que vive la organización o empresa.

Soria (2018) en su investigación presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (Ecuador), denominado “Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato”, se consideró como objetivo Relacionar los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios; por lo cual se realizó una investigación predominantemente cuantitativa, y de corte transversal debido a que la recolección de datos se la realizó en un tiempo determinado. El estudio de corte transversal se trabaja con una muestra de la población escogida y con las dos variables que en este caso son: los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral. Durante la realización de la investigación se determinó que entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral no existe o no se encuentra una relación clara. Existen agencias que trabajan bajo un liderazgo empobrecido pero que se encuentran satisfechas. Por tanto,

todo dependerá de la valoración y el grado de compromiso que los empleados tengan por los objetivos organizacionales antes que por objetivos individuales.

Olate y Torres (2018) en su investigación para optar al grado académico de Licenciado en Contabilidad y Auditoría y al título profesional de Contador Auditor, presentado ante la Universidad de Concepción (Chile), denominado Propuesta de un nuevo Modelo de Gestión para PYMES, consideró como objetivo Proponer un Modelo de Gestión para PYMES Chilenas basado en los Modelos de Excelencia y en los Modelos de Gestión más usados en la actualidad. El método de trabajo desarrollado fue analítico – crítico donde se pretende analizar los estudios sobre gestión y sus modelos. Concluyendo que los diversos Modelos de Gestión tanto de Excelencia como Empresarial, son de mucha ayuda dentro de una organización, debido a que estos ayudan a organizar y da un énfasis en algunos procesos determinados u objetivos para que la organización pueda perdurar en el tiempo.

Espinoza (2014) en su estudio presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), titulado “Caracterización del estilo de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo describir las principales características del estilo de Liderazgo Transformacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Los resultados son los siguientes: Respecto a la Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas la más predominante es de 21 a 30 años de edad con un 85.71%. El 57.1 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son de sexo femenino. El 42.9 % de los representantes encuestados tienen superior no universitaria. El 57.14 % de los trabajadores están bastante orgullosos de trabajar con el

gerente. El 42.9 % manifiesta que solo a veces el gerente expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer. El 42.86 % manifiesta que a veces el gerente ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo. El 28.57 % manifiesta que el gerente ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos. Concluyendo que los emprendedores de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz son jóvenes de 21 a 30 años de edad, siendo en su mayoría mujeres con superior no universitaria, que sus trabajadores se sienten orgullosos de trabajar con ellas como gerentes de la empresa, pero que solo a veces expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, a veces ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo, y ayuda bastante a sus trabajadores a desarrollarse por sí mismos.

Salinas (2018) en su investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017”. El objetivo general de dicho trabajo fue Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017. El diseño de investigación que se aplicó fue no experimental – transversal. Para la recolección de datos se utilizó como técnica: la encuesta, haciendo uso del instrumento un cuestionario estructurado. Se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017, con una muestra dirigida de 10 Micro y pequeñas empresas del sector. Concluyendo que la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad y liderazgo, no

conocen técnicas de gestión de calidad ni de medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

Medina (2016) en su informe final de investigación para optar el título profesional de Licenciada en Administración, presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), denominado “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014”. Cuyo objetivo general fue describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. El tipo de investigación fue descriptivo se relataron las características, porque se buscó describir cómo se manifiesta la caracterización del estilo de liderazgo transaccional. El nivel de investigación fue cuantitativo puesto que se utilizaron técnicas y medición de variables. La investigación fue de diseño transaccional o transversal, porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta. La muestra se considera censal puesto que se selecciona el 100, 0 % de la población. Concluyendo que la mayoría de los empleados encuestados perciben un alto grado de deficiencia respecto al liderazgo transaccional porque consideran que no hay un interés sincero para mejorar la personalidad del colaborador, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Castro (2017) en su investigación presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), tiene como título “caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio merino de Piura, año

2017”, tuvo como objetivo principal identificar las características que tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPES del rubro Pollerías, para la investigación se empleó una investigación de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado, concluyendo que los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos.

Crisanto (2019) en su investigación presentado ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), titulada “Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019”, estableció como objetivo identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura; año 2019. Empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, se empleó como tipo de recojo de datos encuestas, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 MYPE de una población de 40 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, y una muestra de 68 clientes, se obtuvo la siguiente conclusión: las características de Liderazgo y Competitividad de las MYPE rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019 tales como, que el liderazgo no es constante, no se utilizan los recursos necesarios ni

estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto; por otra parte en cuanto a competitividad, se puede observar que la mayoría de clientes asiste a estas MYPE por precios bajos y una mínima cantidad por atención al cliente además otro resultado que confirma esta situación es el nivel de producción que se mantiene igual al estándar lo que significa que los trabajadores siguen realizando sus actividades con el mismo ritmo lo cual da a notar el bajo nivel de motivación o la falta de practica en temas de liderazgo y competitividad.

Medina (2019) en su investigación presentada ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Perú), titulada “Caracterización del liderazgo y la competitividad en las MYPE rubro Abarrotes Mercado de Castilla – Piura”, tuvo como objetivo principal identificar las características del liderazgo y la competitividad en las MYPE rubro Abarrote, Mercado de Castilla – Piura, año 2019. La metodología empleada, de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, las preguntas fueron cerradas de escala nominal y fueron aplicadas a propietarios, trabajadores y clientes. La población estuvo conformada por 5 MYPE del rubro Abarrotes, 22 trabajadores y con una muestra de 89 clientes. Los resultados obtenidos referentes al liderazgo son, que en las MYPE se práctica el liderazgo participativo, autoritario, democrático, transformacional; compromiso con su puesto de trabajo resolución de conflictos, motivación y cumplimiento de actividades. Con respecto a la competitividad arrojaron resultados del 100% que indican que las MYPE en investigación, aplican estrategias de precios, innovación, implementación de tecnología y expansión, adaptación a nuevas necesidades y ofrecimiento de productos de calidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable Gestión de calidad

2.2.1.1 Definición

Rubio y Uribe (2013) plantean que la gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal. Esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión de la empresa reduciendo las actividades inútiles que no estén agregando valor al proceso y permitiendo de esta forma un sistema más efectivo. La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la organización.

Miranda González, Chamorro Mera, and Rubio Lacoba (2012), afirman que el concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica en la actualidad como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organizaciones. La calidad se extiende a las diferentes funciones empresariales, a todas las organizaciones y también a todos los servicios, los productos intermedios y a todos los clientes, tanto externos como internos.

2.2.1.2 Calidad de Servicio

Según Cortés (2017), indica que “es el grupo de actividades que mantienen y potencian el valor de los productos y servicios para el cliente, mediante la logística, formación, mantenimiento, instalación, etc. asociadas al producto”.

Haciendo referencia a servicios, cuando se cumple más allá de las expectativas, el servicio se percibe como calidad excepcional y también como una sorpresa atractiva, en cambio, cuando se descuidan las expectativas, la calidad del servicio se considera injustificable. (Fitzsimmons y Fitzsimmons, 2014).

2.2.1.3 Importancia

Definen este término mediante la comparación entre la impresión a través del servicio recibido y las expectativas que el cliente tenía sobre el servicio. Cuando un servicio logra las perspectivas del comprador se puede identificar como un servicio de calidad. (Peña y Díaz, 2018).

La calidad de servicio consiste en cualidades innatas del servicio por lo que la satisfacción es el concepto general. La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles son los atributos más importantes los cuales se consideran como dimensiones en las escalas de SerQual y Servperf; en cuanto más alta se percibe aumentará la satisfacción del cliente (Cronin y Taylor, 2014).

2.2.1.4. Características de la calidad del servicio

Según Tschohl (2011), para que las actividades empresariales sean competitivas y eficientes, se tiene que considerar varias cualidades que posea la empresa, las cuales puedan ser utilizadas frecuentemente por técnicas, modelos al momento que se brinde un servicio logrando comprender al cliente desde su expectativa y las percepciones en relación al servicio brindado, y de esta manera lograr el éxito. Las características de la calidad del servicio son las siguientes:

a) Servicio basado en la **Tangibilidad**, está orientado principalmente a mejorar permanentemente los ambientes e instalaciones, en la realización del servicio, Considerando que si se realizan cambios significativos en las funciones de la empresa, se tiene que estimar el impacto que puede generar a los clientes teniendo en cuenta que los cambios deben ser significativos y duraderos para estos. (Tschohl 2011),

b) Es indispensable **La capacidad de respuesta** que los colaboradores de la empresa sepan que no deben generar dudas en los clientes, por ello se espera que se establezca una actitud amistosa, prudente, permanente disponibilidad de servicio. Lo relevante del servicio basado en una actitud amistosa es que compromete una adecuada comunicación, la honestidad y la buena calidad que identifica al producto que se ofrece. (Tschohl 2011)

c) **Seguridad**, contando siempre con personas de calidad: está dirigido a las virtudes que deben poseer los trabajadores en una empresa. La empresa debe contratar a personas que cuenten con una actitud natural, es decir; que realicen su trabajo porque les gusta. (Tschohl 2011),

d) **Empatía:** obtener Compromiso de la gerencia en asegurar la calidad del servicio debe ser el fundamento básico de la dirección administrativa adaptarse a las necesidades del cliente y mantener el servicio de forma que siempre sea del agrado del consumidor, donde se ve reflejado el compromiso del director general en relación a lo que dice y lo que hace. Por lo tanto, se desea generar una cultura de valores compartidos para instruir en las actividades a los miembros de la organización. (Tschohl 2011),

e) **Fiabilidad:** vista desde la disponibilidad del servicio hace referencia a la asignación de la calidad de personal que debe contar la organización para poder prestar un servicio de manera breve generadores de confianza, educados, modestos, honestos con los clientes. De otra manera basta con incorporar algunas modificaciones en los procedimientos. (Tschohl 2011).

2.2.1.5. Características de la calidad del producto

Luengo (2016) manifiesta que la calidad percibida de un producto, expresa la capacidad para satisfacer, las necesidades o deseos de sus consumidores o usuarios. Es un concepto subjetivo y relativo. Un producto que hoy es considerado de calidad, mañana puede dejar de serlo porque otros nuevos se consideran mejores:

a) Características técnicas

Son las que determinan las expectativas de las prestaciones, utilidades, rendimientos, modo de uso. Estas características en un producto industrial, se definen mediante especificaciones técnicas o pliegos de condiciones. Asegurando que su elaboración siempre se realiza con productos frescos. (Luengo, 2016)

b) Característica Funcional:

La calidad del servicio está basada en la calidad de los productos que se utilizan en prestación de la elaboración, lo funcional no sólo debe demostrar calidad y seguridad, sino que además debe ser parte de los procesos que utilizan en la elaboración de la variedad de productos según la especialidad de la organización. . (Luengo, 2016).

2.2.1.6. Sistema de Gestión de la Calidad

Rubio y Uribe (2013) consideran que un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a aumentar la satisfacción de los clientes, por esto el enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad orienta a las empresas a que analicen los requisitos que

ellos establecen, para así determinar los procesos y actividades que se deben desarrollar al producir esos bienes o servicios que sean aceptables para el cliente y de esta forma mantener todos los procesos controlados. Cuando la organización brinda productos y servicios que satisfacen los requerimientos y las necesidades de sus clientes, se crea un ambiente de confianza en la capacidad de los procesos y en la calidad de los productos, ambiente benéfico para la organización y todas las partes interesadas.

2.2.1.7. Principios de la Gestión de la Calidad

Sánchez (2017) manifiesta que la ISO 9001:2015 ha sido desarrollada tomando como base los principios de gestión de la calidad introducidos en su momento por la ISO 9000:2000. En su momento, eran ocho los principios de gestión de calidad, pero la nueva versión 2015 los redujo a 7. Ha desaparecido el principio de "Enfoque de sistemas para la gestión", aunque en realidad no, porque queda implícito en la redacción de los siete principios.

Los siete principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

f) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

g) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

h) Estos siete principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de las normas ISO 9000.

2.2.1.8. Disposición de la Mejora Continua

Rajadell (2019) manifiesta que la mejora continua es parte de los procesos que tienen las diferentes organizaciones, cada una de ellas tiene lineamientos y técnicas y formas diferentes de ver y enfrentar con estrategias el mercado de la competitividad, manejando adecuadamente los márgenes aceptables, la efectividad del servicio o producto, la satisfacción del cliente y los diferentes niveles de eficiencia, desde esta perspectiva Rajadell (2019) consideró dos acepciones de mayor valía: Las acciones y la Verificación

a) Acciones:

-La mejora continua genera el pensamiento orientado al proceso, para obtener mejores resultados dando el mejor servicio al cliente facilitando el proceso de mejora continua,

- La existencia de un líder responsable asegura un buen servicio, constituyéndose en un facilitador del proceso, por sus cualidades de saber transmitir actitudes e ideas positivas y saber escuchar, habilidad que asegura una adecuada política de mejoras.

b) Verificación:

- Disminución de fallos en equipos, herramientas y utillajes. Menor nivel de despilfarros; con los objetivos, entre otros, de reducir los inventarios y aumentar la rotación de existencias, pensando en la expectativa del cliente. Mejora en la actitud y la aptitud de directivos y trabajadores, centrándose en una mejor perspectiva para con sus clientes.

- Capacidad y dinamismo de los integrantes de la organización para mejorar la visión de lo que es control, siendo flexibles para adaptarse a unos mercados globalizados.

2.2.2 Liderazgo

2.2.2.1 Definición

Según Chiavenato (2017) el liderazgo hace referencia a la influencia aplicada a una situación, coordinada a través del procedimiento de comunicación humana para la realización de uno o diversos destinos explícitos.

Además, Días (2017) afirma que el liderazgo se define en términos de características individuales, comportamiento del líder, modelos de interacción, el rol en las relaciones, percepción de los seguidores, influencia en el cumplimiento de metas y/o tareas e influencia sobre la cultura organizacional. Las definiciones de liderazgo difieren en muchos aspectos, incluyendo importantes diferencias en quienes ejercen la influencia, el propósito de la misma y la manera en que es ejercida.

Asimismo, Zapata (2019) postula que el liderazgo está compuesto por una serie de habilidades que posibilitan que una persona ejerza tareas de líder. No solo se lideran tareas, además, doctrinas o es posible que se conviertan en un modelo a través del cual inspire la realización de sus labores. Un líder cuenta con características emocionales que generan empatía en sus seguidores, motivando su accionar.

Salinas (2018) Liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral Todo líder debe poseer habilidades para cumplir adecuadamente con las tareas de la organización a su tiempo correcto. Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización .

Bernal y Sierra (2013) plantean que el liderazgo en las organizaciones debe consistir en inspirar y guiar a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización.

Soler, López y García (2014) afirman que la garantía de implantación y desarrollo de programas de calidad está directamente relacionada con el liderazgo en la organización. La responsabilidad de la dirección y el compromiso con la calidad para que se extienda a todos los niveles de la gestión tienen una importancia capital en las organizaciones.

2.2.2.2 Importancia del Liderazgo

De acuerdo con Villanueva, (2019) nos menciona que el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización, del mismo modo es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir.

Delgado (2018) "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos", asimismo el autor comenta que la comunicación implica intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas.

2.2.2.3 Características del Liderazgo

Bernal y Sierra (2013), expresan que, a pesar de que hasta ahora no hay coincidencia en las cualidades generales que requieren los líderes, se muestran algunos modelos de los principales autores que han desarrollado el liderazgo, donde se identifican los atributos de los líderes según cada creador referido a sus habilidades y hábitos.

Habilidades

Por su parte, Nanus (1984) citado en Bernal y Sierra (2013), las principales habilidades de un líder son las siguientes:

a) Ser una persona digna de **confianza**: tienen fe en sí mismos, además, creen que los las personas o grupo de estas son capaces y necesitan actuar adecuadamente frente a una circunstancia determinada.

b) Ser **ordenado con sus actividades**: impulsado por nuevas vivencias y nuevos conocimientos. Le atrae preguntar y le preocupan los diversos aspectos de la vida y el trabajo

c) **Afrontar dificultades**: habilidad que consiste en tener siempre el pensamiento proyectado hacia un ideal realizable en un determinado horizonte de tiempo, incluso cuando se mueve hacia él.

d) **Capacidad de diseño de la organización**: es un constructor en la institución, cuyo legado es una organización capaz de triunfar al cumplir sus predicciones deseadas.

e) **Capacidad de manejo de los cambios**: enfrenta y controla los cambios en la organización, de acuerdo con las necesidades y capacidades de la organización y las exigencias del entorno.

f) **Aprendiz anticipado**: es una persona comprometida con el aprendizaje en, durante y para la vida, y con el aprendizaje organizacional.

Hábitos

Según Covev (1990) citado en Bernal y Sierra (2013), los principales hábitos o cualidades de la persona exitosa son:

a) **Ordenamiento**: la persona es proactiva, responsable de su propia conducta, pone las cosas en marcha. Además, visualiza las realidades o circunstancias; no acusa a las circunstancias o condiciones por su conducta. Selecciona su respuesta para cada circunstancia y cada individuo.

b) **Interrelación:** comienzan con un fin en mente: puede imaginar el futuro que necesita lograr. Tiene una idea razonable de a dónde debe ir y qué necesita conseguir. De la misma manera, vive de acuerdo con convicciones fundamentales o hechos que sustenta profundamente.

c) **Comunicación:** Poner las cosas importantes en primer lugar, se centra en actividades de suma importancia, a pesar de que no es necesariamente prioritarias y dice “No” a las cosas que parecen ser urgentes, pero que no son significativas; siempre mantiene comunicación en todos los niveles.

d) **Sinergia:** es alguien ingenioso, pionero y explorador. Acepta que la totalidad es una prioridad más alta que la suma de las partes. Asimismo, considera los contrastes entre las personas y los intentos de expandirse en función de esas distinciones. En el momento en que tenga otras dos opciones en conflicto, busque una tercera, cada vez más innovadora.

Para O’Toole (1996) citado en Bernal y Sierra (2013), los líderes presentan las siguientes características fundamentales, basadas en valores:

Integridad: este líder nunca pierde de vista sus objetivos ni compromete sus principios. Es simultáneamente una persona de fuertes principios y pragmática.

Confianza: refleja los valores y aspiraciones de sus seguidores, acepta el liderazgo como una responsabilidad, no como un privilegio, y sirve a los demás.

Saber escuchar: escucha a aquellos a los que sirve, pero no es prisionero de la opinión pública. Además, estimula opiniones disidentes entre sus consejeros. Pone a prueba las ideas, explora diversas consecuencias posibles y transmite las diferentes percepciones sobre un determinado tema o aspecto.

Respeto por los seguidores: es un líder de líderes. Es pragmático en lo esencial, pero cree apasionadamente en lo que dice y hace.

2.2.2.4 Estilos de liderazgo

Ramos (2016) señala que el estilo de liderazgo se refiere al patrón de conducta de un líder, según como lo perciben los demás, y se desarrolla a partir de experiencias, educación y capacitación. Es importante que el líder descubra su estilo, lo conozca, lo depure y comprenda, ya que afectará a los miembros del grupo o seguidores, al ser el estímulo que moverá a cada uno de los miembros ante diferentes circunstancias.

Bernal y Sierra (2013) Postulan que el liderazgo personal o colectivo se encuentra estrechamente vinculado a los estilos (formas) de influir por parte del líder en sus seguidores, a decir la conducta de los líderes y no los rasgos de la personalidad es aquello que establece la influencia y la relación con sus seguidores.

Principalmente se distinguen tres, aun cuando, en los últimos años han surgido nuevos:

a) Liderazgo autocrático

Ocurre cuando el líder centraliza la autoridad y ejerce su influencia sobre sus seguidores a través del uso del poder, ya sea legítimo o coercitivo y usualmente usa el premio o el castigo para persuadirlos.

b) Liderazgo democrático

Sucedo cuando el líder delega autoridad entre sus seguidores, promueve la participación del mismo, su poder se basa en los expertos y servir de ejemplo.

c) **Liderazgo carismático**

El líder se describe por su capacidad de influencia al ser respetado enfáticamente por sus seguidores y basa su autoridad en el vínculo entusiasta establecido entre él y aquellos. Tienen objetivos e ideales que desean lograr y una sólida responsabilidad individual hacia sus objetivos; son vistos como inusuales, son asertivos, creen en sí mismos y sus seguidores piensan en ellos como protectores. Según Ruiz (2017) los estilos de liderazgo son:

a) **Líder autoritario.** Es aquel que toma las decisiones de forma autoritaria, sin pedir consejo a otras personas ni dar explicaciones sobre sus actos y decisiones; aunque en ocasiones sus decisiones son acertadas, suelen errar en el camino adecuado para la consecución de las acciones tendientes a un fin preciso, ya que al ser autoritarios ignoran y desaprovechan las opiniones y las sugerencias de sus subordinados.

b) **Líder democrático.** Es el líder que toma las decisiones previa consulta a los demás, y plantea los problemas aceptando las opiniones y consejos de otros para tomar las decisiones.

c) **Líder carismático.** Son líderes que por su personalidad y carisma influyen en algunas personas llegando incluso a inspirarlas; son personas que por lo común tienen una autoconfianza muy elevada y la “contagian”, de cierta forma, a los demás. Este tipo de líderes son comunes en ámbitos como la política, la religión, los movimientos sociales y algunas empresas. Son ejemplos de este tipo de líderes Adolfo Hitler, Mahatma Gandhi y el papa Juan Pablo II, que mediante su carisma influyeron de distintas maneras y en diferentes rubros.

III. HIPÓTESIS

Dado a que la investigación es de tipo descriptiva no se formulan hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación a realizar corresponde al tipo cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que los estudios de tipo cuantitativo representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

El nivel de la investigación es descriptivo. Según Pimienta y De la Orden Hoz (2017), el estudio de nivel descriptivo busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen o explican determinados fenómenos o problemáticas, basándose en el método analítico. En algunas ocasiones, permiten el desarrollo de conocimientos que también pueden servir de base para la realización de investigaciones más profundas sobre el tema o problemática estudiada.

El diseño de la investigación que se utilizara es no experimental. Según Palella y Martins (2012), las investigaciones de diseño no experimental se realizan sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y es de corte transversal por que se realiza en un solo momento, en un tiempo determinado, para luego analizarlos.

Según Hernández Sampieri et al. (2014), es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables; se trata de estudios que buscan identificar las características de los elementos.

4.2 Población y Muestra

Las MYPE materia de la investigación son cinco unidades económicas dedicadas al servicio gastronómico en restaurantes.

Cuadro 1. Relación de MYPE

N°	MYPE	N° de trabajadores	Representantes
01	Restaurant “El Ensueño”	7	1
02	Restaurnt “El Paisita”	8	1
03	Restaurant “Luchito”	6	1
04	Restaurant “Lalo’s”	8	1
05	Restaurante “Sabor Norteño”	9	1
Total		38	05

Elaboración Propia

4.2.1 Población

En lo que refiere a la variable gestión de la calidad la población fue finita, estuvo constituida por los responsables de las MYPES del rubro restaurantes que se localizan en la Urbanización el Bosque – Castilla, Piura.

Para la variable liderazgo la población fue finita, estuvo constituido por los colaboradores que conforman las MYPES del rubro restaurantes que se ubican geográficamente en la Urbanización el Bosque – Castilla, Piura.

4.2.2 Muestra

Fresno (2019), sostiene que la muestra la constituye el subconjunto de la población susceptible a ser estudiada.

Con el propósito de conocer aspectos relacionados con la variable gestión de la calidad y liderazgo. Según Hernández Sampieri (2014), para la muestra todos los elementos tienen la opción de poder ser seleccionados, en algunos casos no se cumple por la naturaleza de la investigación, en el presente casos no es aplicable métodos estadísticos por que la cantidad de elementos definidos en la población es menor de cincuenta.

Como dijo Hernández, Fernández y Baptista, (2014) cuando N es menor de cincuenta, se toma el igual número de elementos definidos Por ello:

La muestra para gestión de calidad es igual a cinco personas los gerentes.

$$N=n$$

Donde:

$$n=5$$

La muestra para liderazgo es igual a treinta y ocho personas los trabajadores.

$$N=n$$

Donde:

$$n=38$$

Criterios de inclusión:

- A los gerentes de cada MYPE, sin excepción
- A todos los trabajadores sin excepción

Criterios de exclusión:

- No se excluye a ningún gerente
- No se excluye a ningún trabajador

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de Definición y Operacionalización de las variables

Variab les	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	D e f i n i c i ó n O p e r a c i o n a l	Escala
Gestión de Calidad	La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la Organización . (Rubio y Uribe, 2013)	Calidad del servicio	Tangibilidad	La dimensión denominada Calidad de servicio se Medirá considerando los indicadores: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.	Nominal
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		
			Fiabilidad		
	Calidad del producto	Técnica	La dimensión denominada Calidad de producto se medirá considerando los indicadores: técnica y funcional.	Nominal	
		Funcional			
	Mejora continúa	Acciones	La dimensión denominada Mejora continua se medirá considerando los indicadores: acciones y verificación	Nominal	
		Verificación			

Liderazgo	El liderazgo en las organizaciones consiste en inspirar y guiar a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización (Bernal y Sierra 2013)	Características	Habilidades	La dimensión denominada características se medirá considerando los indicadores: habilidades y hábitos.	Nominal
			Hábitos		
	Estilos	Autocrático	La dimensión denominada estilos se medirá con los indicadores: autocrático, democrático y carismático	Nominal	
		Democrático			
		Carismático			

Elaboración propia

4.4 Técnicas e Instrumentos

4.4.1 Técnicas

a) Encuestas. Para el desarrollo de esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, para buscar la información necesaria a través de un cuestionario prediseñado. Validado a juicio de expertos por: Dr. David Noriega Saavedra, Dr. Fernando Suárez Carrasco y Mg. Héctor Arica Clavijo.

4.4.2 Instrumentos

a) Cuestionario. Para la variable Liderazgo se realizará una serie de 17 preguntas y para la variable Gestión de Calidad se realizará 15 interrogantes, obtenido a través de la Operacionalización de las variables.

Los datos se obtendrán a raíz del cuestionario aplicado conformado por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a la muestra señalada, conociendo así las características y hechos principales. El cuestionario se desarrollará con la ayuda de la Operacionalización de las variables, haciendo uso de un listado de preguntas cerradas y abiertas las cuales serán respondidas de manera escrita.

4.5 Plan de Análisis

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicara la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, la obtención de datos se codificaron, para mantener el orden y posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, según manifiesta que mediante el Programa Microsoft Excel 2016 de los cuales se realizara el análisis e interpretación de los datos, para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones y brindar recomendación a las MYPE con respecto a las variables en estudio. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis

y la interpretación de los datos se ejecutarán haciendo uso del programa Microsoft Office Excel 2016.

4.6 Matriz de consistencia.

Tabla 2. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020	¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020?	General: Determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020	Dado a que la investigación es de tipo descriptiva no se formulan hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad (Hernández, Fernández y Baptista 2010).				Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal P. V 1: Propietarios P. V2: Trabajadores
		a) Identificar las características del servicio en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020. b) Determinar las características del producto en las MYPES rubro restaurantes de la		Gestión de Calidad	Calidad del servicio Calidad del producto	- Tangibilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Fiabilidad. - Técnica - Funcional	Muestra V1: 5 Muestra V2: 38 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

		<p>Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020</p> <p>c) Determinar la disposición para la mejora continua en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020</p>			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones - Verificación 	Plan de Análisis:
		<p>d) Determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2020.</p> <p>e) Describir los estilos de liderazgo en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El</p>		Liderazgo	<p>Características</p> <p>Estilos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Hábitos - Autocrático - Democrático - Carismático 	

		Bosque – Castilla, Piura, año 2020					
--	--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

4.7 Principios Éticos

En esta investigación se considera la veracidad de los resultados, en cualquier espacio y circunstancia, por ello se acudirá a obtener información de diferentes fuentes, para obtener mejor conocimiento de la situación actual de las MYPES. Respetando así la autoría de los autores, confirmando que la información no ha sido cambiada, y se ha respetado la opinión de cada encuestado protegiéndose también la identidad de los clientes encuestados (Torres, 2016).

La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información (Ávila, 2013), por tanto, en la investigación no se divulgará la información brindada por los propietarios y administradores a personas ajenas a la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la Encuesta

Objetivo específico 01: Determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

Tabla 3. La empresa transmite confianza

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	57,9 %
No	16	42,1 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

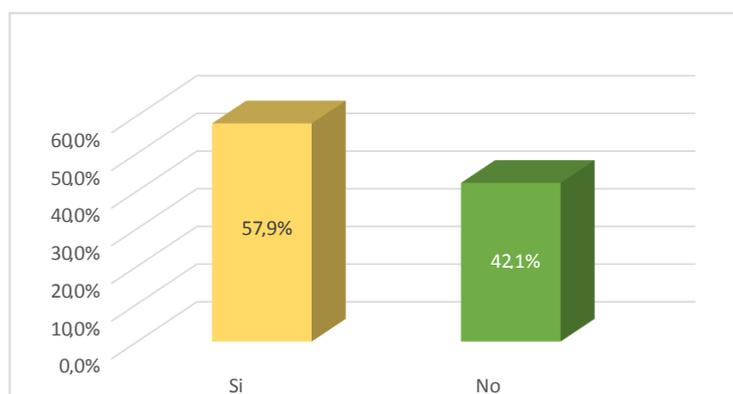


Figura 1. La empresa transmite confianza

Interpretación: La información contenida en la Tabla 1 da cuenta que el 57,9% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio considera que la empresa a la que pertenecen trasmite confianza. Mientras que el 42,1% manifiesta que la empresa no lo realiza.

Tabla 4. La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	63,2 %
No	14	36,8 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

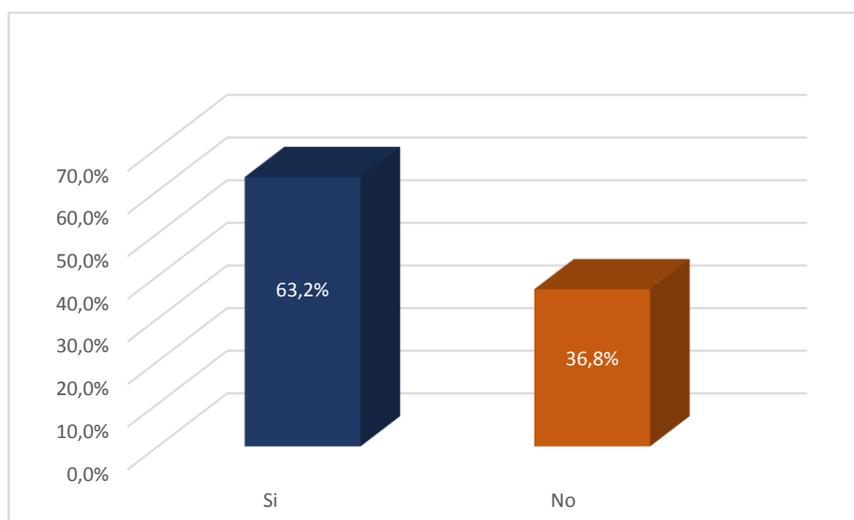


Figura 2. La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades

Interpretación:

En la Tabla 4 se puede apreciar que el 63,2% de los colaboradores que desempeña actividades en las MYPES del rubro restaurantes ubicadas geográficamente en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la empresa ha logrado precisar adecuadamente las actividades que deben realizar. Aun cuando, el 36,8% considera que las organizaciones no han logrado definir las.

Tabla 5. La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	68,4 %
No	12	31,6 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a lo colaboradores.

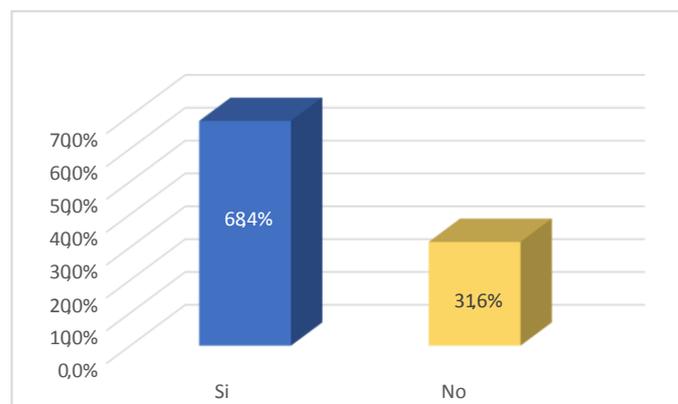


Figura 3. La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno

Interpretación:

La Tabla 5 muestra el 68,4 % de los trabajadores que forman parte de las MYPES del rubro restaurantes ubicadas en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio considera que la empresa donde laboran tiene la suficiente capacidad de afrontar las dificultades presentes en el entorno donde desarrollan su actividad empresarial. No obstante, el 31,6% de los encuestados afirman que la empresa presenta dificultades para afrontar estas dificultades.

Tabla 6. La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	71,1 %
No	11	28,9 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

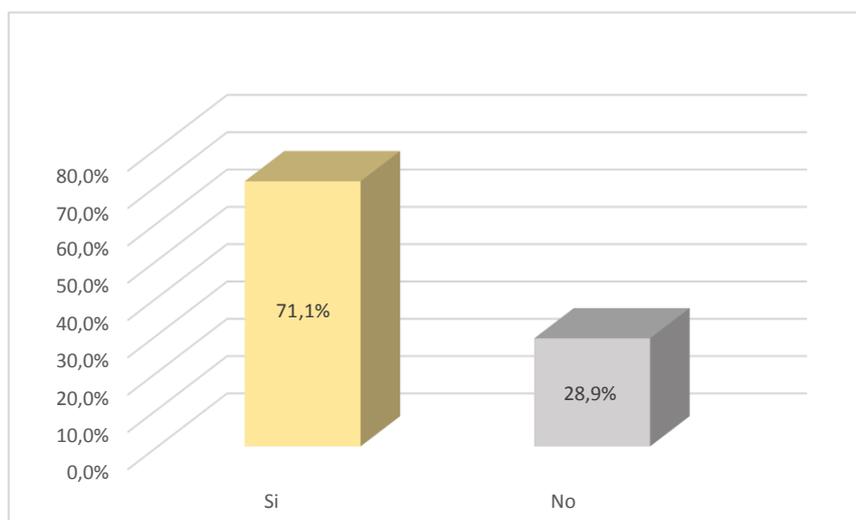


Figura 4. La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece

Interpretación:

La Tabla 6 muestra que el 71,1% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la empresa donde laboran cuenta con un diseño organizacional acorde al sector al que pertenecen. Sin embargo, el 28,9% consideran que la empresa donde trabajan no presenta un diseño en concordancia con el sector que integran.

Tabla 7. La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	60,5 %
No	15	39,5 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

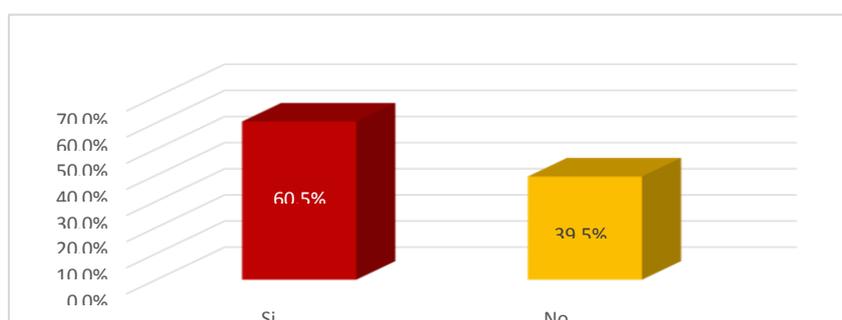


Figura 5. La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 7 da cuenta que el 60,5% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que la organización a la que pertenecen ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que dinamicen la realización de actividades. Por el contrario, el 39,5% de los encuestados afirma que la empresa a la que pertenecen carece de procedimientos que mejoren el desarrollo de sus actividades.

Tabla 8. *Pertenecer a la organización le significa un aprendizaje constante*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	55,3 %
No	17	44,7 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

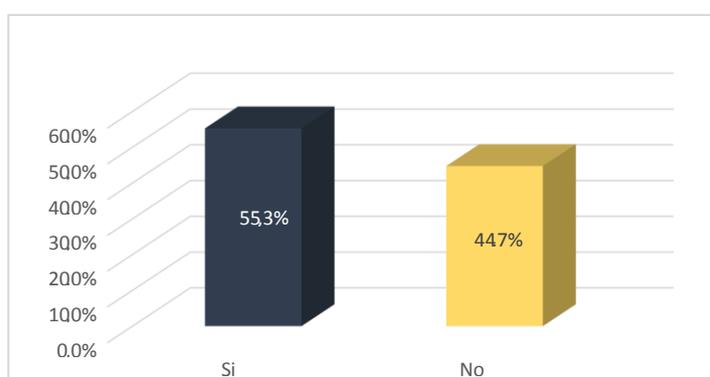


Figura 6. *Pertenecer a la organización le significa un aprendizaje constante*

Interpretación.

La información que se presenta en la Tabla 8 muestra que el 55,3% de los trabajadores de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que pertenecer a la organización significa un aprendizaje continuo. Contrariamente a lo expresado, el 44,7% de los encuestados considera que su pertenencia a la empresa no necesariamente significa un aprendizaje constante.

Tabla 9. El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	65,8 %
No	13	34,2 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

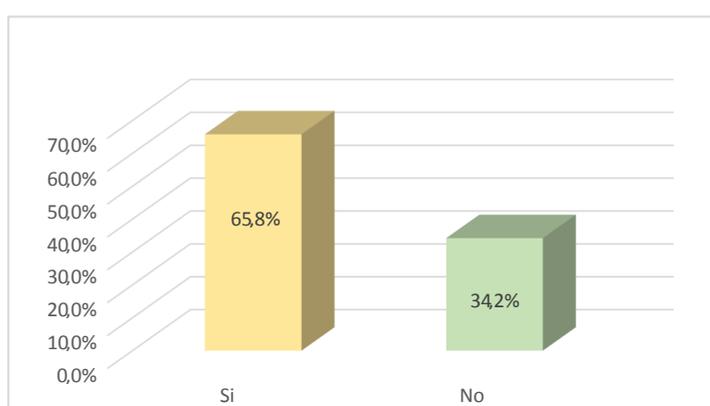


Figura 7. El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo

Interpretación:

La información que muestra la Tabla 9 evidencia que el 65,8% de los trabajadores de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que el liderazgo que predomina en la empresa ordena las actividades que se realizan. De otro modo, el 34,2% de los encuestados considera que el liderazgo practicado por los responsables de la empresa no propicia el ordenamiento del trabajo realizado.

Tabla 10. Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	29	76,3 %
No	9	23,7 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

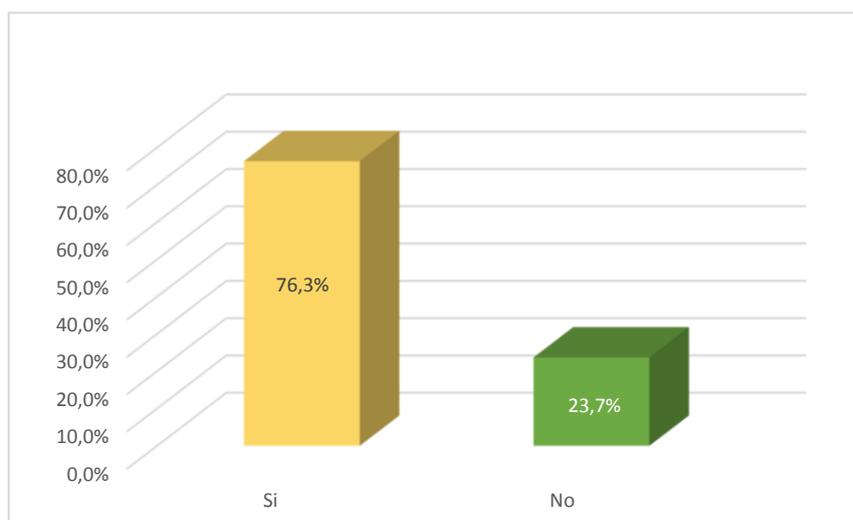


Figura 8. Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad

Interpretación:

En la Tabla 10 se aprecia que el 76,3% de los trabajadores de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que una correcta práctica de liderazgo genera la interrelación en procura de la productividad. Aun cuando, el 23,7% de los participantes de la encuesta considera que la buena práctica de liderazgo no propicia la interrelación con la productividad.

Tabla 11. La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	55,3 %
No	17	44,7 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Elaboración: Propia.

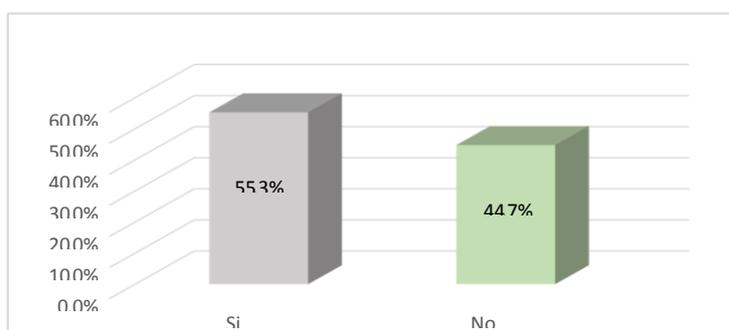


Figura 9. La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 11 da cuenta que el 53,3% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que la organización a la que pertenecen promueve la comunicación frecuente entre quienes la integran. De otro modo, el 44,7% de los participantes de la encuesta consideran que la empresa tiene dificultades en promover un flujo de información constante entre quienes la integran.

Tabla 12. En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	68,4 %
No	12	31,6 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Elaboración: Propia.

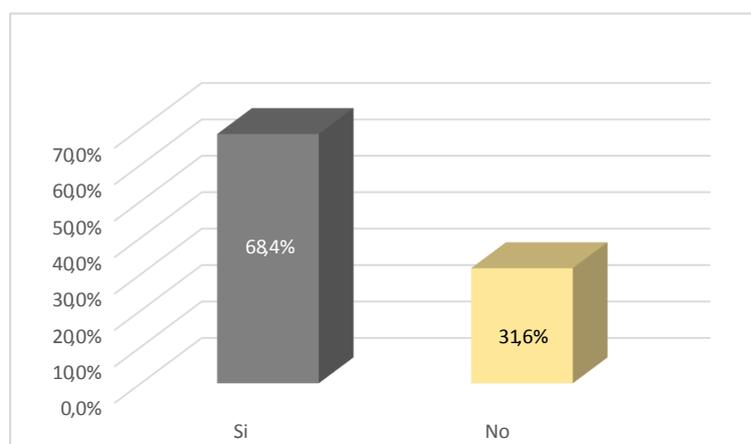


Figura 10. En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados

Interpretación:

En la Tabla 12 se puede observar que el 68,4% de los trabajadores de las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la empresa a la que pertenece tiene un sincero reconocimiento con ellos cuando cumplen con los objetivos trazados. No obstante, el 31,6% de los encuestados considera que los representantes de la empresa carecen de un sincero reconocimiento frente al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Objetivo específico 02: Describir los estilos de liderazgo en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

Tabla 13. Las decisiones son tomadas por la gerencia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	65,8 %
No	13	34,2 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

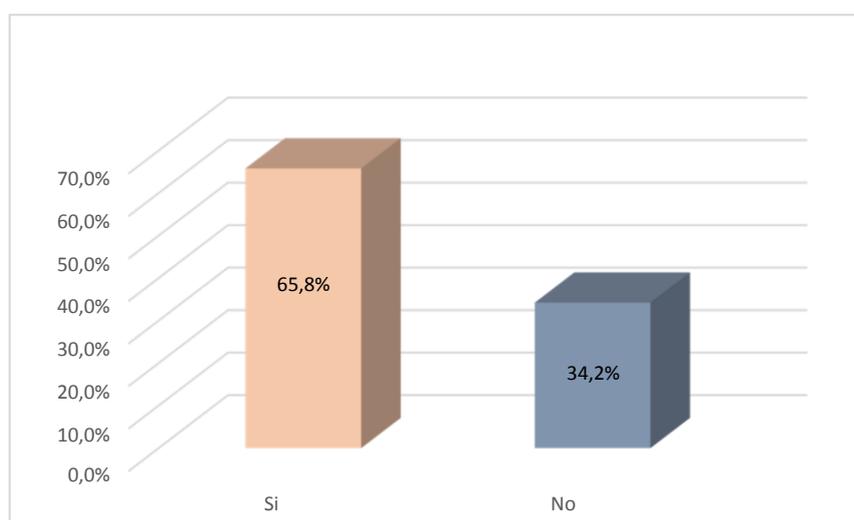


Figura 11. Las decisiones son tomadas por la gerencia

Interpretación:

La información que se presenta en la Tabla 13 muestra que el 65,8% de los trabajadores de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que las decisiones se toman a nivel de gerencia. En cambio, el 34,2% de los participantes de la encuesta consideran que las decisiones respecto al trabajo realizado no necesariamente son tomadas por la gerencia.

Tabla 14. En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	60,5 %
No	15	39,5 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

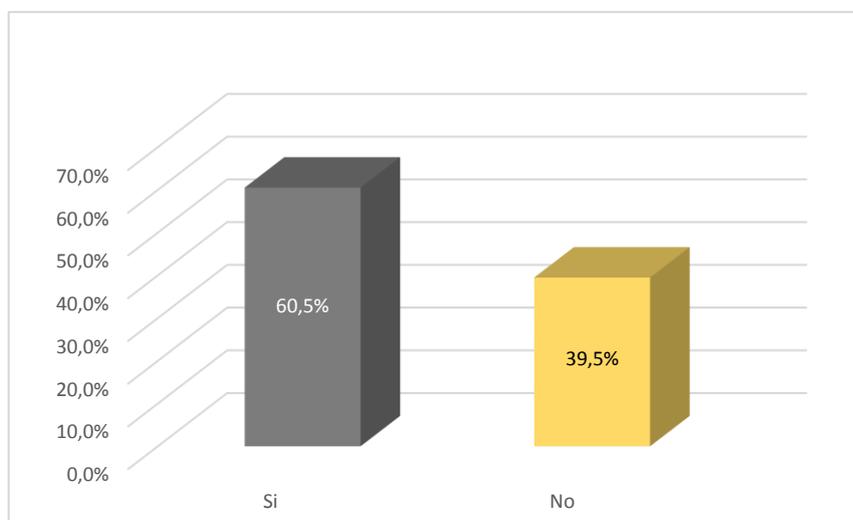


Figura 12. En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones

Interpretación:

La Tabla 14 muestra que el 60,5% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes de la aplicación de la encuesta consideran que a través de la comunicación practicada por la empresa prevalecen las órdenes por encima de las orientaciones. Por el contrario, el 39,5% de los encuestados consideran que en la comunicación empleada en las organizaciones no prevalecen las órdenes por encima de las orientaciones.

Tabla 15. La comunicación se establece en sentido descendente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	57,9 %
No	16	42,1 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

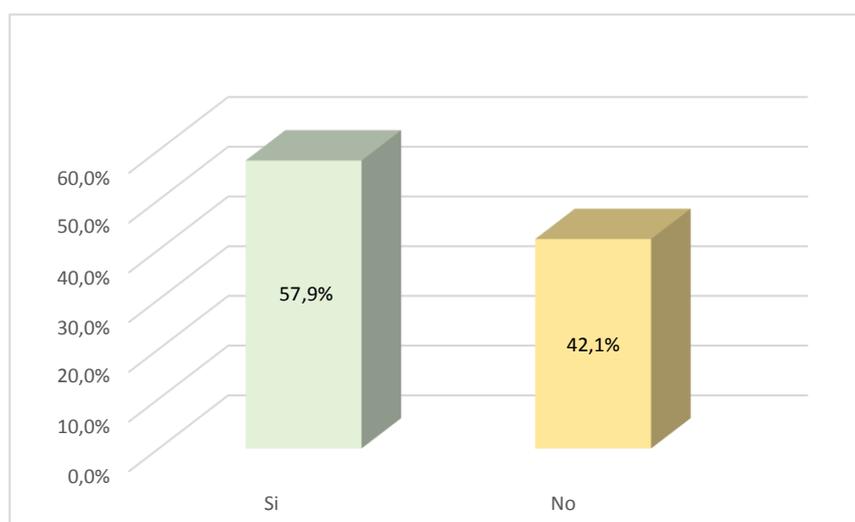


Figura 13. La comunicación se establece en sentido descendente

Interpretación:

La información consignada en la Tabla 15 muestra que el 57,9% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes de la aplicación de la encuesta consideran que la comunicación en la empresa se define de forma descendente. Sin embargo, el 42,1% de los participantes consideran que la comunicación no se encuentra establecida en sentido descendente.

Tabla 16. La empresa promueve la participación de todos en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	57,9 %
No	16	42,1 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores..

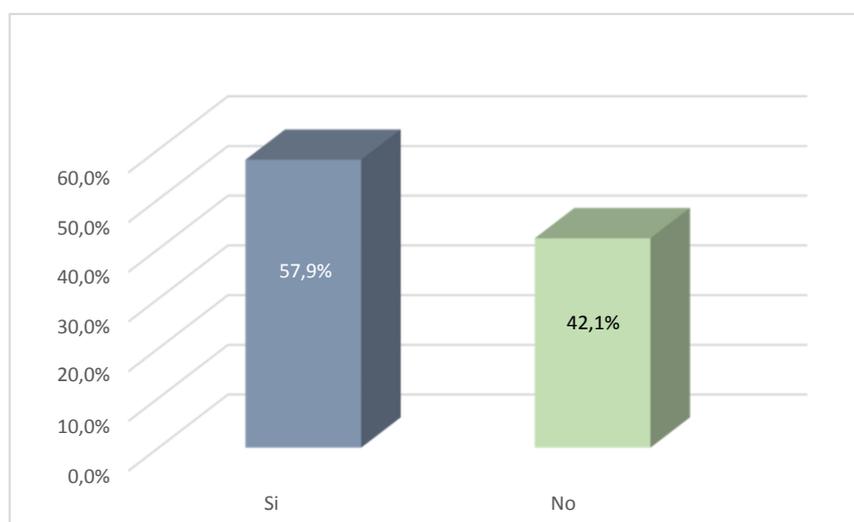


Figura 14. La empresa promueve la participación de todos en la empresa

Interpretación:

La Tabla 16 muestra que el 57,9% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque que participaron del presente estudio afirman que la empresa que integran promueve la participación conjunta de quienes la integran. De otro modo, el 42,1% de los encuestados consideran que en la empresa a la que pertenecen la participación no se promueve en todos quienes forman parte de esta.

Tabla 17. Considera que sus opiniones son respetadas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	73,7 %
No	10	26,3 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

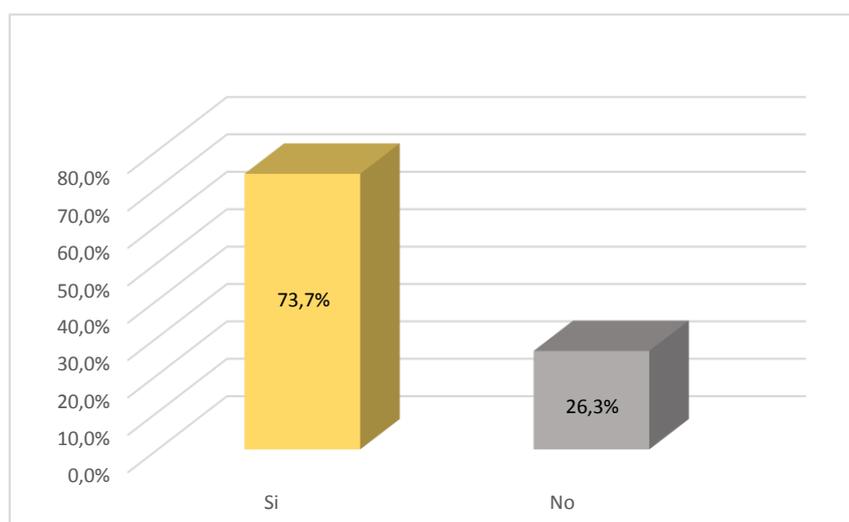


Figura 15. Considera que sus opiniones son respetadas

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 17 da cuenta que el 73,7% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que su opinión es respetada. Por el contrario, el 26,3% de los encuestados considera que su opinión no es respetada.

Tabla 18. Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	60,5 %
No	15	39,5 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

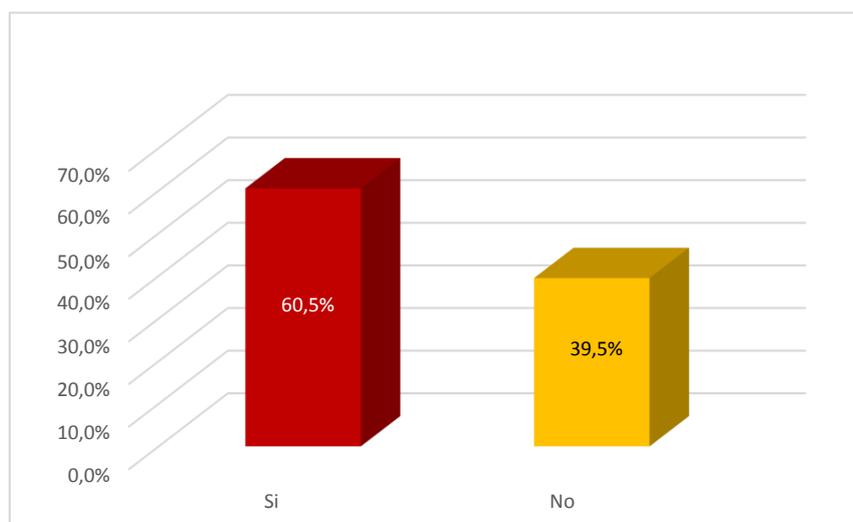


Figura 16. Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas

Interpretación:

La Tabla 18 muestra que el 60,5% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que en la organización se enfatiza el reconocimiento como estrategia que asegure el cumplimiento de las tareas. No obstante, el 39,5% de los encuestados niegan que el reconocimiento sea enfatizado como estrategia que asegure el cumplimiento de las actividades.

Tabla 19. El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	73,7 %
No	10	26,3 %
Total	38	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

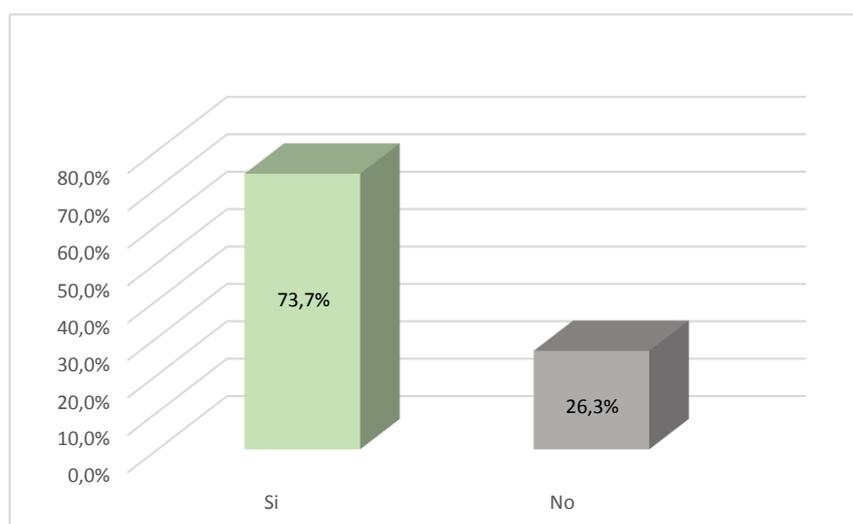


Figura 17. El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 19 da cuenta que el 73,7% de los trabajadores que integran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la confianza por entre los directivos y los trabajadores beneficia el clima organizacional. Aun cuando el 26,3% se opone a que la confianza generada recíprocamente entre directivos y trabajadores favorece el clima organizacional.

Objetivo específico 03: Identificar las características del servicio en las

MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

Tabla 20. Las instalaciones son cómodas y agradables

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

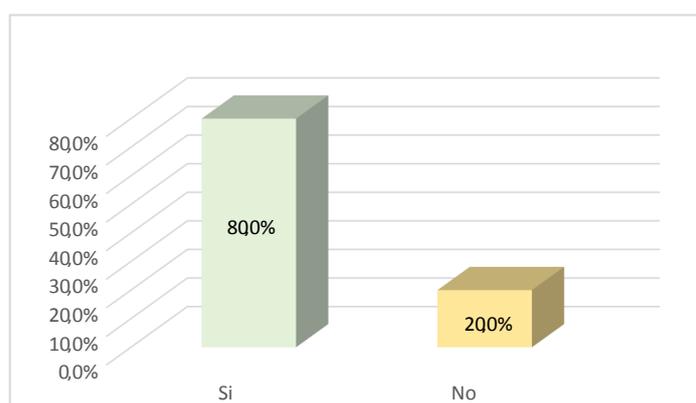


Figura 18. Las instalaciones son cómodas y agradables

Interpretación:

La Tabla 20 muestra que el 80,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que las instalaciones son cómodas y del agrado de los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados consideran que existe dificultades en la comodidad que deben brindar.

Tabla 21. El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60,0 %
No	2	40,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

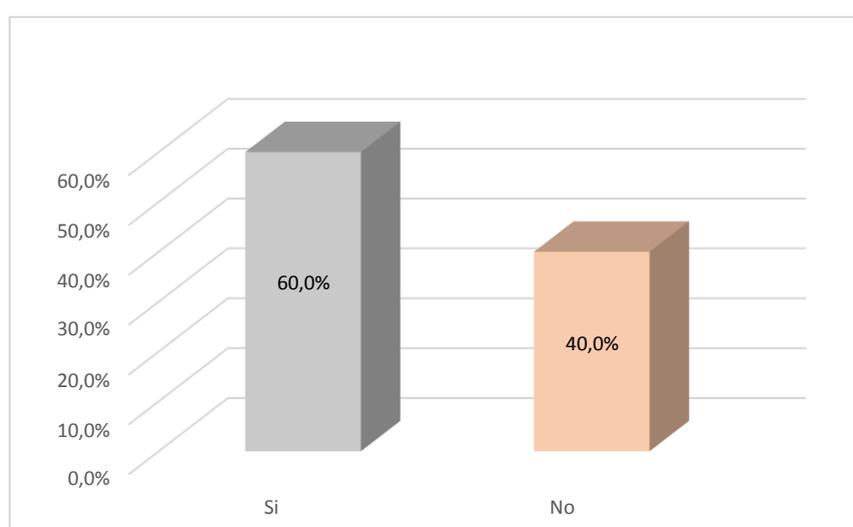


Figura 19. El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación

Interpretación:

La Tabla 21 muestra que el 60,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el equipamiento del cual disponen para atender a sus clientes se encuentra en buen estado de conservación. Por el contrario, el 40,0% de los encuestados consideran que presentan dificultades en contar con equipamiento en buen estado de conservación.

Tabla 22.El tiempo de espera es el prudente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60,0 %
No	2	40,0 %
Total	5	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

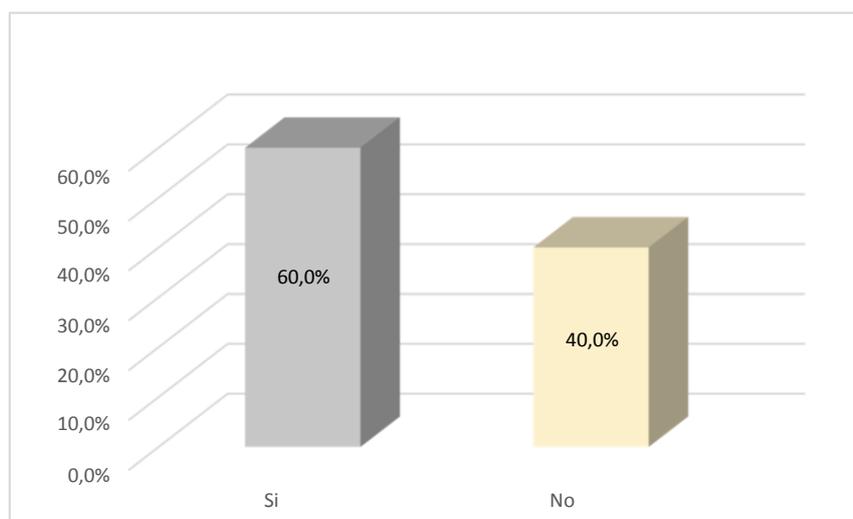


Figura 20.El tiempo de espera es el prudente

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 22 muestra que el 60,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el tiempo de espera de los clientes es el adecuado. No obstante, el 40,0% de los participantes consideran que el tiempo de espera no es el prudente.

Tabla 23. La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

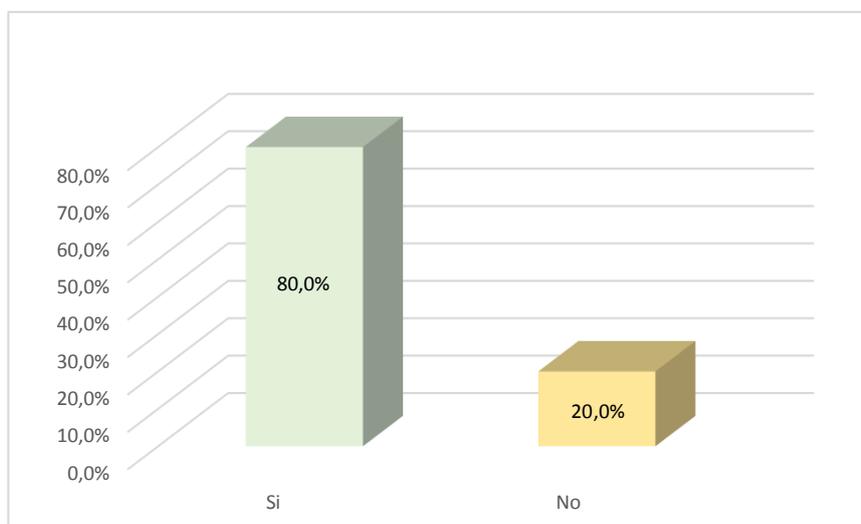


Figura 21. La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 23 muestra que el 80,0% de los microempresarios que administran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que la empresa brinda una adecuada disponibilidad del servicio brindado a los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados consideran que no existe una apropiada disponibilidad del servicio que brindan.

Tabla 24. El personal del establecimiento se muestra siempre amable

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

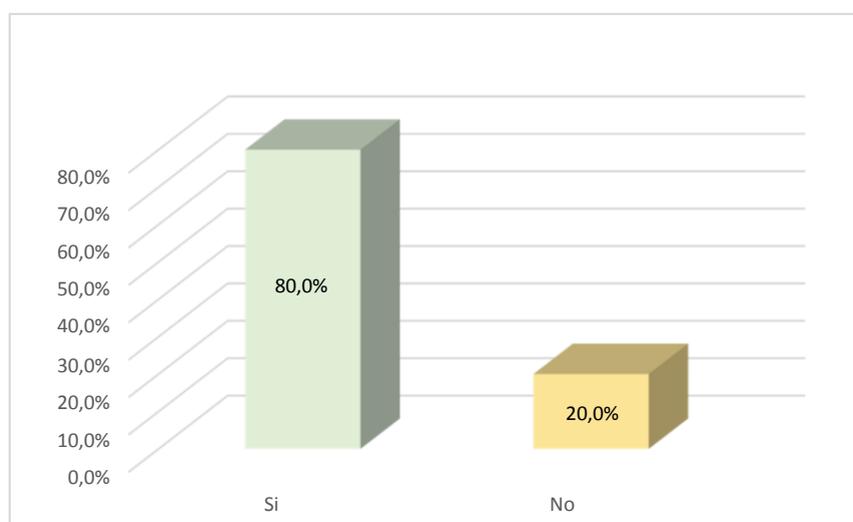


Figura 22. El personal del establecimiento se muestra siempre amable

Interpretación:

La Tabla 24 muestra que el 80,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el personal del que disponen muestra un comportamiento amable para con los clientes. Sin embargo, el 20,0% afirma que el personal del establecimiento no se muestra amable con los clientes.

Tabla 25. Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

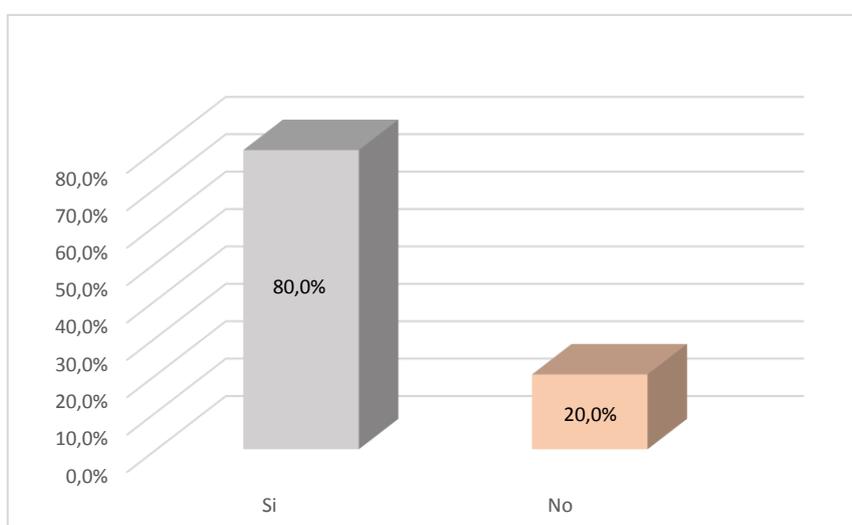


Figura 23. Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 25 da cuenta que el 80,0% de los microempresarios que administran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que el horario de atención que han establecido se adapta a las necesidades de los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados afirma que el horario establecido para la atención no se adapta a sus necesidades.

Tabla 26. El servicio que brinda es del agrado de sus clientes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	5	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios

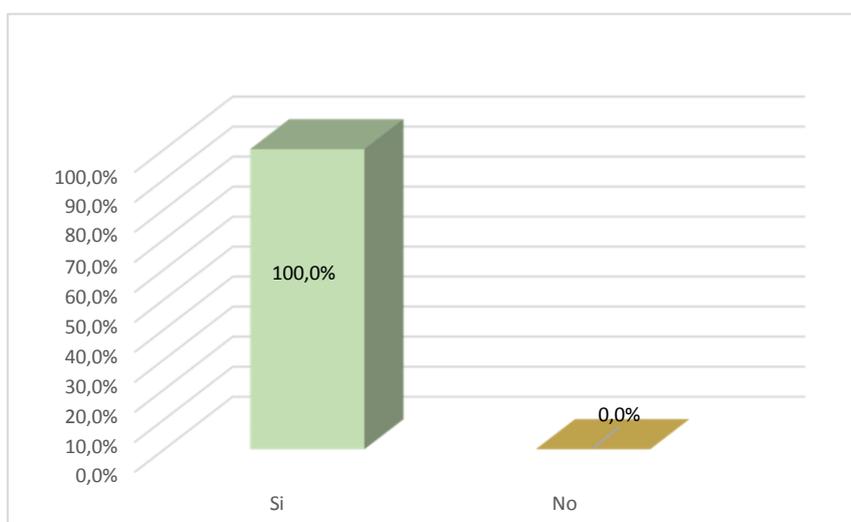


Figura 24. El servicio que brinda es del agrado de sus clientes

Interpretación:

La Tabla 26 muestra que el 100,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el servicio que brindan es del agrado de los clientes que acurre frecuentemente a sus instalaciones.

Tabla 27. La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

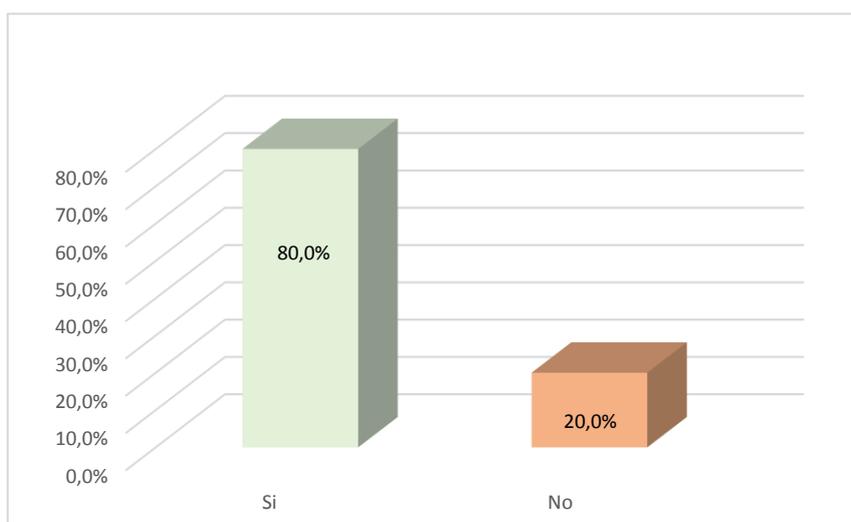


Figura 25. La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio

Interpretación:

La información contenida en la Tabla 27 muestra que el 80,0% de los microempresarios que administran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la empresa muestra interés por fidelizar a sus clientes a través de brindar un servicio de calidad. En cambio, el 20,0% de los participantes considera que la empresa no busca la fidelización de los clientes a través de la calidad del servicio.

Objetivo específico 04: Determinar las características del producto en las

MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

Tabla 28. El producto recibido reúne las expectativas puestos en él

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

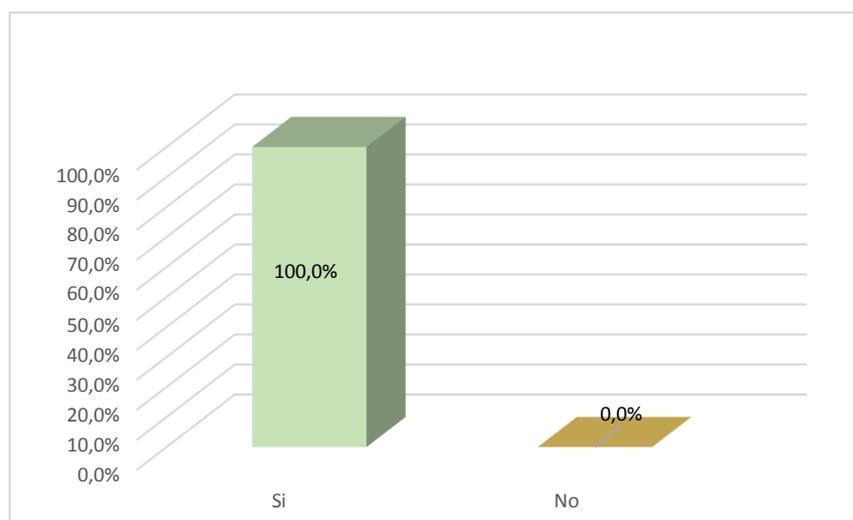


Figura 26. El producto recibido reúne las expectativas puestos en él

Interpretación:

La Tabla 28 muestra que el 100,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que los productos brindados cumplen con las expectativas generadas en los clientes.

Tabla 29. El producto recibido esta elaborado con productos frescos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

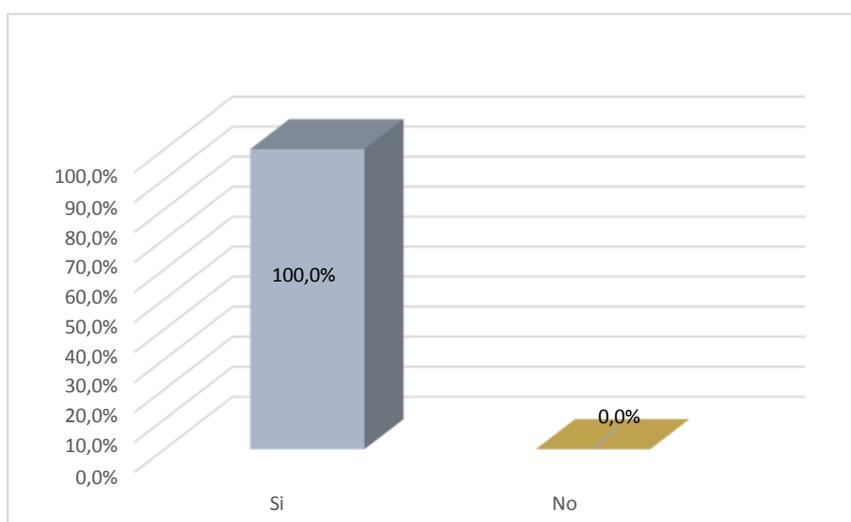


Figura 27. El producto recibido esta elaborado con productos frescos

La Tabla 29 muestra que el 100,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el producto brindado es elaborado con insumos frescos.

Tabla 30. Existe una variada disponibilidad de platos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60,0 %
No	2	40,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

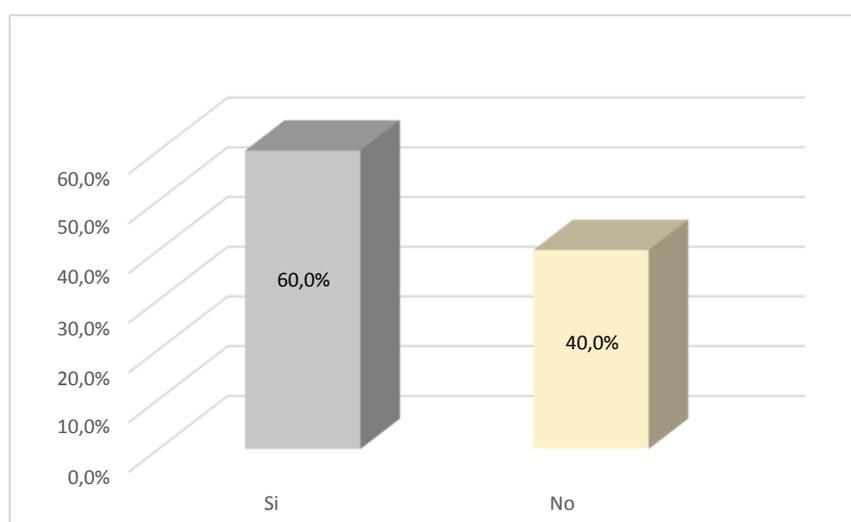


Figura 28. Existe una variada disponibilidad de platos

Interpretación:

La Tabla 30 muestra que el 60,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que cuentan con una disponibilidad variada de platos. No obstante, el 40,0% de los encuestados considera que no existe una variada disponibilidad de platos.

Objetivo específico 05: Determinar la disposición para la mejora continua en las MYPES rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

Tabla 31. La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

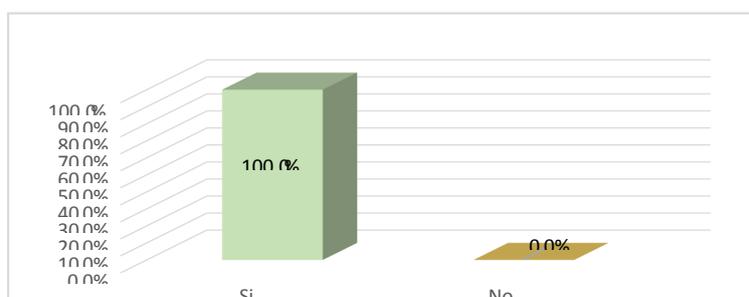


Figura 29. La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios

Interpretación:

La Tabla 31 muestra que el 100,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio consideran que incorporar lineamientos que prioricen la mejora continua posibilitan brindar un mejor servicio.

Tabla 32. La empresa tiene una política de mejora

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

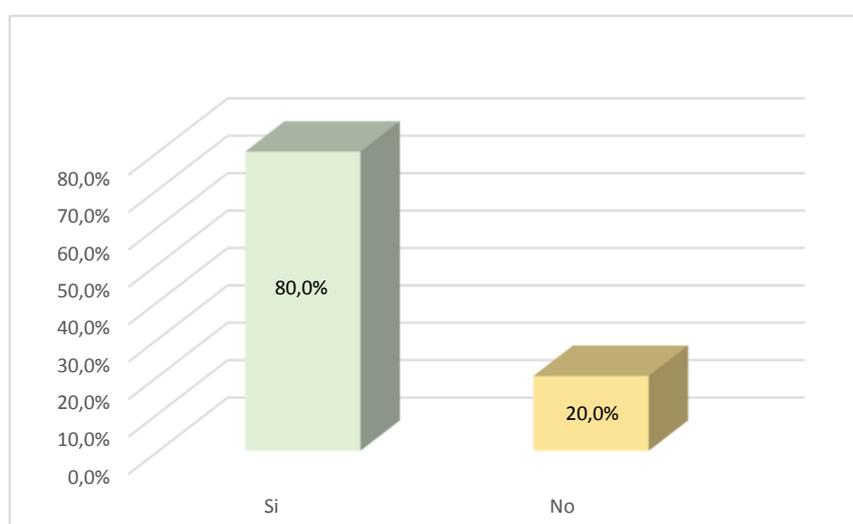


Figura 30. La empresa tiene una política de mejora

Interpretación:

La Tabla 30 muestra que el 80,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la organización ha consignado la mejora como política. Por el contrario, el 20,0% de los encuestados afirman que la empresa no ha consignado como política la mejora continua.

Tabla 33. La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

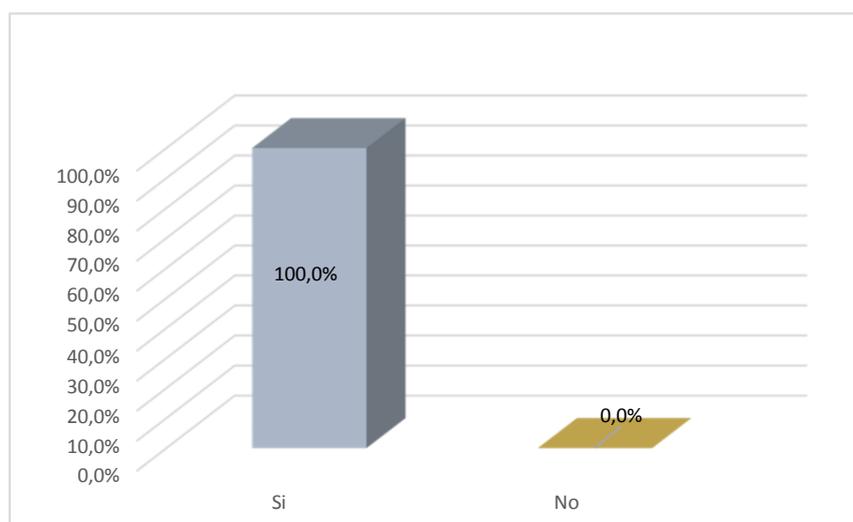


Figura 31. La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente

Interpretación:

La Tabla 33 muestra que el 100,0% de los microempresarios que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizados en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la organización muestra preocupación por brindar una mejor perspectiva de la misma hacia los clientes.

Tabla 34. La empresa tiene una visión de mejora

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80,0 %
No	1	20,0 %
Total	5	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los microempresarios.

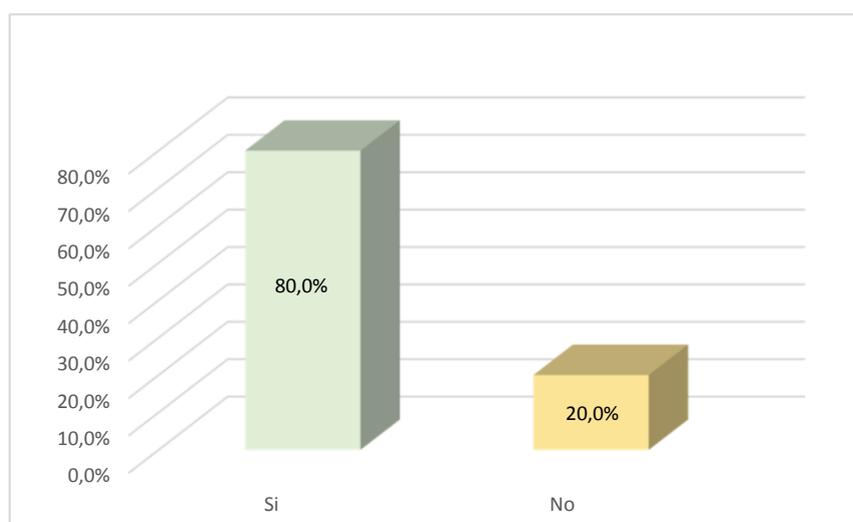


Figura 32. La empresa tiene una visión de mejora

Interpretación:

La Tabla 34 muestra que el 80,0% de los microempresarios responsables de las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que la organización que dirigen tiene una visión de mejora. Aun cuando, el 20,0% de los encuestado considera no haber establecido una visión de mejora.

5.2 Análisis de Resultados

La información contenida en la Tabla 3 denominada “La empresa transmite confianza” da cuenta que el 57,9% de los trabajadores encuestados integrantes de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque considera que la empresa a la que pertenecen trasmite confianza. Mientras que el 42,1% manifiesta que la impresa no lo realiza. Significa entonces que la mayoría de los colaboradores considera que la organización a la que pertenecen transmite confianza frente a las actividades que le corresponde realizar cotidianamente. Estos resultados discrepan con los obtenidos por Salinas (2018) quien concluyo que el 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo.

En la Tabla 4 denominada “La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades” se puede apreciar que el 63,2% de los colaboradores encuestados que desempeña actividades en las MYPES del rubro restaurantes ubicadas geográficamente en la Urbanización El Bosque afirman que la empresa ha logrado precisar adecuadamente las actividades que deben realizar. Aún cuando, el 36,8% considera que las organizaciones no han logrado definir las. Es evidente entonces que la mayoría de trabajadores coincide en afirmar que la empresa ha conseguido establecer adecuadamente las actividades que deben desarrollar. Estos hallazgos se condicen con los alcanzados por Medina (2016) quien concluyo que el 32.5% de los empleados encuestados señalan que solo a veces se les aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.

La Tabla 5 denominada “La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno” muestra que el 68,4 % de los trabajadores encuestados que formar parte de las MYPES del rubro restaurantes ubicadas en la Urbanización El Bosque consideran que la empresa donde laboran tiene la suficiente capacidad de afrontar las

dificultades presentes en el entorno donde desarrollan su actividad empresarial. No obstante, el 31,6% de los encuestados afirman que la empresa presenta dificultades para afrontar estas dificultades. Lo que indica que una importante proporción de trabajadores considera que la organización a la que pertenecen tiene la capacidad de desarrollar su actividad empresarial en un escenario desfavorable. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2017) quien concluyo que día a día existe mucha más competencia en cuanto a restaurantes, ya que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom.

La Tabla 6 denominada “La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece” muestra que el 71,1% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes situadas en la Urbanización El Bosque afirman que la empresa donde laboran cuenta con un diseño organizacional acorde al sector al que pertenecen. Sin embargo, el 28,9% consideran que la empresa donde trabajan no presenta un diseño en concordancia con el sector que integran. Significa entonces que la mayoría de colaboradores encuestados coinciden en afirmar que la estructura organizacional que presenta la empresa a la que pertenecen es acorde al sector al que corresponden. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Medina (2019) quien concluyo que el 64% de encuestados cree que la tienda si puede adaptarse a los cambios surgentes del mercado, en gran medida a la estructura organizacional que poseen.

La información contenida en la Tabla 7 denominada “La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades” da cuenta que el 60,5% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes situadas en la Urbanización El Bosque consideran que la organización a la que pertenecen ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que dinamizan la realización de actividades. Por el contrario, el 39,5% de los encuestados

afirma que la empresa a la que pertenecen carece de procedimientos que mejoren el desarrollo de sus actividades. Ante la situación planteada se infiere que las empresas donde desarrollan sus actividades laborales incorporan procedimientos innovadores y creativos para el desarrollo de las actividades. Estos hallazgos coinciden con los obtenidos por Cuenca (2016) quien concluyo que un líder posee virtudes, cualidades y experiencias adquiridas a lo largo de su vida, que comparte con los demás. Asimismo, para obtener éxito, se deberá implementar estrategias vanguardistas acorde al momento en que vive la organización o empresa.

La información que se presenta en la Tabla 8 denominada “Pertenece a la organización le significa un aprendizaje constante” muestra que el 55,3% de los trabajadores encuestados de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque consideran que pertenecer a la organización significa un aprendizaje continuo. Contrariamente a lo expresado, el 44,7% de los encuestados considera que su pertenencia a la empresa no necesariamente significa un aprendizaje constante. En efecto una considerable proporción de encuestados coincide en afirmar que su permanencia en la instrucción se traduce en adquirir conocimiento. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Cuenca (2016) quien concluyó que los subordinados trabajan bajo un concepto de causa con significado, teniendo presente el lado humano; asimismo, ser retroalimentados en factores críticos.

La información que muestra la Tabla 9 denominada “El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo” evidencia que el 65,8% de los trabajadores encuestados de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque consideran que el liderazgo que predomina en la empresa ordena las actividades que se realizan. De otro modo, el 34,2% de los encuestados considera que el liderazgo practicado por los responsables de la empresa no propicia el ordenamiento

del trabajo realizado. Dadas las condiciones que anteceden una importante proporción de encuestados coincide en argumentar que la práctica de liderazgo al interior de las organizaciones promueve el orden en las actividades que efectúan. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Espinoza (2014) quien concluyo que los responsables de las empresas expresa de forma clara y sencilla lo que se debería hacer, a veces ayuda a los demás a encontrar un sentido a su trabajo.

En la Tabla 10 denominada “Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad” se aprecia que el 76,3% de los trabajadores encuestados de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque afirman que una correcta práctica de liderazgo genera la interrelación en procura de la productividad. Aun cuando, el 23,7% de los participantes de la encuesta considera que la buena práctica de liderazgo no propicia la interrelación con la productividad. Lo que indica que de la mayoría de encuestados concuerda en afirmar que una correcta practica de liderazgo promueve una interrelación que incentiva la productividad. Estos hallazgos encuentran diferencias con los obtenidos por Salinas (2018) quien concluyó que la mayoría de los representantes de la empresa tienen cierto conocimiento sobre medición de rendimiento al personal y tampoco promueven el trabajo en equipo.

La información contenida en la Tabla 11 denominada “La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización” da cuenta que el 53,3% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque consideran que la organización a la que pertenecen promueve la comunicación frecuente entre quienes la integran. De otro modo, el 44,7% de los participantes de la encuesta consideran que la empresa tiene

dificultades en promover un flujo de información constante entre quienes la integran. Significa entonces que una importante proporción de encuestados coincide en afirmar que la organización de la que forman parte realiza acciones con la finalidad de incentivar una comunicación constante entre todos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2019) quien concluyo que el 80% de los encuestados indican que si les comunican a sus trabajadores los cambios que se realizan en el restaurante, es necesario hacer mención a Medina (2019) quien concluyo que el 77% de encuestados si creé que una comunicación activa afecta en su desempeño, evidencio que el 100% creé que la comunicación si es la base para un buen desempeño laboral de sus trabajadores.

En la Tabla 12 denominada “En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados” se puede observar que el 68,4% de los trabajadores encuestados de las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque afirman que la empresa a la que pertenece tiene un sincero reconocimiento con ellos cuando cumplen con los objetivos trazados. No obstante, el 31,6% de los encuestados considera que los representantes de la empresa carecen de un sincero reconocimiento frente al cumplimiento de los objetivos establecidos. Lo que indica que existe un reconocimiento cuando en su conjunto cumplen con las disposiciones dadas durante un periodo de tiempo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2017) quien concluyo que es de mucha importancia cumplir los objetivos planteados a nivel organizacional.

La información que se presenta en la Tabla 13 denominada “Las decisiones son tomadas por la gerencia” muestra que el 65,8% de los trabajadores encuestados de las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque afirman que las decisiones se toman a nivel de gerencia. En cambio, el 34,2% de los participantes de la encuesta consideran que las decisiones respecto al trabajo realizado no necesariamente

son tomadas por la gerencia. Significa entonces que la mayoría de encuestados coincide en afirmar que la toma de decisiones en estas organizaciones se efectúa a nivel de gerencia. Estos resultados difieren de los obtenidos por Querevalú (2017) quien afirma que la mayoría de los trabajadores manifiesta que ocasionalmente participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa.

La Tabla 14 denominada “En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones” muestra que el 60,5% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque consideran que a través de la comunicación practicada por la empresa prevalecen las órdenes por encima de las orientaciones. Por el contrario, el 39,5% de los encuestados consideran que en la comunicación empleada en las organizaciones no prevalecen las órdenes por encima de las orientaciones. Lo que da cuenta que una importante proporción de encuestado afirma que la información compartida es empleada para comunicar órdenes por sobre las orientaciones. Estos resultados difieren con los obtenidos por Medina (2016) quien concluyo que el 5.00% de los empleados encuestados señalan que rara vez les trata como individuo y no sólo como miembro de un grupo.

La información consignada en la Tabla 15 denominada “La comunicación se establece en sentido descendente” muestra que el 57,9% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque consideran que la comunicación en la empresa se define de forma descendente. Sin embargo, el 42,1% de los participantes consideran que la comunicación no se encuentra establecida en sentido descendente. Lo que indica en opinión de una importante proporción de encuestados el flujo de información se direcciona considerando la estructura jerárquica de la organización en forma descendente. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Querevalú (2017) quien concluyo que el 60% de los

trabajadores manifiesta que a veces existe comunicación y colaboración con todas las áreas de la empresa.

La Tabla 16 denominada “La empresa promueve la participación de todos en la empresa” muestra que el 57,9% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque afirman que la empresa que integran promueve la participación conjunta de quienes la integran. De otro modo, el 42,1% de los encuestados consideran que en la empresa a la que pertenecen la participación no se promueve en todos quienes forman parte de esta. En relación con este último una importante proporción de encuestados coincide en afirmar que la organización donde laboran destina esfuerzos en promover la participación en todos quienes las integran. Estos resultados discrepan de los obtenidos por Soria (2018) quien concluyó que existen empresas de servicios que trabajan bajo un liderazgo empobrecido pero que se encuentran satisfechas. Por tanto, todo dependerá de la valoración y el grado de compromiso que los empleados tengan por los objetivos organizacionales antes que por objetivos individuales.

La información contenida en la Tabla 17 denominada “Considera que sus opiniones son respetadas” da cuenta que el 73,7% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes situadas en la Urbanización El Bosque consideran que su opinión es respetada. Por el contrario, el 26,3% de los encuestados considera que su opinión no es respetada. Significa entonces que frente a la exposición de argumentos de determinada situación que se presenta en las organizaciones estas son respetadas y tomadas en consideración por sus pares. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2019) quien concluyó que el 80% de los encuestados indican que se tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones para la mejora del restaurante.

La Tabla 18 denominada “Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas” muestra que el 60,5% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes que se sitúan en la Urbanización El Bosque afirman que en la organización se enfatiza el reconocimiento como estrategia que asegure el cumplimiento de las tareas. No obstante, el 39,5% de los encuestados niegan que el reconocimiento sea enfatizado como estrategia que asegure el cumplimiento de las actividades. Significa entonces que una importante proporción de encuestados considera que para el cumplimiento de las tareas los responsables de las organizaciones enfatizan el reconocimiento por el desarrollo de estas. Estos resultados discrepan con los obtenidos por Crisanto (2019) quien concluyo que no se utilizan los recursos necesarios ni estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto.

La información contenida en la Tabla 19 denominada “El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional” da cuenta que el 73,7% de los trabajadores encuestados que integran las MYPES del rubro restaurantes ubicadas en la Urbanización El Bosque afirman que la confianza entre los directivos y los trabajadores beneficia el clima organizacional. Aún cuando el 26,3% se opone a que la confianza generada recíprocamente entre directivos y trabajadores favorece el clima organizacional. En efecto la mayoría de encuestados coincide en afirmar que la confianza existente entre los responsables de la empresa y los trabajadores beneficia las condiciones de clima organizacional. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Querevalú (2017) quien concluyo que el liderazgo favorece el involucramiento de todos los miembros de la organización y por tanto las condiciones que rodean el trabajo realizado.

La Tabla 20 denominada “Las instalaciones son cómodas y agradables” muestra que el 80,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del

rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque afirman que las instalaciones son cómodas y del agrado de los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados consideran que existe dificultades en la comodidad que deben brindar. Lo que indica que en su mayoría los propietarios de las empresas afirman haber invertido en disponer de instalaciones cómodas y agradables para los clientes. Estos resultados difieren de los obtenidos por Querevalú (2017) quien concluyo que la mayoría de los encuestados manifiesta que a veces la organización brinda un ambiente adecuado.

La Tabla 21 denominada “El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación” muestra que el 60,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque afirman que el equipamiento del cual disponen para atender a sus clientes se encuentra en buen estado de conservación. Por el contrario, el 40,0% de los encuestados consideran que presentan dificultades en contar con equipamiento en buen estado de conservación. Significa entonces que la mayoría de empresarios coincide en afirmar que disponen de equipamiento en buen estado de conservación para brindar un servicio adecuado. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quispe (2019) quien concluyo que el los encuestados están de acuerdo con el equipamiento de los restaurantes en coherencia con la infraestructura en buen estado y moderno.

La información contenida en la Tabla 22 denominada “El tiempo de espera es el prudente” muestra que el 60,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque participantes del presente estudio afirman que el tiempo de espera de los clientes es el adecuado. No obstante, el 40,0% de los participantes consideran que el tiempo de espera no es el prudente. Significa entonces que desde la perspectiva de los microempresarios

encuestados el tiempo que transcurre en situación de espera por parte de los clientes es el adecuado. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2019) quien concluyo que la mayoría de los encuestados indican que el personal de atención al cliente, fueron atendidos bien, es necesario hacer mención a Medina (2019) quien concluyo que el 86% de encuestados cumple con realizar las actividades de atención al cliente dentro del plazo establecido.

La información contenida en la Tabla 23 denominada “La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes” muestra que el 80,0% de los microempresarios encuestados que administran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque consideran que la empresa brinda una adecuada disponibilidad del servicio brindado a los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados consideran que no existe una apropiada disponibilidad del servicio que brindan. Lo que indica que en su mayoría los encuestados concuerdan en afirmar que los restaurantes brindan una prudente disponibilidad de los elementos que conforman la prestación del servicio. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quispe (2019) quien concluyo que para disponer de un servicio adecuado se hace necesario contar con un programa de atención al cliente.

La Tabla 24 denominada “El personal del establecimiento se muestra siempre amable” evidencia que el 80,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que el personal del que disponen muestra un comportamiento amable para con los clientes. Sin embargo, el 20,0% afirma que el personal del establecimiento no se muestra amable con los clientes. Significa entonces que el personal que interactúa con los clientes muestra un comportamiento amable con quienes visitan las instalaciones de los restaurantes, generando una experiencia positiva en ellos. Estos resultados coinciden con

los obtenidos por Quispe (2019) quien concluyo que los restaurantes ofrecen una atención personalizada por parte de los responsables del servicio.

La información contenida en la Tabla 25 denominada “Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes” da cuenta que el 80,0% de los microempresarios encuestados que administran las MYPES del rubro restaurantes que se ubican en la Urbanización El Bosque consideran que el horario de atención que han establecido se adapta a las necesidades de los clientes. Aun cuando, el 20,0% de los encuestados afirma que el horario establecido para la atención no se adapta a sus necesidades. Con referencia a lo anterior se deduce que los horarios establecidos por la mayoría de empresas del rubro se adecuan a las necesidades del perfil de cliente que acude frecuentemente. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quispe (2019) quien concluyo que los horarios de servicio son convenientes a las necesidades de los clientes.

La Tabla 26 denominada “El servicio que brinda es del agrado de sus clientes” muestra que el 100,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que el servicio que brindan es del agrado de los clientes que acurre frecuentemente a sus instalaciones. Significa entonces que los responsables de las organizaciones se preocupan por brindar un servicio del agrado de las personas que acuden con frecuencia a sus negocios. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quispe (2019), quien concluyo que los encuestados se encuentran muy de acuerdo con el servicio ofrecido por los restaurantes.

La información contenida en la Tabla 27 denominada “La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio”

muestra que el 80,0% de los microempresarios encuestados que administran las MYPES del rubro restaurantes ubicadas en la Urbanización El Bosque afirman que la empresa muestra interés por fidelizar a sus clientes a través de un servicio de calidad. En cambio, el 20,0% de los participantes considera que la empresa no busca la fidelización de los clientes a través de la calidad del servicio. En efecto la mayoría de los encuestados coincide en afirmar que la calidad del servicio es un medio empleado para fidelizar a los clientes que acuden a sus instalaciones. Estos resultados difieren de los obtenidos por Medina (2016) quien concluyo que la mayoría de los encuestados afirman que no hay un interés sincero para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

La Tabla 28 denominada “El producto recibido reúne las expectativas puestos en él” muestra que el 100,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que los productos brindados cumplen con las expectativas generadas en los clientes. Lo que indica que la totalidad de encuestados presentan coincidencias en afirmar que los platos comercializados corresponden a las expectativas generadas por los clientes. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Bueno (2018) quien concluyo que la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado que utilizan la confianza como un elemento diferenciador para mejorar la fidelidad de los clientes, se debe hacer mención a Castro (2019), quien concluyo que las características que presenta la gestión de calidad son: desempeño, responsabilidad, comunicación, servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los clientes.

La Tabla 29 denominada “El producto recibido esta elaborado con productos frescos” muestra que el 100,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que el producto brindado es elaborado con insumos frescos. Significa entonces

que la totalidad de encuestados coincide en afirmar que existe un cuidado minucioso por disponer de insumos frescos en la preparación de los platos que forman parte de la carta. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2019) quien concluyo que la mayoría de los encuestados indican que la calidad de comida que les brinda el restaurante es buena.

La Tabla 30 denominada “Existe una variada disponibilidad de platos” muestra que el 60,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que cuentan con una disponibilidad variada de platos. No obstante, el 40,0% de los encuestados considera que no existe una variada disponibilidad de platos. Lo que indica que una importante proporción de encuestados considera que los restaurantes disponen en su carta de una variedad de opciones para los clientes que acuden frecuentemente. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castro (2019) quien concluyo que el 88% de los encuestados indican que el restaurante si cuenta con una oferta adecuada y variada de productos.

La Tabla 31 denominada “La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios” muestra que el 100,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque consideran que incorporar lineamientos que prioricen la mejora continua posibilitan brindar un mejor servicio. Lo que indica que en su totalidad los encuestados afirman que incorporar disposiciones que procuren la mejora continua asegura brindar un mejor servicio traduciéndose en una mayor satisfacción para quienes consumen en este tipo de establecimientos. Estos resultados difieren de los obtenidos por Querevalú (2017), quien concluyo que la mayoría de los encuestados manifiesta que siempre se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa. No obstante, Crisanto (2019), concluyo que el nivel de producción que se mantiene igual al estándar lo que significa que los

trabajadores siguen realizando sus actividades con el mismo ritmo lo cual da a notar el bajo nivel de motivación o la falta de practica en temas de liderazgo.

La Tabla 32 denominada “La empresa tiene una política de mejora” muestra que el 80,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que la organización ha consignado la mejora como política. Por el contrario, el 20,0% de los encuestados afirman que la empresa no ha consignado como política la mejora continua. Significa entonces que la mayoría de encuestados considera que la empresa que dirigen tiene disposiciones de mejora como política empresarial. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Medina (2019) quien concluyo que la mayoría incorpora criterios de competitividad: investigación, aplican estrategias de precios, innovación, implementación de tecnología y expansión, adaptación a nuevas necesidades y ofrecimiento de productos de calidad.

La Tabla 33 denominada “La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente” muestra que el 100,0% de los microempresarios encuestados que dirigen las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que la organización muestra preocupación por brindar una mejor perspectiva de la misma hacia los clientes. Lo que indica que la totalidad de encuestados concuerda en afirmar que desde la organización existe preocupación por brindar una perspectiva favorable para con los clientes que acuden a sus instalaciones. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Castellano (2014) quien concluyo que para una mayor satisfacción de los clientes, resulta oportuno ofrecer una perspectiva fundamental para el éxito de la organización.

La Tabla 34 denominada “La empresa tiene una visión de mejora” muestra que el 80,0% de los microempresarios encuestados responsables de las MYPES del rubro restaurantes localizadas en la Urbanización El Bosque afirman que la organización que dirigen tiene una visión de mejora. Aun cuando, el 20,0% de los encuestado considera no haber establecido una visión de mejora. Significa entonces que la mayoría de encuestados coincide en afirmar que la organización que dirigen presenta la predisposición por mejorar los procesos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Olate y Torres (2018), quienes concluyeron que los diversos modelos de gestión tanto de excelencia como empresarial, son de mucha ayuda dentro de una organización, debido a que estos ayudan a organizar y da un énfasis en algunos procesos determinados u objetivos para que la organización pueda perdurar en el tiempo.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a la calidad del servicio se identificó los indicadores de: empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad, dado que atienden bien a sus clientes, el establecimiento brinda espacios de comodidad, tienen disponibilidad de servicio.

En relación a la calidad del producto se identificó como principal el indicador de la técnica al responder a las expectativas de sus clientes, garantizando productos frescos.

Respecto a la mejora continua se identificó que usan diversidad de acciones entre las cuales prima el servicio a los usuarios de calidad, cambio de políticas, y se acercan a la necesidad del cliente.

En relación a las características de liderazgo se identificó que las MYPE aplican los hábitos propiciando la interrelación entre ellos, y el cumplimiento de los objetivos trazados. De otra parte sus habilidades centrados en lo organizacional y el aprendizaje.

En cuanto a estilos de liderazgo aplican el estilo democrático y carismático, sus opinión es son respetadas y son generadores de confianza.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los microempresarios de las MYPES rubro restaurantes diseñar un manual de gestión de la calidad que incorpore los lineamientos necesarios sobre los cuales se regirá el accionar diario.

Garantizar un servicio de calidad que permita trascender hacia segmentos de mercado no atendidos o que a la fecha optan por opciones distantes de su lugar de residencia.

Desarrollar programas de capacitación centrados en la atención al cliente, mejorando la relación que actualmente existe entre el personal responsable de la atención al cliente y estos últimos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acurio Jaramillo, G. (2019) Liderazgo inspirador para las nuevas generaciones/Interviewer: L. F. Gamarra. Aptitus, Lima, Perú.
- Adújar, M. (2019, junio). Laboratorio para emprendedores. Aptitus.
- Ávila, J. (2013). Confidencialidad de la información. Comité de ética en investigación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.
- Benavides Rodríguez, M. A., y Narváez Cardenal, C. O. (2016). Propuesta de estrategias de mejoras en la gestión de la calidad de los servicios en las empresas e instituciones de la IV región. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Carazo, Nicaragua. Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/3446>
- Bernal Torres, C. A., y Sierra Arango, H. D. (2013). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI (2 ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bueno Martinez, M. P. (2018). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote, 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8228>
- Castellano, N. (2014). Gestión de calidad y competitividad en las organizaciones. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Villa María, Villa María, Argentina. Retrieved from http://biblio.unvm.edu.ar/opac_css/doc_num.php?explnum_id=1106
- Castro Ayosa, L. (2017). Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mypes rubro pollerías de la Urbanización Ignacio Merino, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Castro Choquehuanca, F. M. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la mype rubro restaurantes urb El Bosque-Castilla, Piura

2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11629>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga, España: Editorial ICB.
- Crisanto Gallego, J. D. (2019). Caracterización de liderazgo y competitividad en las mype rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11711>
- Cronin, J. y Taylor, S. (2014). Servperf versus Servqual: conciliar la medición de la calidad del servicio basada en el rendimiento y las percepciones, menos las expectativas. Revista de marketing.
- Cuba, E. (2019, 11 de diciembre). ¿Contagio en el Perú? Gestión.
- Cuenca Peña, M. L. (2016). Análisis del liderazgo de equipo en el mundo de los negocios para tener éxito. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Retrieved from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8842>
- Delgado Nanquen , R. (2018). Caracterización de la competiidad y Liderazgo de las Mypes rubro Gimnasios del centro de Piura, año 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Dias Via , A. (2017). Gestion de calidad bajo el enfoque de liderzgo en las mypes del sector servicio rubro, molinos de productos alimenticios, Distrito de Calleria, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pulcalpa, Perú.
- Dini, M., y Stumpo, G. (2018). MIPYMES en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Santiago, Chile: CLACSO.

- Espinoza, M. (2014). Caracterización del estilo del liderazgo transformacional en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes turísticos en el distrito de Huaraz, 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Fernandez Cueva, M. R. (2019). la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el p.j. el progreso, Chimbote, 2017". (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14320>
- Fitzsimmons, J. y Fitzsimmons, M. (2014). Administración de Servicios: operaciones, estrategia y tecnología de la información. Amgh Editora.
- Fresno Chavez, C. (2019). Metodología de la investigación: Así de fácil. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Gobierno Regional de Piura. (2016). Análisis prospectivo regional (2016 - 2030). Retrieved from <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/ceplar/prospectiva20152030.pdf>
- Goñi, P. (2018, 01 de noviembre). Panorama de la industria foodservice en Perú. Retrieved from <https://is.gd/x3N3q6>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Hincapié, M. X. (2017). Liderazgo responsable: Una mirada a su investigación en Latinoamérica. (Tesis de Maestría). Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia. Retrieved from https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/82436/1/T01162.pdf
- INEI. (2019). Encuesta mensual de comercio, restaurantes y comercio. Retrieved from https://proyectos.inei.gob.pe/emcrs/Pag_Resultados2009.asp?varcuadro=1b

- La República. (2020, 07 febrero). Perú considerado el mejor destino culinario del mundo por el World Travel Awards. La República. Retrieved from <https://larepublica.pe/gastronomia/2019/11/29/peru-es-elegido-como-elmejor-destino-culinario-en-los-world-travel-awards-por-octavo-anoconsecutivo-atmp/>
- León-Velarde, R. (2019, diciembre). El camino hacia la formalización. Aptitus.
- Luengo Mesa, A. (2016). Una síntesis de política de producto. Madrid, UNKNOWN: ESIC Editorial.
- Mamami Ccuno, C. (2015). Liderazgo personal e interpersonal en profesionales de enfermería que laboran en las microredes Cono Sur y Santa Adriana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Union, Juliaca, Perú.
- Medina Dominguez, J. B. (2019). Caracterización del liderazgo y la competitividad de las mype rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11448>
- Medina Vargas, Y. Y. (2016). Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3465>
- Mendoza Navarro, E. G. (2018). Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Retrieved from <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/825>
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., y Rubio Lacoba, S. (2012). Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Münch, L. (2002). Más allá de la excelencia y de la calidad total (2 ed.). México: Trillas.

- Olate Higuera, D., y Torres Tari, F. (2018). Propuesta de un nuevo Modelo de Gestión para PYMES. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Concepción, Los Ángeles.
- Parella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa (3 ed.). Caracas - Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Peña, M. y Díaz, E. (2018). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Madrid. ESIC editorial.
- Peyton, J. (2000). The Leadership Way. Oxford: Davidson Manors.
- Pimienta, J., y De la Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la Investigación (3 ed.). México: Pearson Educación.
- Prieto, H. (2014). Gerencia del servicio: La clave para ganar todos (3a. ed.). Bogotá: Eco ediciones.
- Prieto R., León A., Palmar L. (2010). Liderazgo Efectivo: Base para la competitividad en las Organizaciones del siglo XXI. Artículo publicado en el Vol. III. No. 2 de la Revista Innovación y gerencia de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo Venezuela.
- Querevalú Rumiche , L. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mypes rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Quispe, M. C. (2019). La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las mype del sector servicio rubro restaurantes del distrito de putina año 2019. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Juliaca, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11909>
- Rajadell Carreras, M. (2019). Creatividad: emprendimiento y mejora continua. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- Ramos Ramos, P. (2016). Liderazgo y Resolución de conflictos (2 ed.). Málaga, España: Editorial ICB.

- Rubio Guerrero, G., y Uribe Macías, M. E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies. Ibagué, Colombia: Editorial Universidad de Tolima.
- Ruiz Speare, O. (2017). Liderazgo. Ciudad de México, México: Editorial Alfil, S. A. de C. V.
- Salinas Navarro, C. N. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3465>
- Sánchez Azor, S. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio: Editorial Elearning, S.L., 2017.
- Solana Gonzáles, G. (2018). Perú: firme vocación internacional. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Soler, L. M., López Montesinos, J., y García Alonso, M. Á. (2014). Gestión Clínica. Barcelona, España: Gea Consultoría Editorial, S. L.
- Soria Maza, M. B. (2018). Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11448>
- Torres, Y. (2016). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016. Tesis para optar el título de Licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Tschohl, J. (2011). Servicio al cliente (Décima). Estados Unidos: Service Quality Institute Latin America.

Yzaziga Yesquen , F. (2017). Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa Privada de Chiclayo, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo , Perú.

Zapata Castro , F. (2019). Caracterización de la calidad de servicio y liderazgo en la empresa de transportes y servicios generales el condor EIRL, en el Distrito de Sullana, año 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Gestión de la calidad	La gestión de la calidad proporciona una herramienta para mejorar y asegurar la calidad en todos y cada uno de los procesos de la Organización. (Rubio y Uribe, 2013)	Calidad del servicio	La dimensión denominada Calidad de servicio se Medirá considerando los indicadores: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. Con la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario	Tangibilidad	¿Las instalaciones son cómodas y agradables?	Si/ No
					¿El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación?	Si/ No
				Capacidad de respuesta	¿El tiempo de espera es el prudente?	Si/ No
					¿La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	Si/ No
				Seguridad	¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	Si/ No
					¿Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes?	Si/ No
				Empatía	¿El servicio que brinda es del agrado de sus clientes?	Si/ No
		¿La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio?	Si/ No			
		Fiabilidad	¿El producto recibido reúne las expectativas puestos en él?	Si/ No		
			¿El producto recibido esta elaborado con productos frescos?	Si/ No		
		Calidad del producto	La dimensión denominada Calidad de producto se medirá considerando los indicadores: técnica y funcional.	Funcional	¿Existe una variada disponibilidad de platos?	Si/ No
					¿La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios?	Si/ No
		Mejora continúa	La dimensión denominada Mejora continua se medirá considerando los indicadores: acciones y verificación	Acciones	¿La empresa tiene una política de mejora?	Si/ No
¿La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente?	Si/ No					
Verificación	¿La empresa tiene una visión de mejora?			Si/ No		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Alternativas
Liderazgo	El liderazgo en las organizaciones consiste en inspirar y guiar a las personas hacia el logro de los objetivos de la organización (Bernal y Sierra 2013)	Características	La dimensión denominada características se medirá considerando los indicadores: , habilidades y hábitos. Con la técnica encuesta e instrumento el cuestionario	Habilidades	¿La empresa transmite confianza?	
					¿La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades?	Si/ No
					¿La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno?	Si/ No
					¿La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece?	Si/ No
					¿La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades?	Si/ No
					¿Pertener a la organización le significa un aprendizaje constante?	Si/ No
				Hábitos	¿El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo?	Si/ No
					¿Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad?	
		Estilos	La dimensión denominada estilos se medirá con los indicadores: autocrático, democrático y carismático	Autocrático	¿Las decisiones son tomadas por la gerencia?	Si/ No
					¿En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones?	Si/ No
					¿La comunicación se establece en sentido descendente?	Si/ No
				Democrático	¿La empresa promueve la participación de todos en la empresa?	Si/ No
					¿Considera que sus opiniones son respetadas?	Si/ No
				Carismático	¿Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas?	Si/ No
¿El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional?	Si/ No					

ANEXO 2: CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES (GESTIÓN DE LA CALIDAD) Y COLABORADORES (LIDERAZGO)

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPE rubro restaurante del centro de Chulucanas, año 2020, por ello acudo a Ud. Con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos:

Edad _____ Estado Civil _____ Género _____ Nivel de Estudios _____
Años en el negocio _____
Tipo de persona: Natural _____ Jurídica: Tipo _____

I. LIDERAZGO DE LAS MYPES:

- 1.1. ¿La empresa transmite confianza?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.2. ¿La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.3. ¿Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.4. ¿La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.5. ¿La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece?
A.- Sí. () B.- No. ()

- 1.6. ¿La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.7. ¿Pertener a la organización le significa un aprendizaje constante?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.8. ¿El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.9. ¿La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.10. ¿En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.11. ¿Las decisiones son tomadas por la gerencia?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.12. ¿En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.13. ¿La comunicación se establece en sentido descendente?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.14. ¿La empresa promueve la participación de todos en la empresa?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.15. ¿Considera que sus opiniones son respetadas?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.16. ¿Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 1.17. ¿El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional?
A.- Sí. () B.- No. ()

II. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS MYPES:

- 2.1. ¿Las instalaciones son cómodas y agradables?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.2. ¿El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.3. ¿El tiempo de espera es el prudente?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.4. ¿La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.5. ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.6. ¿Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.7. ¿El servicio que brinda es del agrado de sus clientes?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.8. ¿La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.9. ¿El producto recibido reúne las expectativas puestos en él?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.10. ¿El producto recibido esta elaborado con productos frescos?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.11. ¿Existe una variada disponibilidad de platos?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.12. ¿La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios?
A.- Sí. () B.- No. ()
- 2.13. ¿La empresa tiene una política de mejora?
A.- Sí. () B.- No. ()

2.14. ¿La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente?
A.- Sí. () B.- No. ()

2.15. ¿La empresa tiene una visión de mejora?
A.- Sí. () B.- No. ()

2 Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos del coeficiente Alfa de Cronbach para determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

	Media	Varianza	Alfa de Cronbach si el elemento se suprime
P1	21,66	15,91	0,820
P2	21,71	16,05	0,821
P3	21,76	16,89	0,832
P4	21,79	16,17	0,821
P5	21,68	15,52	0,813
P6	21,63	15,64	0,816
P7	21,74	16,47	0,827
P8	21,84	16,03	0,817
P9	21,63	16,51	0,829
P10	21,76	15,70	0,814
P11	21,74	16,15	0,822
P12	21,68	17,14	0,837
P13	21,66	15,91	0,820
P14	21,66	16,29	0,825
P15	21,82	15,78	0,814
P16	21,68	16,22	0,824
P17	21,82	15,88	0,816

Del análisis desarrollado se puede determinar que el instrumento utilizado para el presente estudio es confiable debido a que existe un 83 % de confiabilidad con respecto a 17 preguntas del cuestionario referido al liderazgo.

Número de preguntas	Alfa de Cronbach
17	0,830

Estadísticos del coeficiente Alfa de Cronbach para determinar las características del liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019.

	Media	Varianza	Alfa de Cronbach si el elemento se suprime
P1	16,40	9,30	0,834
P2	16,20	8,70	0,829
P3	16,20	8,70	0,829
P4	16,40	9,30	0,834
P5	16,40	9,30	0,834
P6	16,40	9,30	0,834
P7	16,60	11,80	0,867
P8	16,40	11,30	0,877
P9	16,60	11,80	0,867
P10	16,60	11,80	0,867
P11	16,20	10,20	0,866
P12	16,60	11,80	0,867
P13	16,40	9,30	0,834
P14	16,60	11,80	0,867
P15	16,40	11,30	0,877

Del análisis desarrollado se puede determinar que el instrumento utilizado para el presente estudio es confiable debido a que existe un 86,3 % de confiabilidad con respecto a 15 preguntas del cuestionario referido a gestión de calidad.

Número de preguntas	Alfa de Cronbach
15	0,863

ANEXO 3: VALIDACIONES



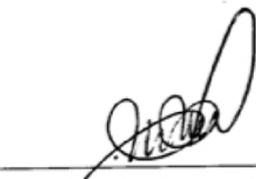
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Noriega Saavedra, identificado (a) con DNI N° 02885104

MAGISTER en Administración, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos Cuestionario, elaborado por Kiara Rasiet Rodríguez Celi, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN EL BOSQUE – CASTILLA, PIURA, AÑO 2019" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, enero de 2020.


Lic. Abel David Noriega Saavedra
REG. UNIC. DE COLEG. N° 999

Ítems relacionados con Gestión de la Calidad.	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Las instalaciones son cómodas y agradables?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿El tiempo de espera es el prudente?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
5.- ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿El servicio que brinda es del agrado de sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿El producto recibido reúne las expectativas puestos en él?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- ¿El producto recibido esta elaborado con insumos frescos?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Existe una variada disponibilidad de platos?	X			X		X	SI () NO (X)
12.- ¿La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿La empresa tiene una política de mejora?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿La empresa tiene una visión de mejora?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Adm. David Noriega Saavedra
 REG. UNIC. DE COLFES N° 999

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿La empresa transmite confianza?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno?	X			X		X	SI () NO (X)
5.- ¿La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿Pertener a la organización le significa un aprendizaje constante?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- ¿En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Las decisiones son tomadas por la gerencia?	X			X		X	SI () NO (X)
12.- ¿En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿La comunicación se establece en sentido descendente?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿La empresa promueve la participación de todos en la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Considera que sus opiniones son respetadas?	X			X		X	SI () NO (X)
16.- ¿Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas?	X			X		X	SI () NO (X)
17.- ¿El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Adm. David Rojas Escobar



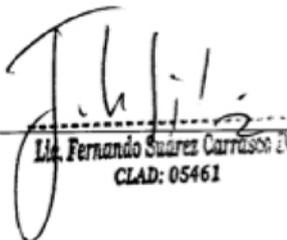
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado (a) con DNI N° 02616283

MAGISTER en Administración, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos Cuestionario, elaborado por Kiara Rasiet Rodríguez Celi, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN EL BOSQUE – CASTILLA, PIURA, AÑO 2019" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, enero de 2020.


Ltd. Fernando Suárez Carrasco S.R.
CLAD: 05461

Ítems relacionados con Gestión de la Calidad.	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Las instalaciones son cómodas y agradables?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿El tiempo de espera es el prudente?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
5.- ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿El servicio que brinda es del agrado de sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿El producto recibido reúne las expectativas puestas en él?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- ¿El producto recibido esta elaborado con insumos frescos?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Existe una variada disponibilidad de platos?	X			X		X	SI () NO (X)
12.- ¿La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿La empresa tiene una política de mejora?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿La empresa tiene una visión de mejora?	X			X		X	SI () NO (X)


 Msc. Fernando Suárez Carrasco
 CCAD: 05461

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿La empresa transmite confianza?	X			X		X	SI () NO (X)
2.- ¿La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades?	X			X		X	SI () NO (X)
3.- ¿Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad?	X			X		X	SI () NO (X)
4.- ¿La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno?	X			X		X	SI () NO (X)
5.- ¿La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece?	X			X		X	SI () NO (X)
6.- ¿La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades?	X			X		X	SI () NO (X)
7.- ¿Pertenece a la organización le significa un aprendizaje constante?	X			X		X	SI () NO (X)
8.- ¿El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo?	X			X		X	SI () NO (X)
9.- ¿La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
10.- ¿En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados?	X			X		X	SI () NO (X)
11.- ¿Las decisiones son tomadas por la gerencia?	X		X			X	SI () NO (X)
12.- ¿En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones?	X			X		X	SI () NO (X)
13.- ¿La comunicación se establece en sentido descendente?	X			X		X	SI () NO (X)
14.- ¿La empresa promueve la participación de todos en la empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
15.- ¿Considera que sus opiniones son respetadas?	X			X		X	SI () NO (X)
16.- ¿Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas?	X			X		X	SI () NO (X)
17.- ¿El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional?	X			X		X	SI () NO (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrusón, C.
 CIAD: 05461



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor O Anca Clavijo, identificado (a) con DNI N° 02786302

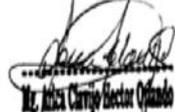
MAGISTER en DOCENCIA, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos QUESTIONARIO, elaborado por Kiara Rasiet Rodríguez Celi, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN EL BOSQUE – CASTILLA, PIURA, AÑO 2019" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

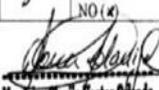
Piura, enero de 2020.


Mg. Anca Clavijo Hector Oclando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Ítems relacionados con Gestión de la Calidad.	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Las instalaciones son cómodas y agradables?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
2.- ¿El equipamiento del establecimiento (menaje, zona de atención, mesas, sillas) está en buen estado de conservación?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
3.- ¿El tiempo de espera es el prudente?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
4.- ¿La empresa maneja una adecuada disponibilidad del servicio que brinda con cada uno de sus clientes?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
5.- ¿El personal del establecimiento se muestra siempre amable?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
6.- ¿Los horarios de atención del establecimiento se adaptan a las necesidades de los clientes?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
7.- ¿El servicio que brinda es del agrado de sus clientes?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
8.- ¿La empresa busca una manera adecuada de fidelizar a sus clientes por medio de la calidad del servicio?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
9.- ¿El producto recibido reúne las expectativas puestos en él?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
10.- ¿El producto recibido esta elaborado con insumos frescos?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
11.- ¿Existe una variada disponibilidad de platos?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
12.- ¿La mejora continua permite dar un mejor servicio a los usuarios?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
13.- ¿La empresa tiene una política de mejora?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
14.- ¿La empresa se preocupa por brindar una mejor perspectiva a su cliente?	✓			✓		✓	SI () NO (x)
15.- ¿La empresa tiene una visión de mejora?	✓			✓		✓	SI () NO (x)


 Sr. Alisa Carrizo Rector Ojeda
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o aquiescente		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿La empresa transmite confianza?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
2.- ¿La empresa ha logrado definir adecuadamente sus actividades?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
3.- ¿Considera que una buena práctica de liderazgo propicia una interrelación con la productividad?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
4.- ¿La empresa tiene la capacidad de afrontar las dificultades del entorno?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
5.- ¿La empresa presenta un diseño organizacional coherente con el sector al que pertenece?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
6.- ¿La empresa ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que mejoren la realización de las actividades?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
7.- ¿Pertener a la organización le significa un aprendizaje constante?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
8.- ¿El liderazgo que practica la empresa propicia un ordenamiento del trabajo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
9.- ¿La empresa promueve la comunicación constante entre los integrantes de la organización?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
10.- ¿En la empresa existe un sincero reconocimiento por el cumplimiento de los objetivos trazados?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
11.- ¿Las decisiones son tomadas por la gerencia?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
12.- ¿En la comunicación prevalecen las órdenes y no las orientaciones?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
13.- ¿La comunicación se establece en sentido descendente?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
14.- ¿La empresa promueve la participación de todos en la empresa?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
15.- ¿Considera que sus opiniones son respetadas?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
16.- ¿Se hace énfasis en el reconocimiento como estrategia para el cumplimiento de las tareas?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
17.- ¿El nivel de confianza entre directivos y empleados favorece el clima organizacional?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)


Ms. Alicia Campo Baeza
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

ANEXO 4: LIBRO DE CÓDIGOS

VARIABLE LIDERAZGO

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14		P15		P16		P17	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No																		
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
5	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
6	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
7	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
8	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0
9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
10	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
11	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
12	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
13	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
14	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
15	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
16	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
17	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

18	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0		
19	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	
20	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0		
21	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0		
22	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0		
23	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1		
24	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	
25	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0		
26	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0		
27	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	
28	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
29	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
30	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1
31	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
32	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
33	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1
34	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
35	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
36	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
37	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
38	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
fi	22	16	24	14	26	12	27	11	23	15	21	17	25	13	29	9	21	17	26	12	25	13	23	15	22	16	22	16	28	10	23	15	28	10

Total	38		38		38		38		38		38		38		38		38		38		38													
%	57,9%	42,1%	63,2%	36,8%	68,4%	31,6%	71,1%	28,9%	60,5%	39,5%	55,3%	44,7%	65,8%	34,2%	76,3%	23,7%	55,3%	44,7%	68,4%	31,6%	65,8%	34,2%	60,5%	39,5%	57,9%	42,1%	57,9%	42,1%	73,7%	26,3%	60,5%	39,5%	73,7%	26,3%
Total	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14		P15	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No										
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
4	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	
5	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1		1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
fi	4	1	3	2	3	2	4	1	4	1	4	1	5	0	4	1	5	0	5	0	3	2	5	0	4	1	5	0	4	1
Total	5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5		5	
%	80,0%	20,0%	60,0%	40,0%	60,0%	40,0%	80,0%	20,0%	80,0%	20,0%	80,0%	20,0%	100,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%	0,0%	80,0%	20,0%
Total	100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%		100,0%	

ANEXO 05: TURNITIN

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 05-feb-2020 08:35 -05
Identificador: 1251920013
Número de palabras: 11759
Entregado: 1

informe final Por Kiara Rodriguez Celi

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
11%	
Internet Sources:	7%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	4%

ANEXO 06: EVIDENCIA DE NO ADEUDO

USER: 45757402

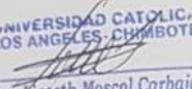
Nro: 082020-00007948
Fecha: 25-02-2020 18:51

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) RODRIGUEZ CELI KIARA RASLET, con código de matrícula 1211110157, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 25 DE FEBRERO DEL 2020.

 UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES-CHIMBOTE

Liana Lisseth Moscol Carbaja
UNIDAD DE CAJA PIURA

 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
PIURA

Ana Silvia Chuyes Guovara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

25/02/20

de 1