



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL LIDERAZGO EN LAS
MYPE RUBRO RESTAURANT CEVICHERÍA DE AV.
DON BOSCO DE LA CIUDAD DE PIURA – DISTRITO
DE PIURA AÑO 2020**

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

AUTOR:

TOCTO TRONCOS, EDWIN RONAL

ORCID: 0000-0001-5253-626X

ASESOR(A):

PALACIOS BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Tocto Troncos, Edwin Ronal

ORCID: 0000-0001-5253-626X

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

ASESORA

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

Mgr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

A todos lo que hicieron posible realizar mi tesis.

DEDICATORIA

A mi esposa por el apoyo incondicional y respaldo absoluto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Conocer la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPES rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020. La metodología empleada, es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a los trabajadores y clientes permanentes de las MYPES; La población identificada respecto a la variable de gestión de calidad es infinita y respecto a la variable de liderazgo la población es finita. Encontrando como resultados muestrales para la variable gestión 25 clientes y de la variable liderazgo 20 trabajadores; teniendo como resultados que el 80% de los clientes están de acuerdo con la evaluación para la mejora del sistema, y un 84% con la inspección de la calidad de los productos; respecto a la variable liderazgo el 90% de los trabajadores afirman que tienen buena comunicación con todo el personal y un 65% afirman que existe liderazgo transformacional. Concluyendo que la gestión de calidad en la dimensión principios prevalece el enfoque del sistema para gestión de calidad y en etapas la inspección, así mismo para el liderazgo las características que prevalecen son la de comunicador y el tipo de liderazgo es transformacional.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, MYPE, administrador.

ABSTRACT

The present research work, had as general objective: To know the quality management and leadership in the MYPES area of restaurant cevichería de av. Don Bosco of the city of Piura – district of Piura year 2020. The methodology used is quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. A relevant closed-question questionnaire was used for the up-and-run of the information for MYPES permanent workers and clients; The population identified with respect to the quality management variable is infinite and with respect to the leadership variable the population is finite. Finding as sample results for the variable management 25 clients and the variable leadership 20 workers; with the results that 80% of customers agree with the evaluation for the improvement of the system, and 84% with the inspection of the quality of the products; regarding the leadership variable, 90% of workers affirm who have good communication with all staff and 65% say there is transformational leadership. Concluding that quality management in the principles dimension prevails the approach of the system for quality management and in stages inspection, also for leadership the characteristics that prevail are that of communicator and the type of leadership is transformational.

Keywords: Quality management, leadership, MYPE, administrator.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCION	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1. ANTECEDENTES	15
2.1.1. Variable Gestión de Calidad	15
2.1.2. Variable Liderazgo	19
2.2. Bases Teóricas de la Investigación	25
2.2.1. Gestión de Calidad	25
2.2.1.1. Definición de la variable Gestión de Calidad	25
2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad	25
2.2.1.3. Etapas de la Gestión de Calidad	31
2.2.2. Liderazgo	34
2.2.2.1. Definición de la variable Liderazgo	34
2.2.2.2. Características de Liderazgo	35
2.2.2.3 Tipos de Liderazgo	38
III. HIPOTESIS	44
IV. METODOLOGIA	45
4.1. Diseño de Investigación	45
4.2. Población y Muestra	46

4.2.1. Población	46
4.2.1.1. Población de la Variable Gestión de Calidad.....	46
4.2.1.2. Población de la Variable Liderazgo	46
4.2.2. Muestra	47
4.2.2.1. Muestra de Gestión Calidad	47
4.2.2.2. Muestra de Liderazgo	48
4.3. Matriz de Operacionalizacion de Variables.	49
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
4.5. Plan de Análisis	51
4.6. Matriz de Consistencia	52
4.7. Principios Éticos.....	53
V. RESULTADOS.....	54
5.1. Resultados de la Gestión de Calidad	54
5.2. Resultados de la variable Liderazgo.....	67
5.3. Análisis de Resultados.....	76
VI. CONCLUSIONES	84
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	86
ANEXOS	92
1. Matriz Indicador – Pregunta.....	93
2. Cuestionario.....	95
3. Constancia de Validación por Experto	98
4. Validación de Juicio por Expertos.....	99
5. Libro de Códigos	101
6. Constancia de No Adeudo	103
7. Registro Turniting	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Matriz de Operacionalización de Variables?.....	49
Tabla 2. ¿Matriz de Consistencia?.....	52
Tabla 3. ¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?.....	54
Tabla 4. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?.....	55
Tabla 5. ¿El administrador hace participe colaboradores en los proyectos?..	56
Tabla 6. ¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?.....	57
Tabla 7. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?.....	58
Tabla 8. ¿Implementa estrategias de mejora continua?.....	59
Tabla 9. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?.....	60
Tabla 10. ¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?.....	61
Tabla 11. ¿Inspeccionan la calidad de los productos?.....	62
Tabla 12. ¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?.....	63
Tabla 13. ¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?.....	64
Tabla 14. ¿Capacita a su personal en las labores que realiza?.....	65
Tabla 15. ¿Integra actividades ambientales, seguridad y salud?.....	66
Tabla 16. ¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?.....	67
Tabla 17. ¿Mantiene una constante comunicación con su personal?.....	68
Tabla 18. ¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?.....	69

Tabla 19. ¿Constantemente implementa nuevas ideas para mejor su visión?	70
Tabla 20. ¿Su jefe indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores?.....	71
Tabla 21. ¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?.....	72
Tabla 22. ¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores? ...	73
Tabla 23. ¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?	74
Tabla 24. ¿Existe comunicación entre los trabajadores y Administradores? .	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?.....	54
Figura 2. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?.....	55
Figura 3. ¿El administrador hace participe colaboradores en los proyectos?.	56
Figura 4. ¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?	57
Figura 5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?.....	58
Figura 6. ¿Implementa estrategias de mejora continua?	59
Figura 7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?	60
Figura 8. ¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?.....	61
Figura 9. ¿Inspeccionan la calidad de los productos?	62
Figura 10. ¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?	63
Figura 11. ¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?	64
Figura 12. ¿Capacita a su personal en las labores que realiza?	65
Figura 13. ¿Integra actividades ambientales, seguridad y salud?.....	66
Figura 14. ¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?.....	67
Figura 15. ¿Mantiene una constante comunicación con su personal?.....	68
Figura 16. ¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?	69
Figura 17. ¿Constantemente implementa nuevas ideas para?	70

Figura 18. ¿Su jefe indica la línea de acción de la MYPES y participa con sus trabajadores?.....	71
Figura 19. ¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?.....	72
Figura 20. ¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?..	73
Figura 21. ¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?.....	74
Figura 22. ¿Existe comunicación entre los trabajadores y Administradores?	75

I. INTRODUCCION

La presente investigación busca realizar un análisis de las Micro y pequeñas empresas (MYPE) en la Región Piura que se dedican al rubro restaurant cevichería de la av. don Bosco de la ciudad de Piura, lo cual permita determinar las principales características de la Gestión de calidad y liderazgo, con el objetivo de beneficiar a los emprendedores micros empresarios los cuales podrán brindar una mejor atención a los clientes, va a permitir que los productos que se ofrezcan sean de buena calidad y así mismo conocer la importancia del liderazgo dentro de la Micro y pequeña empresa.

Durante los últimos 10 años la región Piura ha presentado un gran crecimiento demográfico y económico, en comparación de otros departamentos de Perú. Piura por encontrarse en una zona cerca de la frontera ha generado el incremento de la población extranjera, lo cual implica también una exportación de nuevas culturas en especial en el área de la gastronomía, sin embargo, junto al crecimiento poblacional también se ha evidenciado una gran informalidad en el rubro de las MYPE en la región. El Departamento de Piura cuenta con un millón 844 mil habitantes, así que Piura es el tercer departamento con mayor población en Perú, por otro lado, aporta el 4.8% al Producto Bruto Interno (PBI) (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2017).

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) indican que las micro y pequeñas empresas (MYPE) que existen en Perú tienen una “importancia crítica” para el futuro de la región pues generan la mayor parte del empleo, pero al mismo tiempo plantean un desafío estratégico para los países pues son los principales nichos de

informalidad y baja productividad, además generan cerca de 47% de los empleos de la región; si se añaden los trabajadores por cuenta propia, suman 75% del total. Las medianas y grandes empresas (incluyendo sector público) no alcanzan a generar 20% de los puestos de trabajo en Perú (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2015).

En Piura, las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) que representan 869,280 personas. La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía de nuestra región. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad. El Ing. Juan Quezada, director de Micro, Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO), informó que si bien, las empresas impulsan el desarrollo económico de la región, su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad, así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado. (Yahuana, 2017)

En relación a la gestión de calidad se manifiesta como el principal factor de decisión para los clientes que demandan cada vez más productos y servicios, cobrando tanta fuerza e importancia que se considera la clave del éxito en cualquier empresa. De tal manera que es totalmente cierto que si se logra entender a un cliente satisfecho se llega a considerar pieza fundamental ya que formaría un activo de gran importancia para una empresa; una persona satisfecha puede llegar a generar un número más alto de beneficios para la empresa que el cliente impactado por campañas publicitarias.

Así, en este nuevo auge que se da por la calidad, es tarea primordial implementar esta “cultura de calidad” en la parte que nos toca, siendo esta una opción de desarrollo por lo general dentro de los procesos de las organizaciones (Aguilar, 2010).

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, cevicherías 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 (Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, 2017).

Con respecto al liderazgo aplicado a los fines organizacionales y empresas, es el factor detonante para la conducción a la concesión de la meta o logro organizacional. Desde siempre las empresas que tienen bien definidos sus planes desde donde están y hasta donde quieren llegar son las que han podido avanzar y posicionarse con el paso de los años. Entonces estratégicamente establecer un líder que conduzca al equipo y que logre los resultados esperados es la meta básica de toda empresa (Vasquez, 2013).

En la actualidad la gran competitividad es un impulsor para mejorar, además cuenta con un gran número de razones que le dan mayor importancia y hasta ahora ha ido cobrando más fuerza por lo que resulta necesario abordar este tema en las micro, pequeñas y medianas empresas debido a la situación en la que se encuentran inmersas: los procesos de globalización en los que el intercambio de productos, así como la producción misma, se han transformado y adaptado al desarrollo tecnológico, a los

nuevos métodos de producción y comercialización, pero sobre todo, a la velocidad con que cambian los mercados, hoy puede estar nuestro negocio fuerte, seguro; pero si no nos adaptamos al creciente desarrollo de la tecnología el día de mañana será muy incierto (Vasquez, 2013)

En definitiva, la Región Piura presenta una economía diversificada tanto en agricultura, ganadería y otros de los cuales se destaca en mayor porcentaje la actividad agroindustrial, siendo el primer productor nacional de uva, mango y limón. Adicionalmente, Piura produce pota, fosfatos y petróleo (Ministerio de Comercio Exteriro y Turismo, 2017).

Las MYPES nacen ante la situación que muchas personas no cuentan con un trabajo o que lo han perdido por diversas circunstancias del acontecer nacional, en consecuencia, tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos económicos.

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 (Adujar, 2019).

Todas las MYPE enfrentan dos enfoques que tienen que ver desde la perspectiva interna y externa, las gerencias de las MYPE tienen injerencia directa sobre la primera, ya que dependen de la gestión que desarrollen los emprendedores. Y en el caso de la segunda es diferente los gerentes de MYPE no tienen capacidad de decisión sobre los diferentes factores que lo constituyen. (Aredo, 2019)

Determinar los factores que promueven el crecimiento de la empresa desde el ámbito interno podría generar potencialidades que promuevan lo dicho. **La Dirección** por lo general es asumida por el empresario se centran, normalmente, en el análisis del entorno, buscando aquellos móviles externos que condicionen la expansión como mejor alternativa para aprovechar las posibilidades lucrativas de un nuevo segmento o mercado.

Respecto al enfoque interno de las MYPE materia de la caracterización se tiene que en relación a lo **financiero**, pueden acceder a pequeños préstamos por parte de las entidades financieras, sin embargo la tasa de interés es alta teniendo en cuenta que son negocios nuevos que recién buscan consolidarse en el mercado piurano.

En los últimos tiempos se ha evidenciado que estas MYPES son bastantes atractivas para las financieras, las cual solicitan un mínimo de requisitos sin embargo la tasa de interés es bastante alta. También se enfrentan a grandes dificultades tales como la asimetría de información, según la cual, los suministradores de recursos financieros (accionistas y acreedores) disponen de una mayor información de la empresa y de las características del proyecto por financiar, que los directivos.

En relación a la **infraestructura**, las MYPES rubro restaurantes poseen una infraestructura, pequeña pero que garantiza el normal desarrollo de los servicios que prestan, así mismo se evidencia que los proveedores de productos tiene un papel importante, sin embargo existen MYPES que muchas veces ellos mismo son los encargados de adquirir los productos esto en beneficio de hacer un primer control de calidad de los productos y así buscar bajar costos.

No obstante, 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).

Respecto al factor externo es diferente pues los gerentes de las MYPE no tienen capacidad de decisión sobre los diferentes factores que lo constituyen. (Aredo, 2019), constituyendo un hecho que no se encuentra al alcance de los gerentes para poderlo determinar, sino impulsan a la gerencia a tomar decisiones encaminadas al crecimiento de la empresa, es hablar de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, toda vez que cualquiera de ellos puede influir de forma notoria en la toma de dicha decisión.

Respecto al **factor político**, el campo laboral de las MYPES es regulado por el estado mediante normas específicas, tienen descanso de vacaciones, pueden trabajar medios turnos, o de acuerdo a la necesidad y realidad de cada organización. Están reguladas a las políticas del estado e incentivos empresariales, de igual manera a la a las formas de regulación sobre las diversas modalidades de contrataciones. El estado peruano les ha dado el derecho de participar en las contrataciones de compras de bienes y servicios. Es una exigencia para las MYPE registrarse en el REMYPE y obtener el certificado que acredite estar inscrito y poder participar en los diferentes eventos, para ello acceden a la página web de cada organización y estar informado (Lopez, 2016).

Con respecto al **factor económico**, Álvarez (2017) hace mención que la inversión privada en los últimos años tiene un rol dominante y concibe un desarrollo continuo de la región Piura, además que como departamento representa el 2.8% del territorio nacional, aporta 4.8% del PBI nacional y es la sexta economía del país que se sitúa en el puesto 12 de competitividad regional.

A lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un crecimiento acelerado del número de micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de empresarios emergentes que a su suerte son una fuente de empleo y mano de obra para miles de personas, de esta manera se ha ido creciendo en las diferentes regiones del país de manera informal, por las circunstancias y las políticas que no están bien establecidas para que se puedan crear de manera formal.

Por lo cual cabe la oportunidad de que se puedan crear más restaurantes y seguir creciendo como región en los aspectos que incrementaría la tasa de empleo entre otros, además se tiene que analizar la forma cómo la empresa se inserta a la sociedad según las circunstancias que ofrecen las normas para poder ofrecer la producción y distribución de los bienes y servicios en el mercado.

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.

Con **respecto a lo social**, se toma en cuenta que las MYPES materias de la caracterización de la presente investigación se encuentran ubicado dentro de la zona urbana del distrito de Piura, influyendo en ellas la tasa de crecimiento de la población,

la distribución por edades, la Movilidad, etc. Las tendencias sociales y culturales, los cambios de comportamiento y de opinión ciudadana con respecto a ciertas cuestiones, junto con transformaciones en la estructura sociodemográfica, pueden tener efectos significativos sobre la demanda y la oferta de bienes y servicios

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 Rankin más reciente de la revista británica Restaurant (La República, 2020).

Es conocido que los piuranos tienen gustos y preferencias por los diferentes platos de comida que les brinda la gastronomía, una gran parte de las familias salen los fines de semana en especial sábado y domingo a comer a fuera de su hogar, es una costumbre que las amas de casa no cocinan los fines de semana, manifiestan que tienen el descanso bien merecido. Los restaurantes tienen la oportunidad de ofertar la diversidad de platos de su gastronomía para atender al exigente cliente. (El Peruano, 2019)

En **relación a la tecnología** es un factor determinante de la capacidad empresarial, dado que la posibilidad del manejo adecuado de la tecnología permite un aumento de la productividad y fijación en el mercado. Las ventajas tecnológicas aparecen cuando es posible reducir los costos aumentando la especialización en el trabajo, introduciendo mayor automatización de la producción, técnicas de trabajo en

cadena, sistemas mecanizados de transporte interno, grandes unidades de maquinaria capaces de producir cantidades mayores a costes unitarios menores, los cuales permitirán incrementar las ventajas sobre los productos de calidad.

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.

Por otra parte respecto al **factor ecológico**, el trabajo permanente de los especialistas en el campo de la protección del medio ambiente y de la salud de las personas, destacan esfuerzos para evitar la contaminación. Los restaurantes en los pedidos a domicilio entregan el producto en táper de Tecnopol donde sirven los alimentos fríos. Asimismo los envases de vidrio, plásticos y otros los reciclan, luego los comercializan dándoles un valor agregado para la organización. (Quiroz, 2016)

El Perú con ley 2811 y la ley N° 28245 ejerce control sobre los restaurantes los que están obligados a garantizar la salud y vida de sus clientes; dicta lineamientos para que los restaurantes optimicen, dinamicen, y hagan eficientes sus procesos de gestión y fortalecer el control sanitario y la inocuidad de los alimentos industrializados.

Siguiendo a nivel externo, se encuentra el **factor Legal:** Ley N° 30056, mediante el Decreto Supremo N° 013-2013 aprobado por el TUO (Texto Único Ordenado) de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial (Ley MYPE). La ley de promoción del trabajo, ley de seguridad social, y Resolución Comisión de Reglamentos Técnica y Comerciales N° 0092-2002-INDECOPI-CRT.

A través de la Ley mencionada, las MYPE se clasificaban por el número de trabajadores y el volumen de las ventas anuales, ley que fue modificada por la nueva Ley N°30056 en el 2013, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, eliminándose el número de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando el volumen de ventas como único criterio.

Ley N° 26842 sobre vigencia y control sanitario de alimentos y bebidas, Resolución Ministerial N. 363-2005/MINSA aprueba la norma sanitaria para el manejo de restaurantes y servicios afines; Ley N° 27626 y su reglamento aprobado por D.S N. 003-2002-TR las MYPE están obligadas a dar cumplimiento de los requerimientos por parte del organismo competente para su normal funcionamiento y establecer un nivel de calidad y competitividad en el sector.

Por otra parte Núñez (2016) analizo las cinco fuerzas de PORTER, las cuales permite a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera., fundamentalmente para negocios que tienen capacidad para maximizar sus recursos y competir dignamente mejorando la competencia. La clave para mejorar la competencia son los valores organizacionales, mantener la imagen y la misión.

Con respecto a las fuerzas de PORTER en cuanto al poder de negociación del cliente, los compradores de la MYPE tienen poder de negociación, buscando obtener mejores precios, excelente calidad y buen servicio; el cliente es la fuente principal de los ingresos, notablemente el poder de compra y cómo los clientes especiales pagan precios diferentes en función de su poder de negociación.

Poder de negociación del proveedor, los emprendedores tienen continuidad del abastecimiento de los productos frescos, de calidad y tienen asegurado los insumos, los proveedores tienen poder de negociación, ya que estos abastecen directamente al restaurante. (Nuñez, 2016)

Respecto a los bienes sustitutos. En Perú, existen estándares mínimos de los productos es el caso que las MYPE investigadas, deben necesariamente hacer esfuerzos por mantener activa la innovación y especialidad de forma que el cliente siempre pueda encontrar platos de comida novedosos, por otra parte, no se puede distinguir con exactitud cuál plato podría sustituir a otro, es el caso del ceviche de pescado, ceviche de mariscos pero ambos son variedades distintas y de especies variadas. Amenaza será mucho mayor cuando los productos no sean variados.

La presente investigación tiene como finalidad realizar una evaluación de la situación en que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en la Región Piura (Perú), teniendo como data que Piura es una de las tres regiones más importantes del Perú después de Arequipa y La Libertad. La región concentra el 5,9% de la población, el 4,2% de la producción y el 5,6% de las exportaciones.

Bajo esta problemática, el siguiente trabajo de investigación pretende dar respuesta al siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020?

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente **objetivo general**: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020. A sí también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes **objetivos específicos** como son: (a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020; (b) Identificar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020; (c) Conocer las características de liderazgo en las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020; (d) Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.

La presente investigación se **justifica teóricamente** pues nos permite aumentar nuestro conocimiento en el tema, permitiéndonos conocer la vida comercial de las MYPES rubro restaurantes.

De manera **práctica** se justifica por que dará a los empresarios la oportunidad de conocer la importancia de la gestión de calidad y liderazgo. Así mismo porque nos permitirá conocer a nivel no exploratorio, las principales características de Gestión de calidad y liderazgo, sobre todo porque Uladech – católica, pide trabajo práctico en el

contexto de la ley publicada por SUNEDU aprobando “El Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales” para que, a través de la sustentación, optar por los mencionados grados.

Metodológica: Se utilizarán fuentes primarias y secundarias para la recolección de datos, se identificará la población y el tamaño muestral de cada variable, formulando el cuestionario para la compilación de datos, formulando preguntas que se sustentan en las bases teóricas, de gestión de calidad y liderazgo, para la obtención de resultados se aplicará medios estadísticos y programas de TICs. (Hernandez & Baptista, 2010)

La metodología que se emplea en esta investigación es de, tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, corte transversal. Además, la técnica que se empleó para el recojo de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado de acuerdo a las dimensiones de cada variable.

Social: ayuda a identificar las características de los clientes del mismo modo el manejo de liderazgo que existe en las MYPES, para el fortalecimiento de actividades en beneficio de la comunidad.

Institucional: A través de este trabajo de investigación, se busca dar relevancia a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Finalmente se **justifica profesionalmente**, permite adquirir el Título Profesional en Administración, ya que es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote filial Piura. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

-) Temática por la variable gestión de calidad y liderazgo.
-) Psicográfica: microempresas rubro restaurant cevichería;

) Geográfica: Entre la intersección Av. Gullman con Av. Don Bosco y la intersección de la Av. José Olaya de la ciudad de Piura, distrito de Piura año 2020

) Temporal: año 2020.

La presente investigación presento las siguientes limitaciones: El presidente del Perú declaro el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del covid-19.(Decreto Supremo N° 044-2020- PCM, 2020) esta situación genero una gran dificultad para la elaboración de la presente investigación, situación que ha generado que hagamos uso de recursos tecnológicos por ejemplo para la recopilación de información de las de las muestras es no probabilístico no intencional, lo mismo para recibir las clases de asesoría, así también para la validación de la encuestas por los expertos solo ha podido ser posible obtener la validación de dos expertos vía web sin embargo pese a las dificultades se ha logrado llegar al objetivo.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

Valls (2015) realizó una investigación titulada: Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa servicio de comedores Orlando, C.A (SECORCA), trabajo que se presentó en la Universidad Católica Andrés Bello- **Venezuela**, siendo el objetivo proponer un sistema de gestión de la calidad, la metodología empleada es de diseño no experimental y transaccional descriptivo y teniendo como conclusión, que actualmente la forma en que se gestiona los procesos y servicios de comedores consistentes en el tiempo, no se repiten las debilidades o fallas internas, existe cultura y motivación hacia la calidad, buen control en los procesos, comunicación, diferentes tipos en el menú) y las decisiones tomadas han sido efectivas para poder ofrecer productos y servicios de calidad y por ende, la satisfacción del cliente.

Ospina (2015) en su trabajo de investigación titulada: “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”, Tesis de doctorado en marketing, en la Universidad de Valencia, **España**. El cual tuvo como objetivo general aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías. Empleo una metodología descriptiva correlacional no experimental. Llegando a la siguientes conclusiones que las características que el transporte intermodal permiten delimitar una mejor forma este concepto: Los sistemas de planeación (APS) son utilizados de forma

complementaria con los sistemas ERP, ya que a partir de la información capturada, estandarizada y almacenada que provee el ERP, el APS permite el análisis para la toma de decisión, Por último, los sistemas satelitales (GPS) se aplican para mejorar la operación del transporte de mercancías a través de la monitorización de vehículos, la captura y el mapeo de la infraestructura de transporte, la gestión y monitorización de incidentes durante el transporte y los sistemas de navegación de los vehículos.

Asimismo Báez (2015) Diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera, presentada en el instituto politécnico nacional de **México**, siendo su objetivo conocer el diagnostico de un sistema de gestión de calidad en las empresas manufactureras. La metodología empleada es de diseño descriptivo .cualitativo teniendo como conclusión, Gestionar la información de la gestión de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás y posee valores, requiere del control de sus costos.

Goicochea (2016) en su trabajo de investigación titulada: La gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, departamento de **Lima**, 2015 . Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa

María del triunfo, provincia del Lima, departamento de Lima periodo, 2015. La investigación que se empleó fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, se obtuvo las siguientes conclusiones los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes si capacitan a sus trabajadores para que puedan cumplir sus funciones con mejor desempeño, sin embargo, indican que a pesar de tener conocimientos de la gestión de calidad no han aplicado ninguna política para desarrollarla pudiendo resolver problemas de competitividad en el mercado.

Sánchez (2017) realizó una investigación titulada: Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante MARAKO'S GRILL S.A.C .- presentada en la Universidad San Martín de Porres **Chiclayo** Perú. Siendo su objetivo Diseñar un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C. – Chiclayo 2015- 2016. La metodología empleada fue de diseño descriptivo – cualitativo y teniendo como conclusión, propuso un modelo de calidad basado en el modelo EFQM, en razón a que es un modelo dinámico, que tiene la mejora continua en productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes mejora continua.

Cabrejos (2018), realizó una investigación sobre: El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurante el gourmet urbano en el distrito de San Isidro, presentada en la universidad San Martín de Porres **Lima-Perú**. Siendo el objetivo Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con

la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva-correlacional no experimental, y teniendo como conclusión que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados, esto se traducirá en la mejora de la atención al cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio.

Núñez (2016), realizo una tesis investigada “Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro – abarrotes en la ciudad de Talara alta- Piura, año 2016 en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura. Teniendo como objetivo: determinar los principales factores de competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la ciudad de **Talara** alta –Piura -2016. Empleó la metodología descriptiva-cuantitativa. Llego a la siguiente conclusión. Los elementos de gestión de calidad es importante que las MYPE mantengan la limpieza de su local para una mejor higiene de los productos, continuando con la satisfacción de los productos de calidad que estas ofrecen ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos y por último el orden de los productos para una mejor visión al Publico.

Chininin (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de la gestión por procesos y competitividad en MYPE rubro imprenta del centro comercial Regenda de **Piura**, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de

Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura. El objetivo general fue: Determinar las características de la gestión por procesos y competitividad en las MYPE de rubro imprenta en el centro comercial Regenda de Piura, año 2016. La metodología fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Pudo concluir que la clasificación de la gestión por procesos se apoya principalmente en proceso de los estándares de las normas ISO, el proceso estratégico gerencial clave para el cliente, procesos estratégicos y la planificación.

Saavedra (2017) realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del restaurantes del rubro restaurantes en del AA.HH el obrero la provincia de **Sullana**, año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Teniendo como objetivo: Determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del rubro restaurantes de la provincia de Sullana, año 2016. La metodología fue descriptivo- cuantitativo no experimental. Siendo su conclusión, que la gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes.

2.1.2. Variable Liderazgo

Cadena (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación Del Liderazgo Del Restaurante Café Santa Bertha” presentado en la universidad autónoma del estado de **México**. Teniendo como objetivo: diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el Restaurante Café

Santa Bertha en el Municipio de Texcoco Estado de México. La metodología es descriptivo no experimental. Concluyendo que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento. Con esto podemos observar que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si no tener visión y creer.

Pozo (2016) realizó una investigación titulada “Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena Menestras del Negro de la ciudad de **Quito** en el año 2016” en la universidad Pontificia Católica del Ecuador. Teniendo como objetivo: Diseñar e implementar un Modelo de Gestión sustentado en el liderazgo basado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena Menestras del Negro. La metodología empleada es de diseño descriptivo cualitativo. Siendo las conclusiones con la aplicación de la encuesta basada en liderazgo por principios en los colaboradores del restaurante, determinan que el factor referido a la orientación al servicio como el mejor valorado por los encuestados, seguidos por el factor de vida balanceada y energía positiva. Por el contrario, el factor con menor valoración es el aprendizaje continuo y sinergia, esto se refiere a la falta de capacitación y la limitación de trabajo en equipo entre el personal operativo de los restaurantes”

Silva (2017) presentó una investigación titulada “Diagnóstico de liderazgo y su impacto en el capital humano”. Caso de análisis comparativo de dos empresas del sector hotelero en universidad la autónoma de Baja **California Sur la Paz**. Teniendo como objetivo: Analizar los estilos de liderazgo transformacional y transaccional de dos empresas del sector hotelero con categoría de 3 estrellas y con una estructura

departamental similar, para identificar cual genera mayor grado de satisfacción laboral por área funcional de manera comparativa. La metodología empleada es de alcance correlacional,- no experimental. Siendo sus conclusiones. A”, en donde se observa que en la mayoría de los departamentos predomina el liderazgo transaccional sin embargo la satisfacción laboral se ve presente en dichos departamento aunque en menor medida que en los resultados de la unidad de estudios B” en donde hay una mayor presencia de liderazgo transformacional, por lo tanto se concluye que no hay un estilo de liderazgo ideal para la generación de satisfacción laboral, puesto que de una u otra manera la satisfacción laboral está presente en los dos estilos de liderazgo” (Silva, 2017).

Medina (2016) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de **Huaraz**, 2014”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. La metodología que empleó la investigación fue tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional.

Concluyó en la existencia de un deficiente liderazgo transaccional, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia y las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con

el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente. (Medina, 2016)

Faustor (2017) realizó una investigación titulada “Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima” presentada en la universidad Cesar vallejo **Lima –Perú**. Como objetivo: Determinar la relación entre Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima. La metodología empleada es un diseño de investigación no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo – correlacional. Lo cual llego a la conclusión, encontró una correlación significativa moderada inversa entre variable de Liderazgo transformacional y la variable de Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima. La significancia entre las variables Liderazgo transformacional y la variable de Personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria, permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis. Es decir, que existe correlación significativa moderada inversa entre ambas variables. (Faustor Ronceros, 2017)

Charqui (2016) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión por procesos y competitividad en MYPE rubro imprenta del centro comercial Regenda de Piura, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en

la ciudad de **Piura**. El objetivo general del presente trabajo fue: Determinar las características de la gestión por procesos y competitividad en las MYPE de rubro imprenta en el centro comercial Regenda de Piura, año 2016. Empleo la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Se pudo concluir que la clasificación de la gestión por procesos se apoya principalmente en proceso de los estándares de las normas ISO, en una menor proporción, pero no menos importante se tiene el proceso estratégico gerencial clave para el cliente, procesos estratégicos y la planificación, y finalmente los procesos dominantes en el negocio (Charqui, 2016 pág. 235)

Moscol (2017) realizó una investigación titulada: “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura” presentada en la Universidad Cesar Vallejo **Piura**. Su objetivo fue Determinar los Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura”. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, descriptiva. Se concluye que no existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, dada que los valores de sig. Bilateral fueron mayor a ($p > 0.05$.) y que existirían otros factores que estarían influyendo en el grado de satisfacción” (Moscol, 2017).

More (2017) en su tesis de investigación titulada “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de **Sullana** año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana. Tuvo como como objetivo general: Determinar las características del

liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017. Empleó la metodología de la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal.

Se concluyó que las características del liderazgo el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores es reconocido, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado y tiene nivel de productividad efectiva y real. Se concluye que la importancia del liderazgo se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional. (More, 2017)

Castro (2019), tiene como título denominado “caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Ignacio merino de **Piura**, año 2017”. Tuvo como objetivo identificar las características que tienen la Capacitación y el Liderazgo en las MYPES del rubro Pollerías. La investigación fue de Nivel Descriptivo, Tipo Cuantitativo, Diseño No Experimental, de Corte Transversal. Cuya conclusión es en cuanto a 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 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 .

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

2.2.1.1. Definición de la variable Gestión de Calidad

Pérez (2016) Considero que la gestión de calidad es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

Cortés (2017) Considera que la gestión de la calidad es un método que anima a las organizaciones a coincidir y estudiar los requisitos del consumidor , a concretar unos procesos que proporcionen productos aceptables por el consumidor y a conservar estos procesos bajo observación, proporcionando asimismo la amistad tanto con la empresa como a los consumidores de su capacidad para proveer artículos que cumplan los requisitos de manera segura para que se mejore o realce la agrado de los consumidores.

Las ISO han marcado de firme su presencia en las organizaciones. Por ello la ISO 9000, considera que la Gestión de Calidad, promueve a una organización a buscar que sus diferentes áreas que la conforman el personal que desarrolla actividades mantengan siempre una buena coordinación, de forma que todas se guíen por el logro de un solo objetivo empresarial. (Ortiz, 2016)

2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad

Los principios de la gestión de calidad, sirven para que la dirección de cada organización guíe a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad.

Los ocho principios de gestión de la calidad, aparecen recogidos y definidos en la norma ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño. Los cuales son los siguientes:

Principio 1. Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día. (ISO 9004:2000)

Principio 2. 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.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización. (ISO 9004:2000)

Principio 3. 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. La motivación del personal es clave, así como que una organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal. (ISO 9004:2000)

Principio 4. Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes. (ISO 9004:2000)

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ello será necesario que la organización detecte y gestione de manera correcta todos los procesos interrelacionados. (ISO 9004:2000)

Principio 6. Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar. (ISO 9004:2000)

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

Principio 8: 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”. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como los proveedores. (ISO 9004:2000)

Según la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, reduce a siete principios de la gestión de calidad los cuales son los siguientes:

(a) Enfoque al cliente: Las organizaciones deben siempre tener presente que dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos de y esforzarse en exceder sus expectativas. La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes son dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y por ello cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios logrando de esa manera superar sus expectativas. (ISO 9001:2015)

(b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Su principal propósito es 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”. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización trayendo consigo una problemática para la empresa. (ISO 9001:2015)

(c) Compromiso de las personas: Este principio es muy fundamental para que las MYPE puedan desarrollarse ya que el personal es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”. La motivación del personal es clave y se debe aplicar, así como que una organización disponga de un plan de incentivos y de reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización podrá conseguir el compromiso del personal. Ya que este no percibirá reconocimiento alguno (ISO 9001:2015).

(d) Enfoque a procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. El cambio reside en cómo se tiene la idea de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos para poder crear valor a los clientes. (ISO 9001:2015)

(e) Mejora: La mejora continua del desempeño global de una organización debe ser un hecho que se logre de manera permanente. La mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming que consiste en: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar. (ISO 9001:2015)

(f) Toma de decisiones basada en la evidencia: Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todos los empleados de la organización. Gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultado y a partir de ello efectuar la toma de decisiones basadas en evidencias, lo que se debe ser una cultura en la organización. (ISO 9001:2015).

(g) Gestión de las relaciones: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La aplicación de los principios de la gestión de la calidad no sólo proporciona beneficios directos, sino que también hace una importante contribución a la gestión de costos y riesgos. Generando así grandes beneficios de forma que las MYPE se pueda posesionar con firmeza en la zona establecida. (ISO 9001:2015)

Cortez (2017) menciona a los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. Se destacan ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

a) Enfoque al Cliente. Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad(Cortez, 2017).

b) El Liderazgo. El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura (Cortez, 2017).

c) La Participación del Personal. La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis. (Cortez, 2017)

d) El Enfoque Basado en Procesos. Es la parte fundamental en la realización y aplicación de un sistema de gestión integral de la calidad; guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente. (Cortez, 2017)

e) El Enfoque de Sistema para la Gestión. Llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización genera interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad. (Cortez, 2017)

f) La Mejora Continua. La evaluación del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es útil para obtener mejoras en los procedimientos. (Cortez, 2017)

g) El Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones. El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización. (Cortez, 2017)

h) La Relación con los Proveedores. Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago, etc. (Cortez, 2017)

2.2.1.3. Etapas de la Gestión de Calidad

Carrillo (2008) indica que debido a la complejidad en algunas organizaciones, se puede desarrollar el sistema a través de cinco etapas: inspección, planeación, desarrollo, evaluación, certificación y mejora continua:

Fase inspección: consiste en que el responsable de llevar a cabo la gestión de la calidad debe sensibilizar a todo el personal especialmente a los directivos a que el cambio hacia una cultura de calidad e implantación de un SGC, les proporcionará beneficios

y mejoras tanto en los procesos, productos, como en sus vidas, buscando con ello lograr que la dirección sea el primer departamento o área que de ejemplo a comprometerse con la calidad.

Fase de planeación y aseguramiento: etapa en la que se establecen las políticas y objetivos de calidad que la organización pretende alcanzar y cumplir con la implantación del SGC, el contenido debe estar orientado hacia el cliente. Por lo que es conveniente hacer una revisión más profunda sobre los acontecimientos económicos y administrativos que ha sufrido la empresa, para poder determinar las metas y estrategias que se quieren alcanzar para determinado periodo.

Fase de Desarrollo y control estadístico de procesos : Consiste en documentar tanto los procesos, como los procedimientos, funciones, responsabilidades así como las instrucciones de trabajo; los cuales se deberán elaborar con las personas que llevan a cabo dichos procesos es decir, los operarios, los analistas, el personal de la empresa. Cabe señalar, que la documentación que se maneja en el SGC son herramientas estadísticas.

Esta fase es fundamental pues permite hacer lo que se ha escrito, requiere formación específica de los documentos preparados y montaje y preparación de los registros que lo requieran. Es decir, consiste en que después de haber documentado el manual de la calidad, el de procedimiento, así como de establecer las instrucciones que debe llevar a cabo el personal de la empresa e impartido la capacitación a ellos, sobre las funciones a realizar, entonces se lleva a cabo lo programado y planteado.

Fase de Evaluación: Respecto a la fase de evaluación, consiste como su nombre lo indica en evaluar el SGC de la organización. Por lo que una vez establecidos los métodos estadísticos y metodologías con los cuales se registrarán para llevar a cabo los procesos y medirlos, así como tener definidos los parámetros.

Fase de Certificación y mejora continua: La siguiente fase es la de certificación en la cual se selecciona el organismo certificador así como identifica y realizan los procesos de certificación, para que así al conseguir el certificado se logre acreditar que están cumpliendo con las normas ISO y asegurar al cliente que lo que le están ofreciendo cumple o trata de cumplir con sus necesidades. Y también plantear, auditorias de seguimiento.

Así mismo Sánchez (2015) menciona 5 etapas diferentes de gestión de calidad tales como; inspección, control estadístico del proceso, gestión integral de la calidad o el aseguramiento de la calidad, calidad total e integración, de las cuales mencionaremos a continuación:

a) Inspección: en esta etapa se cuida la calidad de los artículos mediante una labor vigilancia y que los productos estén en buen estado para satisfacer a los clientes. (Sánchez, 2015)

b) Control Estadístico Del Proceso: se tiene en cuenta el cuidado a la calidad exigiendo observaciones del desarrollo o a fin de controlarlo y mejorarlo. (Sánchez, 2015)

c) Gestión Integral De La Calidad o Aseguramiento De La Calidad: es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

d) Calidad Total: en toda organización hace estrategia para utilizar y poseer un triunfo en los mercados frente a los rivales, la calidad total pone su foco y hace hincapié no solamente en crear, diseñar un producto o servicio vendible, que el consumidor quiera sí o sí adquirir, sino que además se ocupa de procurarle a quienes intervienen en la fabricación del mismo una satisfactoria condición laboral y también la oportunidad de seguir formándose y capacitándose en lo concerniente a la tarea que despliegan dentro de la organización.

e) Integración: en esta etapa se define como el conjunto de elementos relacionados o que interactúan en la que se integra sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental y de Gestión de la seguridad. (Sanchez, 2015).

2.2.2. Liderazgo

2.2.2.1. Definición de la variable Liderazgo

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. (Salinas, 2018)

Ramos (2016) Define el liderazgo como el poder interpersonal, dirigido al procedimiento de comunicación, al beneficio de uno o muchos objetivos, además el liderazgo es la fase de guiar las tareas de los integrantes de un equipo y así poder de los miembros de un grupo y de contribuir influir en ellas.

Puig (2018) sostiene que el liderazgo es el desarrollo por el cual, quienes lo encaminan afirman que una sociedad tenga una orientación albúmina y sensata, estableciendo un enfoque de futuro y habilidades para ejecutar esa perspectiva, y en ese transcurso, animan a las personas conseguir sus metas trazadas, sobrepasando adversidades y adaptándose a los cambios y circunstancias del ambiente.

El liderazgo es definido el arte de motivar, comandar y conducir a personas; viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo -azgo, que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder, es una actitud de liderazgo puede surgir cuando se trabaja con un equipo de personas, atrayendo seguidores, influenciando positivamente las actitudes y los comportamientos de estos, e incentivándolos para trabajar por un objetivo común. Entonces el liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, por su parte, es una persona que dirige o funda, crea o junta un grupo, gestiona, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa a un grupo, ya sea en el contexto empresarial, militar, industrial, político, educativo, etc., aunque básicamente puede aparecer en cualquier contexto de interacción social (Cañeque, 2017).

2.2.2.2. Características de Liderazgo

Los rasgos van a hablar mucho de ti, si eres jefe puedes también convertirte en un líder de tu equipo, esa sería la combinación ideal. Los líderes empresariales tienen ciertas características que desde hace años han sido las que más resultados han dado, actualmente existen equipos de coach que pueden sacar ese líder que llevas adentro, son personas capacitadas para ayudarte en el proceso y entender cómo manejar un equipo de la manera más efectiva.

Algunas de las **características** más importantes de un líder empresarial peruano, cuentan con algo muy en particular, ser visionario, comunicador, disciplinado y creativo, estas cuatro características son importantísimas y van de la mano con el carisma, son muy relevantes a la hora de ejercer como líder. (Group Master, 2019)

a) Visionario: No es ser futurista ni solamente basta con tener buenas ideas, se trata de tener convicción y una idea única que se desee llevar a cabo; suelen ser personas carismáticos con unas capacidades que alinean la visión, la misión y los valores de la empresa para mejorar sus resultados, que desarrollan el máximo potencial de las personas que les rodean y provocan el seguimiento de las masas, que tienen una visión de futuro clara y precisa sobre cómo debe ser la organización y el mundo que les rodea. (Group Master, 2019)

b) Comunicador: Un líder empresarial debe ser un comunicador por naturaleza, un líder en cualquier rama siempre es una persona comunicativa, que está en contacto con sus aliados y su equipo. Esto es fundamental para poder progresar en el ámbito.

El líder debe ser muy hábil para motivar y comunicar las ideas más cruciales a sus subordinados, de forma clara, honesta y transparente “La comunicación asertiva, es la habilidad de comunicar a través de símbolos verbales y no verbales lo que piensa, siente o cree de una manera franca y directa a la otra persona, respetando su pensamiento y asumiendo la responsabilidad de lo que dice y hace.

c) Disciplina: Si deseas ser un líder en tu empresa debes también comenzar a ser disciplinado, a dar el ejemplo en todo momento y sobre todo a saber tomar decisiones acertadas que puedas mantener en el tiempo. Si la persona que dirige es disciplinada,

el equipo encontrará la forma de serlo y la empresa minimizará el margen de error, gracias a la buena coordinación. De esta forma se garantiza que todos los procesos serán completados en tiempo y forma. (Group Master, 2019)

d) Creativo: Una característica importante es ser creativo. Muchos consideran que ser creativo es tener ideas de la noche a la mañana y la verdad es que diversos estudios han comprobado que la creatividad se puede ejercitar, mientras más empeño coloques en tu visión y en tu trabajo, las ideas comenzarán a surgir. El líder creativo es aquella persona capaz de asumir la responsabilidad de dirigir a otros al libre logro de sus fines. Por tal motivo el líder creativo tiene su visión puesta en el futuro y dirige sus energías hacia un cambio positivo con una actitud proactiva y optimista, capaz de enfrentar problemas complejos, ante los cuales no se muestra atemorizado, y tiene éxito al enfrentar los diferentes tipos de crisis. (Group Master, 2019)

Torres (2016) considera algunas **características** del liderazgo lo cual mencionaremos a continuación-

a) Establece dirección y visión.- establece metas, estrategias y aclara el ambiente. La Dirección es un proceso social de adaptación de los recursos de una organización, a través de un plan lógico de acción, que consiga la máxima productividad y rentabilidad.

b) Comunicador, motivador e inspirador.- empodera a los compañeros y subordinados, cubre necesidades insatisfechas. Un verdadero líder busca constantemente superar sus límites, miedos e inseguridades.

c) Trabaja desde posiciones de alto riesgo con disciplina.- suele buscar el riesgo y la amenaza cuando la posibilidad y la retribución parecen prometedoras. (Torres, 2016)

d) Se preocupa por el tema de fondo con creatividad.-se concentra en el interés en qué significan los hechos y las determinaciones para los integrantes (Torres, 2016)

2.2.2.3 Tipos de Liderazgo

Según Garcia Allen (2016) menciona cada estilo o tipo de liderazgo los cuales tiene sus efectos (**positivos y negativos**) en el funcionamiento de la empresa y en el confort de los empleados. Un estilo de liderazgo positivo e integrador promueve la buena química entre las personas involucradas en un proyecto, además de mejorar su bienestar y productividad laboral. Sin embargo, un estilo de liderazgo negativo puede generar una pobre comunicación, estrés, burnout, una bajada en la productividad y en los beneficios de la empresa, etcétera. Por lo tanto queda claro, pues, que este no es un asunto baladí. Muchos psicólogos especializados en recursos humanos han estudiado este fenómeno y han elaborado varias teorías al respecto.

Cadenas (2016) manifestó que los estilos de liderazgo más comunes en las corporaciones son:

a) Liderazgo Laissez-Faire.- El tipo de liderazgo laissez-faire (que en otras ocasiones recibe el nombre de liderazgo delegativo) se caracteriza por la no intervención y la carencia de retroalimentación para con los empleados. El concepto “laissez-faire” proviene del francés “dejar pasar” o “dejar ser”. Esto alude al principio de no intervención y de ejercer el mínimo control posible sobre los empleados, es un tipo de liderazgo que rechaza el autoritarismo y que dota a los empleados de vía libre para llevar a cabo sus ideas y proyectos, valiéndose de su experiencia y motivación. Como punto fuerte, este tipo de liderazgo laissez-faire puede aumentar la creatividad y pro actividad de los empleados. Como punto negativo, puede generar dinámicas de

holgazanería si los empleados perciben que su trabajo no es valorado ni supervisado. El estilo de mando de política de no intervención también se conoce como el estilo de no intervención. Es aquel en el que el gerente proporciona poca o ninguna dirección y da a empleados tanta libertad como posible. Dan toda la autoridad o el poder con los empleados y deben determinar objetivos, tomar decisiones y problemas de la resolución solos. ¿Esta frase francesa significa el laissez-faire? y es usado para describir a un líder que abandona a sus colegas para seguir con su trabajo. Puede ser eficaz si el líder supervisa lo que se está consiguiendo y comunica este atrás a su equipo con regularidad. El más a menudo, el mando de política de no intervención trabaja para equipos en los cuales los individuos son autónomos, con experiencia y expertos. La ventaja de esta clase del estilo sólo es positiva en el caso de que los empleados sean muy responsables y en caso de empleos creativos donde una persona es dirigida por sus propias aspiraciones. En estos casos, se requiere menos dirección, este estilo puede estar bien.

b) Liderazgo Autocrático.- El liderazgo autocrático se basa en la legitimidad total de los jefes para tomar decisiones y establecer estrategias y planes de acción sin la participación del grupo de trabajo. El líder ostenta el poder absoluto y nadie cuestiona ni desafía sus directrices, es un estilo de liderazgo que funciona bien en organizaciones muy cambiantes y en las que las tareas necesitan ejecutarse de forma rápida. Se elimina la posibilidad de que los trabajadores se relajen, pero también puede causar aversión y mala química en la oficina.

En virtud de los estilos de liderazgo autocrático, todos los poderes de toma de decisiones están centralizados en el líder; como se intuye, esos líderes, por tanto, son dictadores. El liderazgo autocrático es una forma extrema de liderazgo transaccional,

donde un líder ejerce altos niveles de poder sobre sus empleados o miembros del equipo. La gente dentro del equipo se da pocas oportunidades para hacer sugerencias, incluso si estos serían de interés para la organización del equipo. El mando autocrático a menudo se considera el enfoque clásico. Es el gerente el que tiene tanto poder y autoridad en la toma de decisiones como le es posible. El gerente no consulta a empleados, tampoco les permite dar cualquier entrada. Se espera que los empleados obedezcan pedidos sin recibir explicación. El ambiente de la motivación se produce creando un juego estructurado de recompensas y castigos. Los líderes autocráticos toman decisiones sin consultar sus equipos. Esto se considera apropiado cuando las decisiones de verdad se tienen que tomar rápidamente, cuando no hay necesidad de la entrada, y cuando el acuerdo de equipo no es necesario para el éxito. (Wright S y Mackinnon, 2011) (pág. 321.)

c) Liderazgo Democrático. - es un tipo de estilo de liderazgo participativo el cual tiene como fin hacer partícipes a los empleados en las decisiones laborales. Busca el dialogo y promueve la participación de empleados.

Además, Moscol (2017) define, aunque un líder democrático tomará la decisión final, él o ella invitan a otros miembros del equipo para contribuir al proceso de toma de decisiones. Esto no sólo aumenta la satisfacción en el trabajo mediante la participación de los empleados o miembros del equipo en lo que está pasando, sino que también ayuda a desarrollar las habilidades de las personas. Los empleados y los miembros del equipo se sienten en control de su propio destino, y por lo tanto están motivados para trabajar duro por algo más que una recompensa financiera. Liderazgo demócrata puede producir un trabajo de alta cantidad por largos períodos de tiempo.

Muchos empleados como la confianza que reciben y responden con la cooperación, el espíritu de equipo y la moral alta. Como la participación lleva tiempo, este estilo puede llevar a cosas que suceden más lentamente que un enfoque autocrático, pero a menudo el resultado final es mejor. Puede ser más adecuado, donde el trabajo en equipo es esencial, y en donde la calidad es más importante que la velocidad en el mercado o la productividad.

d) Liderazgo Transaccional. - El liderazgo transaccional se fundamenta en transacciones entre los empleados y el líder, es decir, en procesos de intercambio de información y beneficios entre los distintos estamentos jerárquicos de la empresa. Los trabajadores reciben incentivos según su rendimiento laboral y el líder sale beneficiado por la implicación y motivación de los primeros.

Este estilo de liderazgo comienza con la premisa de que los miembros del equipo están de acuerdo en obedecer a su líder totalmente cuando toman un trabajo. La transacción es por lo general que la organización paga a los miembros del equipo, a cambio de su esfuerzo y cumplimiento. Como tal, el líder tiene el derecho a “castigar” a los miembros del equipo si su trabajo no cumple con el estándar predeterminado. El líder podría dar a los miembros del equipo un cierto control de sus ingresos, recompensa mediante el uso de incentivos que fomenten normas más altas o mayor productividad. Alternativamente, un líder transaccional podría practicar la gestión por excepción, mediante el cual, en lugar de recompensar un trabajo mejor, él o ella podría tomar medidas correctivas si no se cumplieren las normas requeridas. Tiene limitaciones serias para el trabajo basado en el conocimiento o creativo, pero permanece como un estilo común a muchas organizaciones (Cadena, 2016).

e) Liderazgo Transformacional. - El liderazgo transformacional dedica sus esfuerzos a que exista unos altos niveles de comunicación entre empleados y líder. Esto refuerza el ambiente grupal y hacer más sencillo que se consigan objetivos y resultados satisfactorios. Además, el tener constante feedback logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones. (Cadena, 2016)

Los siguientes autores Gómez, (2015), Rodríguez, (2014) y Abad, (2018) mencionan diferentes conceptos acerca de los tipos de Liderazgo.

a) Liderazgo carismático. Es aquel que, gracias a sus cualidades innatas de inspiración y su habilidad de atraer a las personas, convence a las personas de lo que deben o no hacer. El líder carismático es aquel que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores, es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, destaca por su capacidad de seducción y admiración Liderazgo natural. Es la persona que se caracteriza por una gran habilidad comunicativa, motiva a las personas y cubre las necesidades del equipo. Quienes apoyan el modelo de liderazgo natural dicen que es una buena forma de trabajo, en un mundo donde los valores son cada vez más importantes. Otros creen que, en situaciones de mucha competencia, los líderes naturales, pueden perder peso por otros líderes, que utilizan otros estilos de liderazgo. (Gómez, 2015; Rodríguez, 2014 y Abad, 2018)

b) Liderazgo autocrático. Es justo lo contrario que el liderazgo natural. Le gusta tenerlo todo bajo control, toma decisiones sin contar con la opinión del equipo, esto es, vela por su integridad, pero sin tener en cuenta sus necesidades y sus comentarios. A veces, este tipo de liderazgo puede afectar a la motivación de las personas Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos.

c) Liderazgo burocrático. Es un tipo de liderazgo muy impersonal, no se involucran en la motivación de las personas ya que su función es dirigir las tareas en función de un libro de estilo o un documento ya elabora donde indica las pautas que debes seguir para actuar como líder. Los líderes burocráticos hacen todo según “el libro”. Siguen las reglas rigurosamente y se aseguran que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso.

d) El líder democrático toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores.

e) Liderazgo transformacional. Tiene un cierto parecido al carismático porque el líder transmite mucho entusiasmo al equipo y por la implicación que tiene con ellos. Los líderes transformacionales, son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo. Inspiran a sus equipos en forma permanente, y le transmiten su entusiasmo al equipo. A su vez, estos líderes necesitan sentirse apoyados solo por ciertos empleados. Es una ida y vuelta emocional. (Gomez, 2015) (Rodríguez, 2014) (Abad, 2018)

III. HIPOTESIS

La presente investigación, es de tipo descriptiva, es decir se enumera las propiedades, de los fenómenos estudiados según Rodríguez (2016) considera que el nivel descriptivo enumera, clasifica, señala las propiedades, por lo que no es necesario establecer hipótesis. Así mismo Hernández (2016) menciona que solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato situación que no se aplica en la presente investigación.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de Investigación

El tipo de investigación utilizado en la presente tesis es:

Tipo Cuantitativo: Por qué examina los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. Las investigaciones de tipo cuantitativo examinan los datos de manera científica, en forma numérica, con ayuda de estadística, así los resultados se pueden generalizar (Hernández & Mendoza 2019)

Nivel Descriptivo: busca especificar las características de la problemática y a su vez evaluar los hechos en un contexto determinado de las MYPE del rubro restaurantes. Según Rodríguez (2016) el cual considera que el nivel descriptivo enumera, clasifica, señala las propiedades, por lo tanto, la presente investigación al reunir dichas características, se clasificará como descriptiva.

Diseño No Experimental: Por qué se realiza sin manipular las variables, se observaron las características de la gestión de calidad y liderazgo, tal como se dan en la realidad de las MYPE del rubro restaurant. La principal utilización de la investigación fue el diseño no experimental, no es posible manipular las variables (Hernández & Mendoza, 2019)

Corte Transversal: (Hernández, S, 2016). Es de corte transversal porque que se midió la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, este diseño permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Hernandez S. , 2016).

En conclusión, el diseño de la investigación fue Tipo cuantitativo – Nivel descriptivo – Diseño no experimental – Corte transversal.



Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPES a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Liderazgo.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los elementos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Pág. 174). Es el conjunto de personas que poseen la característica o evento estudiado y que se enmarca dentro de la investigación.

4.2.1.1. Población de la Variable Gestión de Calidad.

Para la variable gestión de calidad, la población materia de estudio está constituida por los clientes siendo una población infinita conforme lo precisa Hernández, Fernández y Baptista (2014) al no conocer los elementos que pueden ayudar en la investigación.

4.2.1.2. Población de la Variable Liderazgo

Para la variable Liderazgo se acudirá al personal de las MYPE que son 20 trabajadores en las 5 MYPES objeto de investigación por tanto su población es finita.

4.2.2. Muestra

4.2.2.1. Muestra de Gestión Calidad

Para la variable gestión de calidad se trabajó el tamaño muestral no probabilístico por conveniencia a fin de poder ahorrar tiempo, disminuir los costos y distancia, máxime por el estado de emergencia declarado en el país a causa de la pandemia sanitaria COVID -19, lo cual ha generado dificultad para poder realizar las encuestas; por lo tanto se coordinó con los gerentes quienes ayudaron a identificar a 5 de los clientes que asistían frecuentemente a las MYPE, obteniéndose en total un número de 25 clientes, lo que constituye el tamaño muestral por conveniencia donde $n = 25$. La encuesta fue vía teléfono otorgado por cada uno de los dueños de restaurant.

Tamayo (2015) define a la muestra no probabilística por conveniencia como: aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador no requiriendo de la aplicación de métodos estadísticos. Este muestreo se utiliza en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica. Las muestras por conveniencia se pueden utilizar en las etapas exploratorias de la investigación como base para generar hipótesis y para estudios concluyentes en los cuales el investigador desea aceptar el riesgo de que los resultados del estudio tengan grandes inexactitudes.

4.2.2.2. Muestra de Liderazgo

Para la variable de liderazgo teniendo en cuenta que la población es finita, se tomó como muestra a 20 trabajadores que pertenecen a las 5 MYPES materia de análisis. Tamayo (2015) define que el tamaño muestral en el que se conocen los elementos, se considera el número identificado no requiriendo de la aplicación de métodos estadísticos, entonces $n = 20$.

CUADRO: FUENTE DE INFORMACIÓN			
VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	POBLACIÓN	MUESTRA
GESTIÓN DE CALIDAD	CLIENTES	INFINITA	25 (*)
LIDERAZGO	TRABAJADORES	FINITA	20

(*) Tamaño muestral No Probabilístico por conveniencia, información proporcionada por los gerentes, otorgando el dato de cinco clientes fidelizados del negocio

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

➤ **Criterios de Inclusión:**

- **Variable Gestión de calidad:** Se considera a todos los clientes fidelizados, identificados por los dueños.
- **Variable Liderazgo:** Se considera a todos los trabajadores sin excepción

➤ **Criterios de Exclusión:**

- **Variable Gestión de calidad:** No se excluye a ningún cliente seleccionado
- **Variable Liderazgo:** No se excluye a ningún trabajador

4.3. Matriz de Operacionalización de Variables.

Tabla 1. ¿Matriz de Operacionalización de Variables?

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional: Indicadores	Escala	
Gestión de Calidad	Es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren (Pérez Porto, 2016).	Principios de la gestión de calidad	Enfoque al cliente	La dimensión Características del servicio se medirá considerando los indicadores: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones beneficiosas con el proveedor.	Nominal	
			Liderazgo			
			Participación del personal			
			Enfoque basado en procesos			
			Enfoque del sistema para la gestión			
			mejora continua			
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones			
		Relaciones beneficiosas con el proveedor				
		Etapas de la gestión de Calidad	Inspección	La dimensión etapas de la gestión de calidad se medirá considerando los indicadores: inspección, control estadístico de procesos, gestión de la calidad y el aseguramiento, calidad total e integración.		Nominal
			Control estadístico de procesos			
Gestión de calidad y aseguramiento						
Calidad total						
	Integración					

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 (Salinas, 2018).	Característica de Liderazgo	Visionario	La dimensión característica de liderazgo medirá considerando los indicadores: visionario, comunicador, disciplina y creativo.	Nominal
			Comunicador		
			Disciplina		
			Creativo		
		Tipos de Liderazgo	Laissez-faire	La dimensión tipo o estilos de liderazgo se medirá considerando los indicadores: liderazgo laissez-faire, liderazgo autocrático, liderazgo democrático, liderazgo transaccional y liderazgo transformacional	Nominal
			Liderazgo autocrático		
			Liderazgo democrático		
			Liderazgo transaccional		
			Liderazgo transformacional		

Elaboración: propia

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación, se realizará la técnica de la encuesta, la cual estará dirigida a los clientes y trabajadores de la MYPE en estudio. La encuesta tiene como objetivo el recojo de información objetiva (Linares, 2013)

Para la recolección de datos se utilizara el cuestionario el cual es un instrumento que sirve de ayuda para obtener la información, sobre las preguntas previamente elaboradas y significativas para la investigación y se aplica al resultado muestral, utilizando para ello un número de 22 preguntas cerradas, de las cuales 13 han sido dirigidas a la variable gestión de calidad, aplicadas a los clientes identificados por los gerentes, (de la tabla 3 a la tabla 15) y 9 preguntas dirigidas a la variable liderazgo, aplicada a los trabajadores de las 5 unidades económicas . (Linares, 2013)

El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

4.5. Plan de Análisis

Para el procesamiento de esta información se utilizaron herramientas tecnológicas, entre ellas, el paquete de oficina Office, específicamente los programas de Word 2010 y Excel 2010 para poder tabular y graficar de manera ordenada los datos estadísticos con el programa SPSS, versión 24 que se recogieron a través del cuestionario aplicado a los clientes de la MYPE. Finalmente se realizará la interpretación de los datos obtenidos (Linares, 2013).

4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2. ¿Matriz de Consistencia?

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>La gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de Av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE rubro restaurant cevichería de Av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.</p>	<p>La presente investigación, es de nivel descriptiva, es decir se enumera las propiedades, de los fenómenos estudiados según Rodríguez (2016) considera que el nivel descriptivo enumera, clasifica, señala las propiedades, por lo que no es necesario establecer hipótesis.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Nivel. Descriptivo Tipo: cuantitativo Diseño: no experimental Corte: transversal.</p> <p>Población y muestra Población: En la variable de gestión de calidad es infinita y el tamaño muestral no probabilístico por conveniencia (25 clientes) y respecto a la variable de liderazgo es finita (20 trabajadores) dedicadas al rubro restaurant cevichería de Piura, año 2020.</p>
		<p>a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.</p>			
		<p>b) Identificar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020</p>			
		<p>c) Conocer las características de liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020</p>			
		<p>d) Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.</p>			

4.7. Principios Éticos

La Universidad Uladech como ente rector de las políticas institucionales, para la investigación ha desarrollado y puesto en aplicación principios éticos a considerar por parte de los investigadores, es así que en la presente investigación se han considerado los siguientes: 1.- **Protección a las personas.** - Los miembros de la investigación han tenido respeto profundo por las personas, su dignidad humana, se ha dado valía a la confidencialidad y privacidad. 2.- **Beneficencia y no maleficencia.** - En todo espacio de la investigación se ha asegurado el trato a la persona que ha participado. 3.- **Justicia.** - En todo momento del desarrollo de la investigación el equipo de trabajo de campo, ha actuado de manera ponderada, buen juicio. 4.- **Integridad científica.** - Siempre ha primado la rectitud, el orden, la humildad, el respeto, en el ejercicio del desarrollo de la investigación. 5.- **Consentimiento informado y expreso.** - La personas que han apoyado en el desarrollo de la investigación proporcionando información básica y fundamental, ha participado de manera libre y voluntaria. (Del código de ética para la investigación, versión 001, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la Gestión de Calidad

Principios de la Gestión de Calidad.

Objetivo Específico: Determinar los principios de la gestión de calidad del servicio en las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.

Tabla 3. ¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	72.0%
No	7	28.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

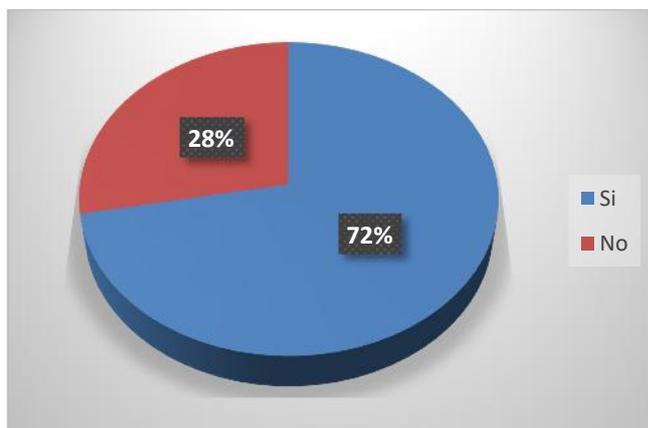


Figura 1. ¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?

Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 denominada La MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes se observó que el 72% consideran que el trabajo de la MYPE se orienta a satisfacer a los clientes, el 28% dicen que no; es decir se evidencia que en las MYPES materia de análisis se busca conocer las necesidades de los clientes con la finalidad de satisfacer sus expectativas.

Tabla 4. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48.0%
No	13	52.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

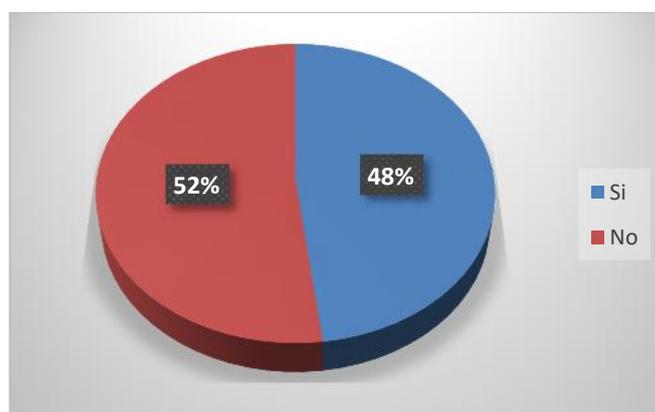


Figura 2. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?

Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 denominada el liderazgo genera crecimiento en el personal de la MYPE, se observó que el 52% indica que el liderazgo no genera un crecimiento de la MYPE, es decir no considera que el liderazgo juegue un papel importante en el crecimiento de la MYPE y el 48% dice que sí.

Tabla 5. ¿El administrador hace participe colaboradores en los proyectos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	32.0%
No	17	68.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

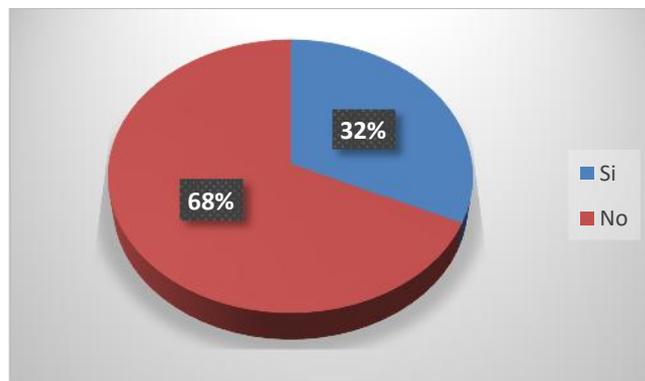


Figura 3. ¿El administrador hace participe colaboradores en los proyectos?

Fuente: Tabla 5

En la tabla 5 denominada el administrador hace partícipe a los colaboradores en los proyectos se observó que el 68% consideran que el administrador no hace partícipes de su proyecto a los trabajadores y un 32% dicen que sí. Se evidencia en concordancia con la tabla anterior el presente resultado, en el cual líder no involucra a su personal lo cual no genera compromiso entre ellos.

Tabla 6. ¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	44.0%
No	14	56.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

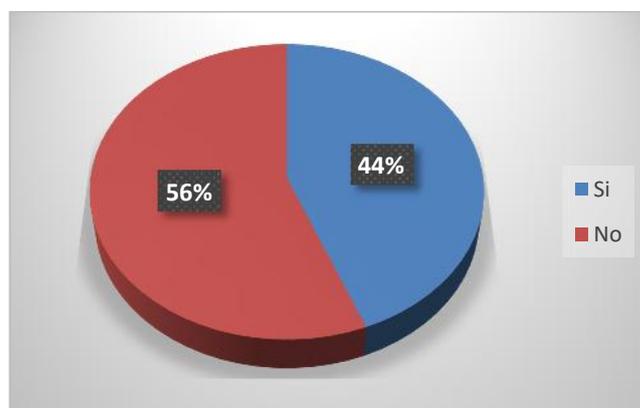


Figura 4. ¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?

Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 denominada La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento, se observó que el 56% de los clientes indica que no consideran que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento y el 44% considera que sí. Este resultado nos indica que no se ve un desarrollo global de los procesos en las MYPE, lo cual afecta de forma negativa para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

Tabla 7. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80.0%
No	5	20.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

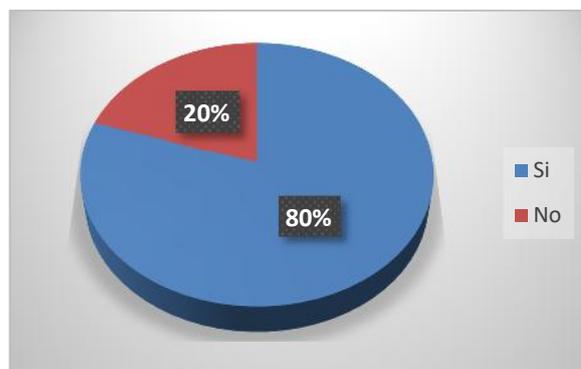


Figura 5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?

Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 - Figura 5- denominada Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación, se observó que el 80% de los encuestados consideran que sí y el 20% que no.

Tabla 8. ¿Implementa estrategias de mejora continua?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	72.0%
No	7	28.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

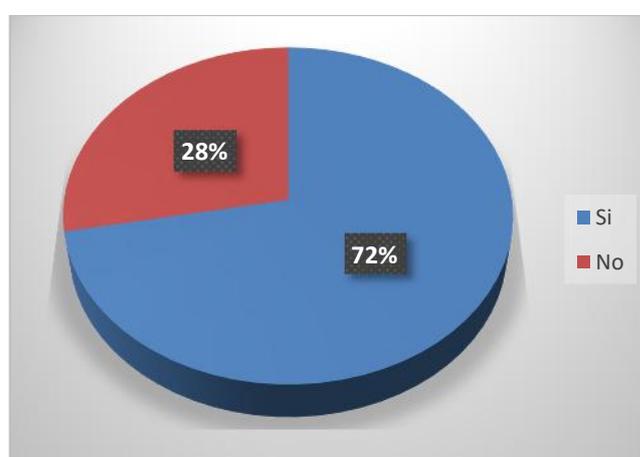


Figura 6. ¿Implementa estrategias de mejora continua?

Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 denominada Implementa estrategias de mejoras continua, se observó que el que el 72% dice que sí y el 28 dice que no. Se evidencia que se busca mejorar los procedimientos dentro de las MYPE, con la finalidad de estar acorde con los estándares establecidos.

Tabla 9. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48.0%
No	13	52.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

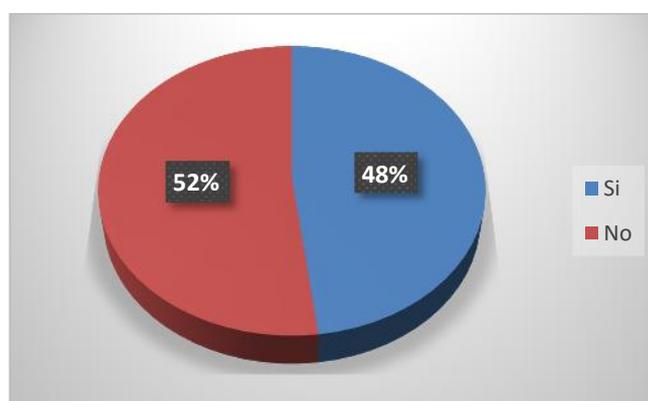


Figura 7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?

Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 denominada Considera Ud. las opiniones y/o sugerencia de sus colaboradores en la toma de decisiones, el 52% indica que no se tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores y un 48% dice que sí. Se evidencia que no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores, es decir no se basa en información de sus colaboradores para medir el desempeño de las MYPE.

Tabla 10. ¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	76.0%
No	6	24.0%
Total	25	

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

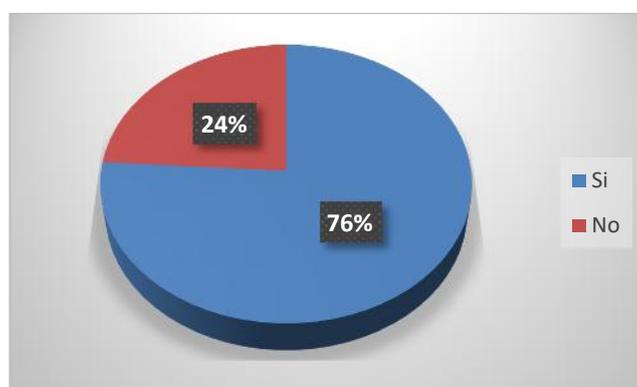


Figura 8. ¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?

Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 denominada la relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE, se observó que el 76% dice que sí y el 24% dice que no.

Etapas de la Gestión de Calidad

Objetivo Específico: Identificar las etapas de la gestión de calidad de las MYPE, rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020.

Tabla 11. ¿Inspeccionan la calidad de los productos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	84.0%
No	4	16.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

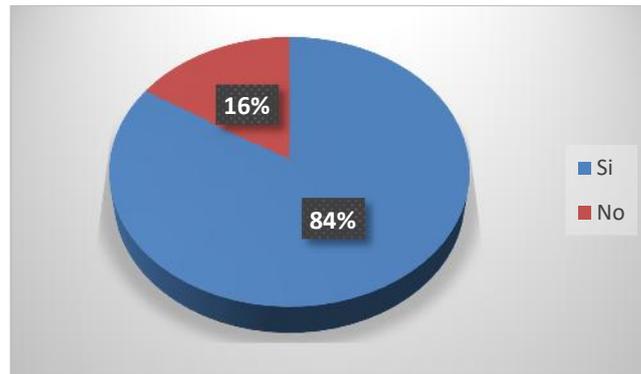


Figura 9. ¿Inspeccionan la calidad de los productos?

Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 denominada inspeccionan la calidad de los productos se observó que se observó que el 84 % dice que sí y el 16 % dice que no. Se evidencia un interés por cuidar la calidad del producto que debe estar en óptimas condiciones.

Tabla 12. ¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración su producto?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	44.0%
No	14	56.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

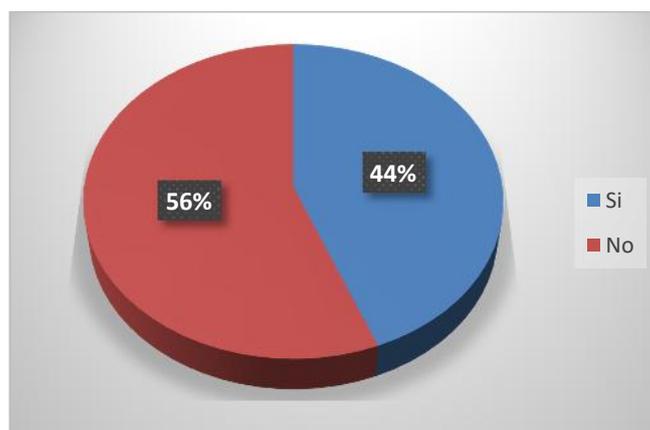


Figura 10. ¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?

Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 denominada Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto se observó que el 56 % dice que no y el 44 % dice que sí.

Tabla 13. ¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48.0%
No	13	52.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

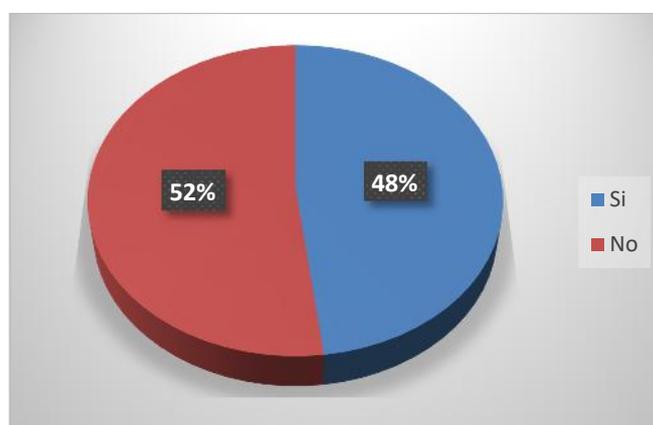


Figura 11. ¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?

Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 denominada Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE se observó que el 52 % dice que no y el 48 % dice que sí. Es decir, no se busca la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

Tabla 14. ¿Capacita a su personal en las labores que realiza?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	64.0%
No	9	36.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

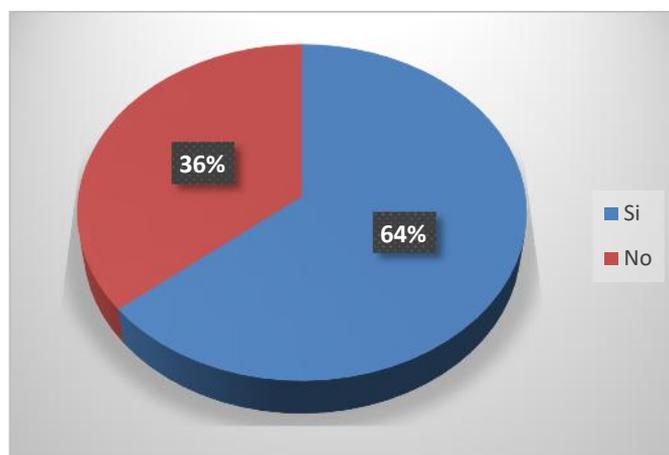


Figura 12. ¿Capacita a su personal en las labores que realiza?

Fuente: Tabla 14

En la tabla 14 denominada capacita a su personal en la labores que realiza se observó que el 64 % dice que sí y el 36 % dice que no. Es decir, se ocupa de proporcionar a quienes intervienen en la fabricación del mismo una satisfactoria condición laboral y también la oportunidad de seguir formándose y capacitándose en lo concerniente a la tarea que despliegan.

Tabla 15. ¿Integra actividades ambientales, seguridad y salud?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	36.0%
No	16	64.0%
Total	25	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los clientes de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

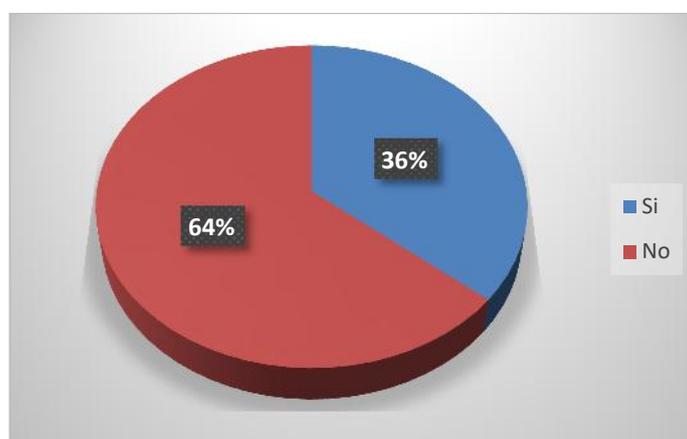


Figura 13. ¿Integra actividades ambientales, seguridad y salud?

Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 denominada ¿Integra actividades ambientales, seguridad y salud? Se observó que el 64 % dice que no y el 36 % dice que sí.

5.2. Resultados de la variable Liderazgo

Objetivo Específico: Conocer las características de liderazgo de las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020

Tabla 16. ¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45.0%
No	11	55.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

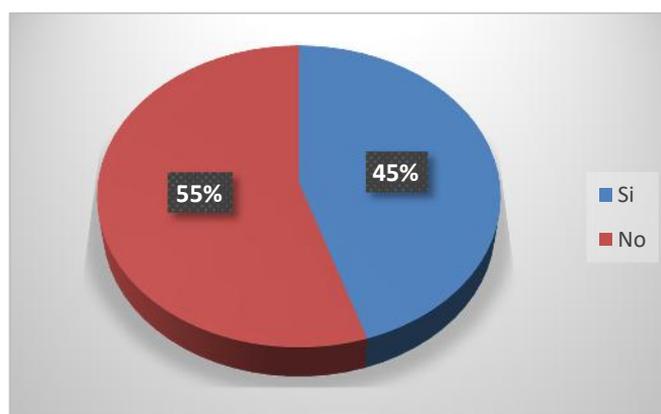


Figura 14. ¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?

Fuente: Tabla 16

En la tabla 16 denominada Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores, se determinó que el 55 % manifiesta que las decisiones adoptadas por el administrador no generan convicción y el 45 % dice que sí. Es importante resaltar que la diferencia entre una y la otra respuesta no es muy amplia.

Tabla 17. ¿Mantiene una constante comunicación con su personal?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90.0%
No	2	10.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

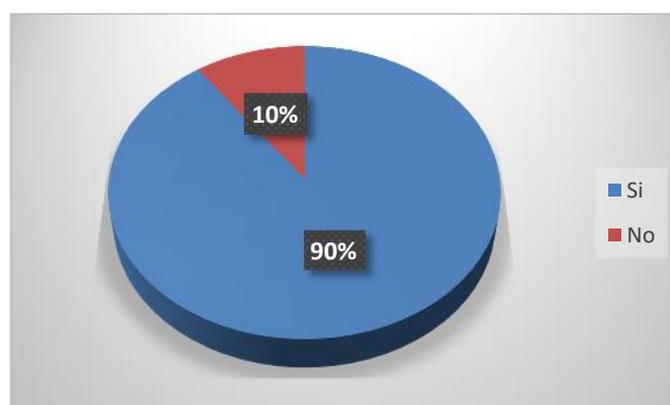


Figura 15. ¿Mantiene una constante comunicación con su personal?

FUENTE: Tabla 17

En la tabla 17 denominada Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores, se determinó que el 90 % manifiesta que existe una gran comunicación entre el administrador y sus trabajadores esto en beneficio de la MYPE y el 10 % dice que no, siendo un porcentaje bastante bajo permitiéndonos determinar que existe gran comunicación en la MYPE.

Tabla 18. ¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50.0%
No	10	50.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

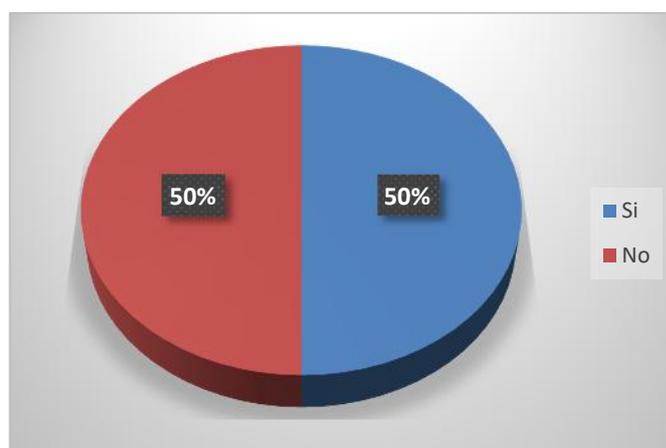


Figura 16. ¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?

Fuente: Tabla 18

En la tabla 18 denominada Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo, se determinó que el 50 % dice que sí y el 50 % dice que no, determinándose una igualdad de respuesta en las opiniones.

Tabla 19. ¿Constantemente implementa nuevas ideas para mejor su visión?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40.0%
No	12	60.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

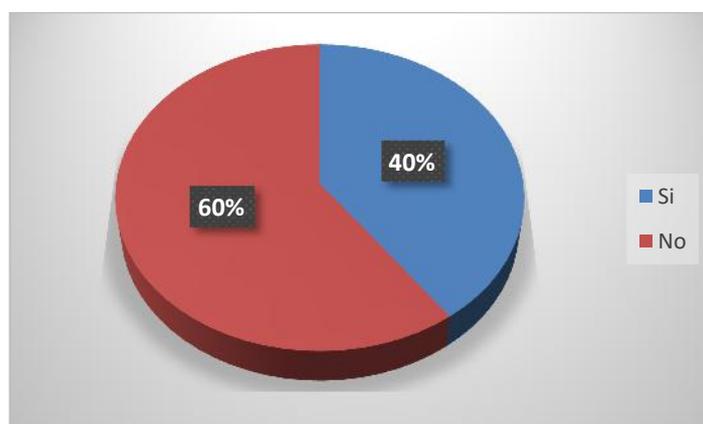


Figura 17. ¿Constantemente implementa nuevas ideas para?

Fuente: Tabla 19

En la tabla 19 denominada Constantemente implementa nuevas ideas para mejor su visión, se determinó que el 60 % manifiesta que no se implementan nuevas ideas de visión en su negocio y el 40 % dice que si. Determinando que no existe creatividad en el negocio.

Objetivo Específico: Identificar los tipos de liderazgo de las MYPE rubro restaurant cevichería de av. don Bosco de la ciudad de Piura - distrito de Piura

Tabla 20. ¿Su jefe indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60.0%
No	8	40.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

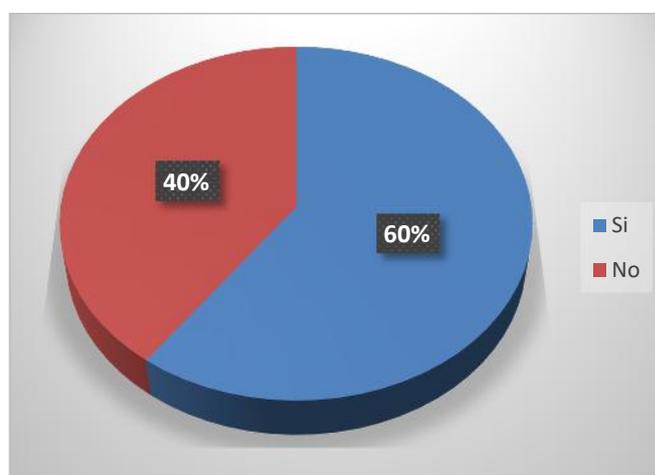


Figura 18. ¿Su jefe indica la línea de acción de la MYPES y participa con sus trabajadores?

Fuente: Tabla 20

En la tabla 20 denominada Su jefe indica la línea de acción de la MYPES y participa con sus trabajadores, se determinó que el 60 % manifiesta que sí, el jefe da la línea de acción en conjunto con sus trabajadores y el 40 % dice que no, siendo un porcentaje bastante bajo permitiéndonos determinar el jefe fija la línea de acción de la MYPES y existe participación con los trabajadores.

Tabla 21. ¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25.0%
No	15	75.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

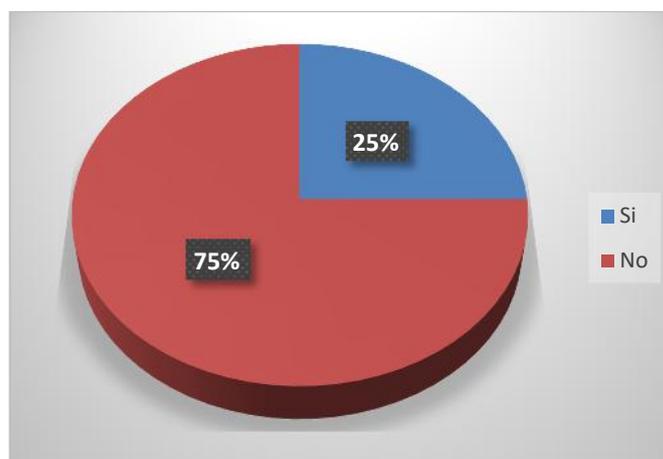


Figura 19. ¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?

Fuente: Tabla 21

En la tabla 21 denominada El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones, se determinó que el 75% manifiesta que no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y el 25 % dice que sí.

Tabla 22. ¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60.0%
No	8	40.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

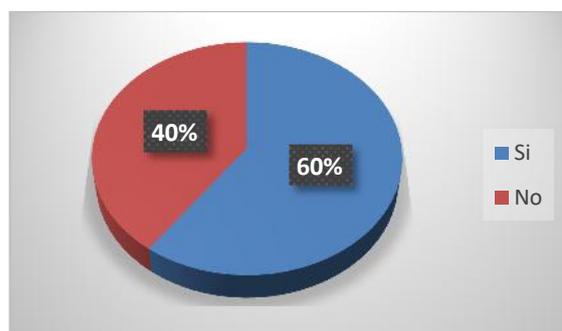


Figura 20. ¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?

Fuente: Tabla 22

En la tabla 22 denominada El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores, se determinó que el 60 % manifiesta que el administrador si escucha a sus trabajadores por ende toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores y el 40 % dice que no.

Tabla 23. ¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	30.0%
No	14	70.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería

Elaboración: Propia

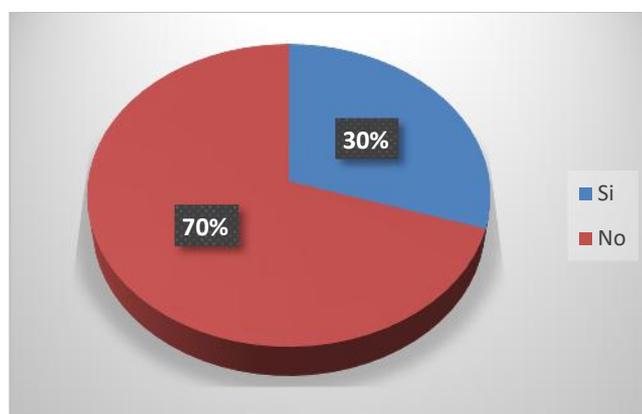


Figura 21. ¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?

Fuente: Tabla 23

En la tabla 23 denominada El administrador entrega incentivos a sus trabajadores, se determinó que el 70 % manifiesta que el administrador no entrega incentivos a sus trabajadores y el 30 % dice que sí. Siendo un porcentaje bastante bajo permitiéndonos determinar que no existe una política de incentivos.

Tabla 24. ¿Existe comunicación entre los trabajadores y Administradores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	65.0%
No	7	35.0%
Total	20	100.0%

Fuente: Resultado encuesta realizada a los Trabajadores de las MYPE restaurant cevichería.

Elaboración: Propia

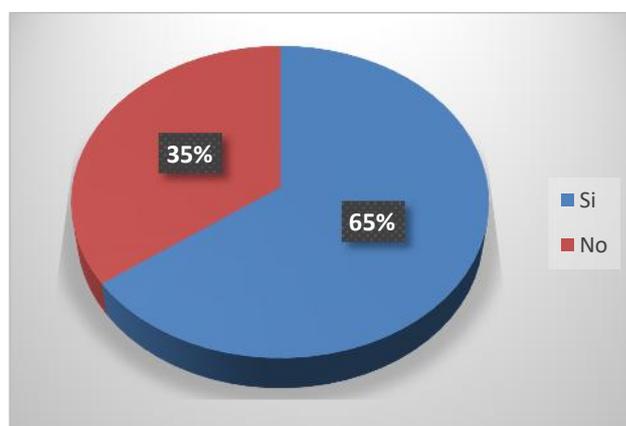


Figura 22. ¿Existe comunicación entre los trabajadores y Administradores?

Fuente: Tabla 24

En la tabla 24 denominada Existe comunicación entre los trabajadores y Administradores, se determinó que el 65% manifiesta que existe una gran comunicación entre el administrador y sus trabajadores esto en beneficio de la MYPE y el 35 % dice que no.

5.3. Análisis de Resultados

Respecto de la Gestión de Calidad

) Primer objetivo específico: Determinar los Principios de la gestión de calidad

En la tabla 3 denominada La MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes se observó que el 72% consideran que el trabajo de la MYPE se orienta a satisfacer a los clientes, el 28% dicen que no. Esto coincide con lo establecido por Valls (2015) que señala en su investigación que existe cultura y motivación hacia la calidad, buen control en los procesos, comunicación, diferentes tipos en el menú) y las decisiones tomadas han sido efectivas para poder ofrecer productos y servicios de calidad y por ende, la satisfacción del cliente. Por otra parte Cortes (2017) menciona que el primer principio de la gestión de calidad es el enfoque al cliente es decir se busca comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.

En la tabla 4 denominada el liderazgo genera crecimiento en el personal de la MYPE, se observó que el 52% indica que el liderazgo no genera un crecimiento de la MYPE, es decir no considera que el liderazgo juegue un papel importante en el crecimiento de la MYPE y el 48% dice que sí. El resultado obtenido no es concordante con Báez (2015) quien manifestó que la gestión es una disciplina con pensamiento sistémico. Por otro lado Cortes (2017) el cual menciona que el clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida.

En la tabla 5 denominada el administrador hace partícipe a los colaboradores en los proyectos, se observó que el 68% consideran que el administrador no hace participes de su proyecto a los trabajadores y un 32% dicen que sí. Esto no coincide con lo señalado por Goicochea (2016) quien manifestó que las MYPES si capacitan a

sus trabajadores, con ello les permiten tener una participación y decisión en las acciones que realizan. Por otra parte, Cortez (2017) manifiesta que entender a los clientes es un trabajo coordinado de sus trabajadores toman en cuenta el principio de la gestión de calidad respecto a la participación del personal.

En la tabla 6 denominada la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento, se observó que el 56% de los clientes no consideran que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento y el 44% considera que sí. Esto no coincide con lo señalado por Goicochea (2016) el cual concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes si capacitan a sus trabajadores para que puedan cumplir sus funciones con mejor desempeño. Al respecto no coincide con lo indicado según Cortes (2017) en su investigación el cual precisa que guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.

En la tabla 7 denominada Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación, se observó que el 80% considera que si y el 20% que no. Resultado cercano con Cabrejos (2018) en su investigación concluyó que los restaurantes deben elaborar procesos, manuales, diseños de procedimientos de calidad hacia la gastronomía promoviendo la evaluación y el nivel laboral. Por otra parte, Cortes (2017) señala que respecto al enfoque de sistema para la gestión que la define como llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.

En la tabla 8 denominada Implementa estrategias de mejoras continua, se observó que el que el 72% dice que sí y el 28 dice que no. Resultado cercano con lo establecido por Chininin (2017) quien en su investigación preciso que las

organizaciones de apoyan fundamentalmente en los procesos. Por otra parte, Cortez (2017) que propuso en su investigación un modelo de mejora basado en el modelo EFQM, en razón a que es un modelo dinámico, que tiene la mejora continua en productos y servicios.

En la tabla 9 denominada Considera Ud. las opiniones y/o sugerencia de sus colaboradores en la toma de decisiones, el 52% indica que no se tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores y un 48% dice que sí. Resultado cercano con Saavedra (2017) quien manifestó que el acercamiento a los clientes se debe a que no se toma en cuenta la opinión de los trabajadores. De otra parte, Cortez (2017) manifestó que la toma de decisiones se basa en información de sus colaboradores para medir el desempeño de las MYPE.

En la tabla 10 denominada la relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE, se observó que el 76% dice que sí y el 24% dice que no. Resultado cercano con Núñez (2016) manifestó que los esfuerzos de la gestión de una organización se centran en sus colaboradores, además en la relación con sus proveedores. De otra parte, Cortes (2017) manifestó que es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago.

Segundo objetivo específico:

) Identificar las etapas de la gestión de calidad

En la tabla 11 denominada inspeccionan la calidad de los productos se observó que se observó que el 84 % dice que sí y el 16 % dice que no. Esto coincide con lo señalado por Valls (2015) en su investigación quien establece, que actualmente la forma en que se gestiona los procesos y servicios de comedores arroja resultados

consistentes en el tiempo, no se repiten las debilidades o fallas internas, existe cultura y motivación hacia la calidad, buen control en los procesos, comunicación, diferentes tipos en el menú) y las decisiones tomadas han sido efectivas para poder ofrecer productos y servicios de calidad y por ende, la satisfacción del cliente. Esto en concordancia a lo que menciona Sánchez (2015) quien manifestó que en la etapa de inspección se cuida la calidad de los artículos mediante una labor de vigilancia y que los productos estén en buen estado para satisfacer a los clientes.

En la tabla 12 denominada Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto, se observó que el 56 % dice que no y el 44 % dice que sí. Resultado no coincide con lo señalado por Saavedra (2017) en su investigación donde establece que la satisfacción de los productos de calidad que estas ofrecen, ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos. De otra Parte, Santiago Carrillo (2008) manifestó que el control estadístico ayuda a verificar la calidad de los productos y servicios, en las diferentes etapas de su proceso.

En la tabla 13 denominada Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de las MYPE, se observó que el 52 % dicen que no y el 48 % dicen que sí. Este resultado no coincide con lo señalado por Valls (2015) en su investigación donde establece que buen control en los procesos, comunicación, diferentes tipos en el menú y las decisiones tomadas han sido efectivas para poder ofrecer productos y servicios de calidad y por ende, la satisfacción del cliente. De otra parte, Sánchez (2015) manifestó que la gestión de calidad se debe al aseguramiento de los planes, los controles de las diferentes actividades.

En la tabla 14 denominada capacita a su personal en la labor que realiza, se observó que el 64 % dice que no y el 36 % dice que sí. Resultado cercano con Cabrejos (2018) Es decir no se ocupa de proporcionarles a quienes intervienen en la fabricación del mismo una satisfactoria condición laboral y también la oportunidad de seguir formándose y capacitándose en lo concerniente a la tarea que despliegan; De otra parte Cortes (2017) respecto a la Calidad Total en toda organización hace estrategia para utilizar y poseer un triunfo en los mercados frente a los rivales, la calidad total pone su foco y hace hincapié no solamente en crear, diseñar un producto o servicio vendible, que el consumidor quiera.

En la tabla 15 denominada capacita a su personal en la labor que realiza se observó que el 64 % dice que no y el 36 % dice que sí. Este resultado es cercano con Chinin (2017) quien manifestó que los estándares conforman un proceso estratégico gerencial. De otra parte, Sánchez (2017) respecto a la etapa de Integración en la que se integra sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental y de Gestión de la seguridad.

Tercer Objetivo específico:

J) Conocer las características de liderazgo de los administradores dentro MYPE rubro restaurantes.

En la tabla 16 denominada Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores, se determinó que el 55 % manifiesta que las decisiones adoptadas por el administrador no generan convicción y el 45 % dice que sí. Resultado cercano con

Silva (2017) es importante resaltar que la diferencia entre una y la otra respuesta no es muy amplia, y el liderazgo predomina, De otra parte, Torres (2016) dijo que una de las características del liderazgo es el establecer dirección, establece metas, estrategias y aclara el ambiente.

En la tabla 17 denominada Mantiene una constante comunicación con su personal. Se observó que el 90 % manifiesta que existe una gran comunicación entre el administrador y sus trabajadores esto en beneficio de la MYPE y el 10 % dice que no, Resultado muy cercano con Pozo (2016) quien en su conclusión manifestó que el liderazgo basado en principios orienta a una buena comunicación en el restaurante de trabajador – cliente, valoran las acciones de aprendizaje. Por otra parte. Grupo Master (2019) manifestó que un líder empresarial siempre es un gran comunicador por naturaleza, siempre tiene la característica de un buen comunicador.

En la tabla 18 denominada Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo, se determinó que el 50 % dice que sí y el 50 % dice que no, Resultado cercano con Faustor (2017) quien manifestó que el liderazgo transformacional contribuye en una buena tendencia laboral. De otra parte, Torres (2016) manifestó que la disciplina es el pilar del desarrollo óptimo de las organizaciones.

En la tabla 19 denominada Constantemente implementa nuevas ideas para mejorar su visión, se determinó que el 60 % manifiesta que no se implementan nuevas ideas de visión en su negocio y el 40 % dice que sí. Resultado cercano con Charqui (2016) manifestó que los procesos se apoyan en estándares de las normas Iso. De otra parte Torres (2016) manifestó que la presencia de procesos se vende sobre todo a la creatividad que desarrolla la persona.

Cuarto Objetivo específico:

J) Identificar el tipo de liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería

En la tabla 20 denominada Su jefe indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores, se determinó que el 60% manifiesta que sí y el 40% manifestaron que no. Resultado cercano con More (2017) el cual indica la importancia del liderazgo se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado. De otra parte, Cadena (2016) el estilo de mando de política de no intervención también se conoce estilo de no intervención.

En la tabla 21 denominada El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones, se determinó que el 75% manifiesta que no se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores y el 25 % dice que sí. Resultado cercano con Silva (2017) manifestó que toda organización tiene un estilo de liderazgo. Cadena (2016) señala que el liderazgo autocrático se basa en la legitimidad total de los jefes para tomar decisiones y establecer estrategias y planes de acción sin la participación del grupo de trabajo, se puede evidenciar que existe un líder autoritario, es la visión que tienen los trabajadores de la empresa respecto a la toma de decisiones.

En la tabla 22 denominada El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores, se determinó que el 60 % manifiesta que el administrado si escucha a sus trabajadores y tomando en cuenta sus opiniones y el 40 % dice que no. Resultado cercano con More (2017) manifestó que una de las características del liderazgo es escuchar al personal. De otra parte, Cadena (2016) y Moscol (2017) manifestaron que las organizaciones que manejan el estilo de liderazgo democrático saben escuchar a sus colaboradores.

En la tabla 23 denominada El administrador entrega incentivos a sus trabajadores, se determinó que el 70 % manifiesta que el administrador no entrega incentivos a sus trabajadores y el 30 % dice que sí. Resultado cercano con Medina (2016) en su trabajo de investigación concluyó en la existencia de un deficiente liderazgo transaccional, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores. Por otra parte, Cadena Cruz (2016) manifestó sobre el liderazgo transformacional el cual se centra en la motivación integrar de sus colaboradores, por el buen resultado de las metas propuestas.

En la tabla 24 denominada Existe comunicación entre los trabajadores y el Administrador, se determinó que el 65% manifiesta que existe una gran comunicación entre el administrador y sus trabajadores esto en beneficio de la MYPE y el 35 % dice que no. Es cercano con More (2017) en su investigación concluyó que las características del liderazgo el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado. De otra parte, Cadena (2016) manifestó que un Liderazgo transformacional sus esfuerzos buscan altos niveles de comunicación entre empleados y líder. Además, el tener constante feedback logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones.

VI. CONCLUSIONES

Respecto De la Gestión de la Calidad

) **Determinar los Principios de la gestión de calidad**

Respecto a los principios de la gestión de calidad se identificó que las MYPES aplican el **enfoque del sistema para la gestión** siendo generadores de mejoras de sistemas porque están en permanente evaluación; la **relación con los proveedores** teniendo el logro de mayores beneficios para las MYPES; así mismo se **enfocan en el cliente** enfocándose de manera directa en su trabajo para satisfacer a los clientes y la **mejora continua** implementando estrategias que les ayuda a mejorar sus procesos.

) **Identificar las etapas de la gestión de calidad** Respecto De la Gestión de la Calidad

Respecto a las Etapas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro Restaurantes se observó que aplican la **inspección** a todos los productos garantizando el cumplimiento de los procesos y la calidad; otra característica es la **calidad total** para ello las MYPE capacitan a su personal logrando especializarlo en las actividades que realiza.

Respecto a la variable del Liderazgo

) **Conocer las características de liderazgo de los administradores dentro de las MYPE rubro restaurantes.**

Respecto a las características del liderazgo se observó la de **comunicador**, reconocen que existe una gran comunicación con el administrador y los clientes, además se observó la **disciplina**, existe una cultura de atender como merece el cliente y lograr que siempre este satisfecho y vea que se le resuelve algún problema.

) **Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería**

Respecto a los tipos del liderazgo se determinó que aplican el **liderazgo transformacional** logran mantener buena comunicación en todos los niveles con los integrantes de la organización y los clientes. **El democrático;** la organización se preocupa en hacer partícipe a los colaboradores y toma en cuenta sus opiniones para las decisiones laborales en las MYPE buscando el beneficio de los integrantes.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Abad Dioses, L. (2018). *CAracterizacion del liderazgo y capacitacion de las Mypes del sector servicio rubro agencias turisticas en el cercado de tumbes. .* Tumbes: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Aguilar, B. A. (2010). *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de C.V.”.* Veracruz, Mexico.
- Aredo, J. (2019). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro carpinteria metálica, distrito de Trujillo,2018, (Título) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9349>
- Baez Alcantara, C. (2015). *Diagnostico de un Sistema de Gestion de Calidad.* Mexico.
- Cabeza Corredera, I. (2013). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento.* Malaga, España: IC.
- Cabrejos, S. F. (2018). *El Sistema De Gestión De Calidad Y La Atención Al Cliente En El Restaurante Gourmet Urbano En El Distrito De San Isidro, Lima - Perú.* LIMA.
- Cacho Chavez, E. M. (2017). *Evaluación del sistema de gestión de la calidad en admisión de consulta externa del hospital regional docente Cajamarca y su incidencia en la satisfacción del paciente.* Cajamarca - Peru.

- Cadena Cruz, D. (2016). *Estilos de liderazgo y gobernabilidad institucional: el caso del ITA Santa Helena del Opón*. Santander, Colombia.
- Cañeque Martin. (2017). *El nuevo liderazgo*. Granica.
- Castro, L. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de chimbote. obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10207>.
- Charqui Miranda, R. (2016). “*Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado central del distrito de Huaraz, 2015*”. Huaraz.
- Chininin, E. (2017). “*Caracterización de la gestión por procesos y competitividad en MYPE rubro imprenta del centro comercial regenda de Piura, año 2016*”. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Angeles de chimbote*.
- Cortes, J. M. (2017). *Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)*. Editorial ICB. .
- Faustor Ronceros, P. (2017). *Faustor (2017) realizó una investigación titulada “Liderazgo transformacional la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima”*. Lima.
- Garcia-Allen, J. (2016). *Tipos de Liderazgo: Las cinco clases de líder más habituales*.

- Gomez Caañe, S. (2015). *Gestion de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hostales, casco urbano del distrito de chimbote, año 2015*. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Gonzales Oscar. (2016). *Sistemas de gestión de calidad. Ecoe Ediciones*. Colombia: Ecoee Ediciones.
- Group Master, C. (2019). Ser un líder empresarial. *coaching ejecutivo directivo*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010, 2006, 2003, 1998, 1991). Metodologia de la investigacion. Mexico.
- Hernandez, S. (2016). *Metodologia de la Investigacion Sexta edicion* .
- Instituto Nacional de Estadistica e Informatica - INEI. (2017). Compendio Estadistico - Lima 2017. Piura, Piura, Peru.
- Linares, J. (2013). *Investigación de mercados. Técnicas y procedimientos de información para el marketing competitivo. Lima Perú. Editorial San Marcos E. I. R. L. Tercera edición*.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la version 2015*. Bogota.
- Lopez Eduardo, J. E. (2016). *Características, requisitos y beneficios de un sistema integrado de gestión*.
- Medina Vargas, 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*”. Huaraz.
- Ministerio de Comercio Exteriro y Turismo. (2017). <https://www.gob.pe/mincetur>.

- More Saavedra, E. (2017). *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*. Sullana.
- Moscol Romero, T. (2017). *Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Piura*. Piura.
- Núñez, V. D. (2016). *factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro – abarrotes en la ciudad de Talara alta- Piura, año 2016 en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura,.*
- Núñez, Y. P. (2016).). *Diseño de procesos y desarrollo de la documentación previa a la certificación de la empresa GIGABYTE Tecnologías bajo la norma ISO 9001:2008. (Titulación) Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/14926/1/CD-6838.pdf>
- Organizacion Internacional del Trabajo - OIT. (2015). Micro y pequeñas empresas son clave para mejorar empleo y transformación productiva de América Latina y el Caribe. *DIARIO EL COMERCIO*.
- Ortiz Herrera, H. (2016). *Los Principios de la Gestion de Calidad (Extraido el 11 de agosto del 2016)*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Ospina Pinzon, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. . Universidad de Valencia, España. .
- Pérez Porto, J. (2016). *Gestion de Calidad*.
- Peruano, D. E. (19 de 06 de 2019). La gastronomía peruana moverá US\$ 75 millones. *La gastronomía peruana moverá US\$ 75 millones*.

- Pingo, Q. G. (2017). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016.*
- Puig Lopez, M. (2018). *Puig, M. L.-J. (2018). Mirando hacia el Futuro. Madrid: UNED . Madrid.*
- Quiroz del Pozo, J. c. (2016). *Pozo, J. C. (Quito). “Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena de Menestras de Negro . Quito.*
- Ramos Perez, E. (2016). *Liderazgo y Resolución de conflictos.* España: ICB.
- Rodriguez Agudelo, A. (2014). *el liderazgo en el ambito empresarial dentro del contexto del desarrollo humano.* Tunia: Universidad nacional abierta y distancia. UNAN.
- Rodriguez Peñuelas, M. A. (2016). *Técnicas de Instrumentos e Investigación.* Union Editorial.
- Saavedra Emixy, M. (2017). “ *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana en la universidad católica los Ángeles de Chimbote Sullana.*
- Salinas Navarro, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería, de la ciudad de Huarmey, año 2017.* Huarmey .
- Sanchez Cortez, J. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015).* Malaga - España.
- Santillán, M. T. (2008). *Desarrollo Y Comportamiento De La Motivación En El Trabajo.* Malaga - España: Universidad de Malaga.

- Silva, N. A. (2017). “*Diagnostico y Liderazgo y su Impacto capital Humano . caso de analisis comparativo de dos empresas del sector hotelero*. La paz, Baja California.
- Tamayo, G. (2015). *Diseños muestrales en la investigación*. Colombia: Universidad de Medellin.
- Torres, F. C. (2016). *Liderazgo*. Colombia: Obtenido Editorial Universidad del Rosario
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID>.
- Vasquez, R. D. (2013). *liderazgo como base de nuevas estrategias en las PYMES*. Lima. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-como-base-de-nuevas-estrategias-en-las-pymes/>.
- Wright S y Mackinnon, C. (2011). *Alquimia de liderazgo: la magia del líder coach*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). peru.
- Yahuana, P. M. (2017). *Caracterización De La Competitividad Y La Gestión De Calidad De Las MYPES Rubro Restaurantes De La Urbanización Alborada 2016*. Piura.

ANEXOS

1. Matriz Indicador – Pregunta

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems- Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?	Cliente	Nominal
		Liderazgo	¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?	Cliente	Nominal
		Participación del personal	¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?	Cliente	Nominal
		Enfoque basado en procesos	¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?	Cliente	Nominal
		Enfoque del sistema para la gestión	¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	Cliente	Nominal
		mejora continua	¿Implementa estrategias de mejora continua?	Cliente	Nominal
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?	Cliente	Nominal
		Relación con los proveedores	¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?	Cliente	Nominal
	Etapas	Inspección	¿Inspeccionan la calidad de los productos?	Cliente	Nominal
		Control estadístico de procesos	¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?	Cliente	Nominal
		Gestión de calidad y aseguramiento	¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?	Cliente	Nominal
		Calidad total	¿Capacita a su personal en las labores que realiza?	Cliente	Nominal
		Integración	¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	Cliente	Nominal

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems- Preguntas	Fuente	Escala
Liderazgo	Características	Visionario	¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?	Trabajador	Nominal
		Comunicador	¿Mantiene una constante comunicación con su personal?	Trabajador	Nominal
		Disciplina	¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?	Trabajador	Nominal
		Creativo	¿Constantemente implementa nuevas ideas para mejor su visión?	Trabajador	Nominal
	Tipos	Laissez-faire	¿El administrador indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores?	Trabajador	Nominal
		Liderazgo autocrático	¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?	Trabajador	Nominal
		Liderazgo democrático	¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?	Trabajador	Nominal
		Liderazgo transaccional	¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?	Trabajador	Nominal
		Liderazgo transformacional	¿Existe comunicación entre los trabajadores y el administrador?	Trabajador	Nominal

2. Cuestionario

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa colaboración.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../05...../2020...

DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?

a) Si () b) No ()

2. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?

a) Si () b) No ()

3. ¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?

a) Si () b) No ()

4. ¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?

a) Si () b) No ()

5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?

a) Si () b) No ()

6. ¿Implementa estrategias de mejora continua?

a) Si () b) No ()

7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?

a) Si () b) No ()

8. ¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?

- a) Si () b) No ()

9. ¿Inspeccionan la calidad de los productos?

- a) Si () b) No ()

10. ¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?

- a) Si () b) No ()

11. ¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?

- a) Si () b) No ()

12. ¿Capacita a su personal en las labores que realiza?

- a) Si () b) No ()

13. ¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?

- a) Si () b) No ()

DEL LIDERAZGO

14. ¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?

- a) Si () b) No ()

15. ¿Mantiene una constante comunicación con su personal?

- a) Si () b) No ()

16. ¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?

- a) Si () b) No ()

17. ¿Constantemente implementa nuevas ideas para mejor su visión?

- a) Si () b) No ()

18. ¿El administrador indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores?

- a) Si () b) No ()

19. ¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?

- a) Si () b) No ()

20. ¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?

- a) Si () b) No ()

21. ¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?

- a) Si () b) No ()

22. ¿Existe comunicación entre los trabajadores y el administrador?

- a) Si () b) No ()

3. Constancia de Validación por Experto

EVIDENCIA DE LAS CONSTANCIA VALIDACIONES REALIZADAS POR EXPERTOS LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CONEL GRADO DE MAGISTER

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI N° 02786302,
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de lo presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO; elaborados por: EDWIN RONAL TOCTO TRONCOS; a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANT CEVICHERIA DE AV. DON BOSCO DE LA CIUDAD DE PIURA – DISTRITO DE PIURA AÑO 2020", que se encuentra realizando.

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

Piura, 05 de mayo de 2020



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

4. Validación de Juicio por Expertos

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS										
ORDE N	DESCRIPCIONES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente el Concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente		¿Se necesita más Ítems para medir el Concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Nombre del experto:									
	Variable: Gestión de Calidad									
1. OE	Determinar las características de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurant cevichería.									
1	¿Las MYPE orientan su trabajo para satisfacer a todos sus clientes?	x			x		x	si () no (x)		
2	¿El liderazgo genera crecimiento en el personal de las MYPE?	x			x		x	si () no (x)		
3	¿El administrador hace partícipe a colaboradores en los proyectos?	x			x		x	si () no (x)		
4	¿La MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento?	x			x		x	si () no (x)		
5	¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	x			x		x	si () no (x)		
6	¿Implementa estrategias de mejora continua?	x			x		x	si () no (x)		
7	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones?	x			x		x	si () no (x)		
8	¿La relación con sus proveedores mejora sus beneficios de la MYPE?	x			x		x	si () no (x)		
2. OE	Identificar las etapas de gestión de calidad en la MYPE rubro restaurant cevichería.									
9	¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?	x			x		x	si () no (x)		
10	¿Verifica la calidad del producto en las diferentes etapas de elaboración de su producto?	x			x		x	si () no (x)		
11	¿Los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE?	x			x		x	si () no (x)		
12	¿Capacita a su personal en las labores que realiza?	x			x		x	si () no (x)		

Variable: Liderazgo							
3. OE	Conocer las características de liderazgo de las MYPE rubro restaurant cevichería.						
13	¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	x			x		x si () no (x)
14	¿Sus decisiones causan convicción entre sus trabajadores?	x			x		x si () no (x)
15	¿Mantiene una constante comunicación con su personal?	x			x		x si () no (x)
16	¿Las decisiones que toma se mantienen en el tiempo?	x			x		x si () no (x)
17	¿Constantemente implementa nuevas ideas para mejorar su visión?	x			x		x si () no (x)
4. OE	Identificar el tipo de liderazgo de las MYPE rubro restaurant cevichería.						
18	¿El administrador indica la línea de acción de la MYPE y participa con sus trabajadores?	x			x		x si () no (x)
19	¿El administrador toma en cuenta las opiniones de los trabajadores e impone sus decisiones?	x			x		x si () no (x)
20	¿El administrador escucha y hace participar a sus trabajadores?	x			x		x si () no (x)
21	¿El administrador entrega incentivos a sus trabajadores?	x			x		x si () no (x)
22	¿Existe comunicación entre los trabajadores y el administrador?	x			x		x si () no (x)


 Mg. Arica Clavijo Rector Delegado
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

5. Libro de Códigos

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS GESTIÓN DE CALIDAD

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13	
	SI	NO																								
1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1
2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1
4	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
5	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1
6	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
7	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
8	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
9	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
10	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
11	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
12	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
13	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
14	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1
15	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0
16	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
17	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
18	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
19	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
20	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
21	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0
22	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
23	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1
24	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
25	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
if	18	7	12	13	8	17	11	14	20	5	18	7	12	13	19	6	21	4	11	14	12	13	16	9	9	16
total	25		25		25		25		25		25		25		25		25		25		25		25		25	
%	72%	28%	48%	52%	32%	68%	44%	56%	80%	20%	72%	28%	48%	52%	76%	24%	84%	16%	44%	56%	48%	52%	64%	36%	36%	64%
total	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS LIDERAZGO

n	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		P9	
	SI	NO																
1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
3	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
4	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
5	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
6	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
7	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
8	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
9	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
10	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
11	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
12	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0
13	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
14	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0
15	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
16	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1
17	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
18	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
19	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
20	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
if	9	11	18	2	10	10	8	12	12	8	5	15	12	8	6	14	13	7
total	20		20		20		20		20		20		20		20		20	
%	45%	55%	90%	10%	50%	50%	40%	60%	60%	40%	25%	75%	60%	40%	30%	70%	65%	35%
total	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%	

6. Constancia de No Adeudo

BCP

SERVICIO DE RECAUDACION MNA

OF./475001-P01A-S88442 OP-0467733 08/05/2020
Hora: 10:29:26

Tipo de empresa: UNIVERSIDADES
Empresa afiliada: EFE
UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta a Abonar:
PENSIONES

Nro de cuenta: 310-1474843-0-15

Código Id de Usuario: D02000018K

Usuario: TOCTO TRONCOS EDWIN RONALD

Fecha	Cuota	Cargo Fijo	Mora	Total
02/03/2020	676.50	0.00	0.00	676.50
01/04/2020	676.50	0.00	0.00	676.50
02/05/2020	676.50	0.00	0.00	676.50
14/05/2020	101.50	0.00	0.00	101.50

Importe : S/*****2,131.00
Comisión : S/*****12.00
Importe Total : S/*****2,143.00

ANTES DE RETIRARSE DE LA VENTANILLA, POR FAVOR
VERIFIQUE QUE LA EMPRESA Y LA CUENTA ABONADA SEAN LAS
CORRECTAS

7. Registro Turniting

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 20-ago-2020 09:40:15
Certificador: 1302637143
Número de palabras: 5156
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Edwin Tocco Troncos

Índice de similitud		Similitud según fuente	
14.0%		Internet Sources:	9%
		Publicaciones:	0%
		Trabajos del estudiante:	12%
