



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE,
RUBRO POLLERÍAS DE LA AVENIDA RAMÓN CASTILLA,
DISTRITO CASTILLA-PIURA, AÑO 2021**

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

AUTOR (A)

ADRIANO OJEDA YESSICA ESMIT

ORCID: 0000-0002-3410-7119

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Adriano Ojeda, Yessica Esmit

ORCID: 0000-0002-3410-7119

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 Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A los clientes de las MYPE que acuden a las pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla que fueron quienes permitieron desarrollar mi proyecto de investigación. Finalmente a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mi Madre por estar a mi lado brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una gran persona, a mis hermanos por sus palabras de aliento y su compañía

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021. Se empleó una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para la variable gestión de calidad se aplicó una muestra de 4 propietarios, 20 empleados y 80 clientes que se eligió mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, mientras que para la variable liderazgo se encuestó a 4 propietarios y 20 empleados. Los resultados principales fueron que el 100% de los propietarios, consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, además considera que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE, por otro lado el 94% de los clientes mencionó que los platillos que adquieren logran satisfacer sus necesidades, así mismo el 100% de empleados confirmó que El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, finalmente el 100% de los empleados respondió que El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir. Se concluyó que las MYPE, aplican elementos de gestión de calidad como el liderazgo, y la planificación ya que tienen muy en claro lo que quieren conseguir y porque con una buena planificación alcanzarán los objetivos propuestos, así mismo los principios que aplican son la participación del personal, el enfoque de procesos y la toma de decisiones, por otro lado la importancia del liderazgo se vio reflejada en la capacidad que tiene el líder para planificar y organizar las actividades, finalmente los propietarios se identifican con el liderazgo capacitador y democrata ya que dan a conocer los objetivos que se deben conseguir y porque saben escuchar y respetar la opinión de sus colaboradores.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo MYPE.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of quality management and leadership in MSEs, poultry business on Ramón Castilla avenue, Castilla district, Piura-year 2021. A descriptive level methodology, quantitative type, non-design was used experimental and cross section. For the quality management variable, a sample of 4 owners, 20 employees and 80 clients was applied, which was chosen through non-probabilistic convenience sampling, while in the leadership variable, 4 owners and 20 employees were surveyed. The main results were that 100% of the owners consider that to lead a business it is necessary to be very clear about what they want to achieve, and they also consider that good planning will allow to achieve the objectives of the MYPE, on the other hand 94 % of customers mentioned that the dishes they acquire meet their needs, likewise 100% of employees confirmed that the leader plans and organizes activities before carrying them out, finally 100% of employees responded that the leader gives them to know the objectives to be achieved. It was concluded that the MYPE, apply elements of quality management such as leadership, and planning since they are very clear about what they want to achieve and because with good planning they will achieve the proposed objectives, likewise the principles they apply are the participation of the personal, process approach and decision-making, on the other hand the importance of leadership is reflected in the ability of the leader to plan and organize activities, finally the owners identify with the enabling and democratic leadership as they give to know the objectives that must be achieved and because they know how to listen and respect the opinion of the collaborators.

Keywords: Quality management, MYPE Leaders

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
I INTRODUCCIÓN	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
<i>2.1. Antecedentes</i>	15
2.1.1. Gestión de calidad.....	15
2.1.2. Liderazgo.....	18
<i>2.2 Bases teóricas de la investigación</i>	22
2.2.1. <i>Gestión de calidad</i>	22
2.2.1.1 <i>Elementos de gestión de calidad</i>	23
2.2.1.2 <i>Principios de la gestión de calidad</i>	24

2.2.2 Liderazgo.....	25
2.2.2.1 Importancia del Liderazgo	26
2.2.2.2 Estilos de Liderazgo	27
III HIPÓTESIS.....	29
IV METODOLOGÍA	30
4.1. Diseño de la investigación.....	30
4.2. Población y muestra.....	30
4.2.1. Población.....	30
4.2.2. Muestra.....	32
Criterios de inclusión.....	34
Criterios de exclusión	35
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.5. Plan de análisis	37
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos	39
V RESULTADOS.....	41
5.1. Resultados de la investigación	41
5.2. Análisis de resultados.....	53
VI CONCLUSIONES.....	67

RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	81
<i>Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos</i>	82
<i>Anexo 2: Evidencias de las validaciones realizadas por tres expertos licenciados, con el grado de magister y colegiado</i>	88
<i>Anexo 3: Matriz indicador pregunta</i>	97
<i>Anexo 4: Libro de códigos</i>	100
<i>Anexo 5: Reporte del turnitin</i>	107
<i>Anexo 6. Constancia de no adeudo</i>	108

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Operacionalización de variables.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 2. Matriz de consistencia.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 3. Elementos de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 4 Elementos de la gestión de calidad para el empleado.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 5. Elementos de la gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 6. Principios de la gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 7. Principios de la gestión de calidad para el empleado.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 8. Principios de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 9. Importancia de liderazgo para los empleados.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10. Importancia de liderazgo para los propietarios.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 11. Estilos de liderazgo para el propietario.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 12. Estilos de liderazgo para el empleado.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 13: Elementos y principios de la gestión de calidad para los clientes.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 14. Importancia y estilos de Liderazgo para el empleado.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 15. Características demográficas de las MYPE.....</i>	<i>52</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad para el propietario</i>	41
<i>Figura 2: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad para el trabajador</i>	42
<i>Figura 3: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad para el cliente</i>	43
<i>Figura 4: Gráfico de barras que representa a los Principios de la Gestión de calidad para el cliente</i>	44
<i>Figura 5: Gráfico de barras que representa a los Principios de la Gestión de calidad para el empleado</i>	45
<i>Figura 6: Gráfico de barras que representa a los Principios de la gestión de calidad para el propietario</i>	46
<i>Figura 7: Gráfico de barras que representa la Importancia de liderazgo para el empleado</i>	47
<i>Figura 8: Gráfico de barras que representa a la Importancia de liderazgo para el propietario</i>	47
<i>Figura 9: Gráfico de barras que representa a los Estilos de liderazgo para el propietario</i>	48
<i>Figura 10: Gráfico de barras que representa a los Estilos de liderazgo para el empleado</i>	49

<i>Figura 11: Gráfico de barras que representa a elementos y principios de gestión de calidad</i>	<i>50</i>
<i>Figura 12: Gráfico de barras que representa a la importancia y estilos de Liderazgo.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 13: Gráfico de barras que representa a las características de la MYPE.....</i>	<i>52</i>

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relacion de MYPE	31
Cuadro 2 Fuente de información	34
Cuadro 3 Información de encuestados por MYPE.....	34

I. INTRODUCCIÓN

A la presente investigación se le otorgó el título de “Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021”. Proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú”, línea que fue asignada por la ULADECH Católica a través de su escuela profesional de administración que tiene como propósito contribuir a la gestión científica de las MYPE y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

Actualmente la mayoría de personas tienen la capacidad de emprendiendo y el hecho de ser empleado de otros no es una buena opción, de ahí nacen las ideas de negocio y hacerlo realidad es un gran reto. Todo emprendimiento se da a partir de un conocimiento o experticia en relación a algo. De esa forma se van creando las micro y pequeñas empresas, que forman la principal fuente de ingresos de un país a través de la generación de miles de empleos y por ende al crecimiento económico del país.

En el Perú las MYPE representan el mayor número de empresas que constituye el país, siendo así las que aportan a la economía del país a través de la generación de empleo y en el caso de las formales a través del pago de impuestos. (Rodríguez, 2019). De este modo Piura es una de las Regiones que más aporta a la economía del país y a la generación de empleos de miles de piuranos, siendo las MYPE del rubro pollerías las que constituyen una de las principales fuentes de trabajo y que tienen que mantenerse en constante innovación para poder enfrentarse a sus competidores y mantenerse en el mercado.

Según el MINCETUR la región Piura se encuentra entre las tres regiones más

importase del país, seguida de Arequipa y la Libertad. Es así como dicha región reúne una población muy numerosa equivalente al 5,9, de la misma forma cuenta con el 4,2 de la producción y el 5,6 de las exportaciones. Sobre todo Piura tiene una economía variada muy destacable tal como la actividad agroindustrial, convirtiéndose en la primera región del país en producir mango, limón, uva y a la vez exportar sus productos a diferentes mercados internacionales. Además también realiza actividades de pesca y petróleo (Yangua, 2019)

Para el poder ejecutivo el sector las MYPE han contribuido aproximadamente un 24% al producto bruto interno (PBI) y forma más del 85% de empleos. Piura está entre las regiones que contribuye en gran parte al PBI. Sin embargo, a causa de la pandemia por el COVID-19 las MYPE del rubro Restaurantes-Pollerías han sido uno de los rubros más golpeados, en donde han tenido que implementar estrategias como el Delivery, cumpliendo debidamente con todos los protocolos de bioseguridad con el propósito de mantenerse en el mercado manifestó Manuel López profesor de la universidad de Piura. (Udep, 2020)

En el Perú las empresas están constituidas de diferentes formas, de acuerdo al diario al diario gestión indica que existen 5 tipos de empresa, sin embargo la mayoría de MYPES pertenecen al tipo de empresa EIRL, dado que en este tipo de empresa pueden iniciar sus actividades comerciales de forma individual convirtiéndose de esa forma en su único dueño, gerente y socio de su negocio, de la misma forma su capital está definido por los aportes del mismo dueño. (Gestión,2017)

Con respecto a las MYPE representantes del 96% en su gran mayoría son informales y solo una pequeña parte cumplen con la formalidad de acuerdo a ley. La mayoría de estas empresas no cumplen con la formalidad cuando deciden no cumplir

con las leyes laborales, y tributarias. Según datos emitidos por el INEI de todo el valor de la producción que se genera en un año, alrededor del 80% vienen del sector formal y solo un 20% viene del sector informal (Gonzales, 2020)

La problemática de las MYPE se centra en la competitividad, ya que un 81.2% creen que preexiste competitividad informal para su importante producto. A nivel de fragmento empresarial la mayor participación se presenta en la microempresa 84.2%, mientras que la competitividad informal es menor tanto en la mediana y gran empresa que representan un 65% (Gestión, 2017)

Las MYPE rubro pollería están enfrentándose cada vez a un entorno más competitivo, donde se ven en la obligación de estar en constante innovación para atraer a los clientes que con el pasar del tiempo se vuelven más exigentes y siempre van apostar por quienes más satisfagan sus necesidades.

Según Cruz (2017) señala que las MYPE cumplen un rol muy importante en el crecimiento económico del país. De acuerdo al ministerio de trabajo y promoción de empleo las MYPE tienen la capacidad de aportar el 40% al PBI, además de generar una oferta laboral del 80%. Sin embargo, dichas empresas no logran avanzar su desarrollo debido a la falta de un sistema tributario resuelto, de tal manera que les permita enfrentar los problemas de informalidad de estas empresas y así por avanzar en su desarrollo.

Según Comexperú (2020) en el Perú la economía se sustenta en gran parte a los aportes que generan las microempresas a nivel nacional. De acuerdo a una encuesta nacional de hogares desarrollada por el instituto de estadística e informática (INEI), 2019 mencionan que las micro y pequeñas empresas representaron el 95% de

empresas peruanas empleando a un 47,7% de la población económicamente activa (PEA). En tanto dieron a conocer que se encuentran en constante crecimiento y equivalen a un 19,3% del PBI, con un monto del 6% más en relación al 2018.

Se señala que el 96,5 % de empresas que existen pertenecen a las micro y pequeñas empresas de acuerdo a la sociedad de comercio exterior del Perú, siendo estas capaces de brindar espacios de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía (PQS, 2018)

Teniendo en cuenta a ComexPerú (2018) sostiene que en relación con las cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) indicaron que una MYPE promedio en el Perú tienen alrededor de 7 años de antigüedad lo cual se ha verificado que solo llegan atender alrededor de 10 meses al año, es por eso que solo el 24.3% de estas MYPE utiliza el domicilio particular del empresario como local comercial, mientras que 61.5 % su local comercial es propio

El desarrollo empresarial está encaminando a la MYPE a lograr estar en un constante crecimiento debido al progreso por los esfuerzos para apoyarlos a cambiar sus destinos y puedan llegar a tener éxito en su rubro empresarial, transformando lo que se tiene con creatividad y hoy en día de mejor calidad.

En el Perú las MYPE no solo tienen como propietarios a varones sino que también son lideradas por mujeres emprendedoras y que tuvieron un aumento en 60.000 en los últimos 5 años, pasando de 1.5 millones en 2014 a 1.12 millones en el 2018. Considerando un 77.8%. Mientras que el 22% se encuentran en Lima. Así mismo indicó que el 42% se concentra en actividades relacionadas al comercio, 27% de servicios, seguidas de agropecuaria 24% y manufactura 6% (El tiempo, 2019)

De acuerdo a ComexPerú (2019) dio a conocer que en el Perú el 51% de los empleadores dueños de una MYPE son mujeres, las cuales tienen en promedio, 43 y 44 años. Además, casi la mitad equivalente a un (48%) son jefas de hogar, lo cual indicaría que una gran participación del ingreso total del hogar (sino es el 100%) depende directamente de las ventas y desempeño del negocio

Así mismo ComexPerú (2019) sostuvo que las MYPE que se dedican al comercio son lideradas en un 75% por mujeres de 45 años, las que en su mayoría terminaron la secundaria. También resaltan que en promedio, el 41% de los empresarios dueños de este tipo de negocios son jefes del hogar y el 32% cuenta con algún producto financiero formal.

Según el diario el Tiempo (2019) señala que Piura es una de las regiones donde se encuentran el mayor número de MYPE lideradas por mujeres emprendedoras. Según la directora de la MYPE y Cooperativa de la Dirección Regional de la Producción Piura, Cecilia Vilela, manifestó que de las 500 mil empresas registradas en la región el 30% (150.000) no logra superar las pérdidas y cumplir con la capacidad de pago a las diferentes entidades financieras.

Para el poder ejecutivo este sector contribuye aproximadamente un 24% al PBI y forma más del 85% de empleo, pero a la vez tiene una cadena de problemas, como la deslealtad y baja producción. En lo que resalta un punto muy importante es que se ha generado un nuevo régimen tributario, menos penal y más en la raya de apoyarlas a solucionar sus inconvenientes, dándoles más facilidades en el pago de gravámenes. (El peruano, 2017)

A nivel nacional el estado está buscando mejores soluciones en los pagos de

estas empresas, determinando un pago que sea más cómodo a las condiciones de las empresas que no cuentan en su mayoría con sumas grandes de capital y por ende no pueden solventar sus gastos, más en la actualidad con la situación que se vive las micro y pequeñas empresas se han enfrentado a un problema global bien grande ocasionado por el covid-19. Muchas empresas han quebrado debido al confinamiento y otras han sobrevivido y siguen manteniéndose en el mercado.

Con respecto a la formalización en el país es una complicación para el retraso en el avance de la economía, entonces las políticas peruanas deberían tener mayores beneficios para que los pequeños negocios emprendedores puedan iniciar una formalización donde generan empleo con mejores condiciones para los colaboradores con beneficios que estén al alcance de mejorar el estilo de vida de los mismos.

Según Castillo (2017) menciona que las MYPE conforman una parte muy significativa al impulso de un país, sin embargo, estas no están debidamente orientadas y su propio progreso es escaso, debido a dificultades de trayectoria, falta de capacidad, insuficientes capitales, entre otros. Es por ello que existen los llamados servicios de desarrollo empresarial, reservados a arrimar el hombro para prevalecer las prohibiciones de estas empresas y por así transportarlas por la vía de su desarrollo y progreso.

Con respecto al sector político está la ley 30056 “Ley de promoción y desarrollo de la MYPE”, permiten facilitar el crecimiento, formalización, desarrollo e inversión de las MYPE pertenecientes al país además de su contribución al producto bruto interno, considerando así la ampliación del mercado interno las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria. (Alianza pacifico, 2017)

Sobre las empresas que inician sus procesos de licencias en sus formalidades están empezando a tener mayores soportes en la productividad de los productos que brinda, entonces las MYPE comienzan a tener un enfoque más amplio a poder desarrollar productos que están siendo solicitados por mercados de mayor tamaño, es ahí donde abarca el crecimiento de nuevas exportaciones y mejores tratados que conviertan las exportaciones en grandes volúmenes de ventas, donde existirán beneficios para el país ya que se tributara en su mayoría.

Los negocios de comidas y bebidas buscan satisfacer los gustos y paladares de su público, ya que estos buscan su preferencia ya sea por su atención o por los exquisitos platos a la carta que ofrecen teniendo en cuenta que cada cliente tiene gustos diferentes es por eso que la preparación es especial para ellos, logrando que estos clientes vuelvan elegir el mismo local para su próxima comida.

La afinidad al factor tecnológico, se encuentra en constante cambio, es decir un mundo globalizado, que permite a las MYPE hacer uso de la tecnología para mantenerse actualizadas e informarse acerca de los cambios que se vienen dando día tras día. La tecnología es un factor que influye en las MYPE y les permite lograr sobresalir mediante ventajas competitivas, ya que sirve para perfeccionar sus productos.

El gerente general de Microsoft señala que las MYPE que implementan los avances tecnológicos son capaces de generar mayores cantidades de producción y poder abastecer a sus clientes de la mejor manera posible. Es por ello que las MYPE tienen que invertir en avances tecnológicos que les permita mostrar su productos a sus clientes y a sus futuros clientes mediante diferentes plataformas y de la misma manera incrementar sus ventas (Cuenca, 2018)

Cuando se habla de factores externos también se habla de los factores internos con los que una empresa cuenta. Al igual que los factores externos estos también son importantes y deben estar bien aplicados con el fin que sea más factible para las empresas concretar sus objetivos.

Según Corvo (2018) señala que los factores internos son aquellos elementos con los que cuenta una empresa para su funcionamiento, en relación a eso pueden generar ya sea un impacto negativo o positivo para la misma. Cuando una empresa decide lanzarse al mercado es vital que tiene que contar con factores internos y externos para su funcionamiento. Dentro de este contexto hablaremos del factor interno, resaltando que muchas veces se encuentran fallas debido a su entorno.

En efecto todas las MYPE, cuentan con sus factores internos, los cuales les permiten continuar en camino. En tanto las MYPE están en la obligación de conocer o detectar aquellos factores que generan problemas que afectan al logro de objetivos. Detectar aquellos factores considerados un problema, le dan inteligencia a las MYPE, para resolverlos de acuerdo a las prioridades y lograr la eficiencia.

De acuerdo a Económica Enciclopedia (2020) señala que toda empresa cuenta con factores internos que se vuelven esencial para el crecimiento de la misma. En efecto no todo es perfecto, muchas de las MYPE, presentan problemas en alguno de los factores. Antes de hacerle frente o aplicar una estrategia que permite darle solución, se tiene que detectar cual o cuales de los factores no están bien fortalecidos para darles pronta solución. De esta manera describiremos a continuación los principales factores internos con los que cuentan las MYPE de acuerdo a lo expuesto por la Enciclopedia Económica. Los cuales son:

- Recursos Financieros: Se señala que hace referencia a todos los activos con los que cuenta la MYPE, en lo esencial podemos mencionar al dinero, estos recursos tienen que ser muy bien administrados, porque son con los que la MYPE solventa sus gastos. Cabe resaltar que un mal manejo de este recurso generaría muchos problemas que incluso pueden llevar a la quiebra a cualquier MYPE.
- Recursos Humanos: El factor humano es considerado uno del más importante porque son los que ponen en marcha todo el plan propuesto por la empresa. En relación a este factor, tienen un compromiso con sus trabajadores y estos con las MYPE, de tal manera tiene que mantener al personal motivado para que así se sientan más comprometidos y trabajen en el logro de metas.
- Producto o servicio: Las MYPE, rubro pollerías ofrecen su platillo bandera denominado “pollo a la brasa”. Para realizar un buen servicio, lograr conquistar el paladar del cliente y obtener la aceptación del precio, estas tienen que tener en cuenta los costos relacionados a la materia prima.
- Relaciones internas: La importancia de la comunicación es un factor muy importante para que el mensaje sea claro y preciso. Del mismo modo un factor muy influyente en las relaciones internas es que el colaborador siempre este motivado, de modo que cuente con un buen clima laboral que le permita desarrollar mejor sus labores.

Estos factores permiten que las MYPE, rubro pollerías puedan desarrollar sus actividades, hacerles frente a sus competidores contando con una eficiente gestión de calidad y con un equipo de trabajo dirigido por un líder que impulse al crecimiento

de la empresa. En tanto estas MYPE, han tenido que acudir a las entidades financieras para la obtención de sus recursos financieros e invertirlo en una buena infraestructura y bienes para los funcionamientos de estas mismas. A demás de los factores internos antes mencionados, también está el modelo de las 5 fuerzas de Porter que sirven de mucho a las MYPE para que aprovechen toda la oportunidad que el mercado ofrece.

Según Porter citado por (Ibarra, 2018) plantea que el potencial de rentabilidad de cada empresa viene dada por las 5 fuerzas las cuales se encuentran plasmadas en su libro “estrategia competitiva”. En este sentido menciona que cada empresa se le aplica estas 5 fuerzas con las cuales puedan medir su nivel de competencia y por ende identifique sus mejores oportunidades. De este modo se describirán dichas fuerzas.

- Poder de negociación de los clientes: Cabe resaltar que esta fuerza permite al cliente tener el poder sobre los precios y la calidad. Resulta claro que los clientes de las pollerías estudiadas tienen muy en claro el platillo que prefieren y el precio que están dispuestos a pagar por dicho platillo.
- Poder de negociación con los proveedores: En lo esencial el poder de negociación se da cuando la demanda es más imponente que la oferta. En tanto los dueños de las MYPE estudiadas tienen que tener el poder de negociar con sus proveedores respecto al precio de los insumos más importantes como el pollo y la papa, ya que son la materia prima esencial la cual no puede ser sustituida.
- Amenaza de nuevos competidores: Las MYPE rubro pollerías siempre tienen que contar con estrategias que les permita hacerle frente a nuevos competidores. Sin embargo estas MYPE no se han visto amenazadas en los últimos años debido a que cuentan con una gran ventaja, como el tiempo que

llevan en el negocio, conocimiento del mercado en el que compiten, gustos y preferencias de sus clientes. Es así que aquel que busque competir en este rubro tiene que adaptarse al tipo de mercado existente, gustos y preferencias de los clientes.

- Amenaza de nuevos productos sustitutos: La aparición de negocios que ofrecen productos sustitutos se han convertido en una verdadera amenaza para las pollerías, debido a que ofrecen platillos que pueden lograr satisfacer la misma necesidad del cliente. Dentro del mercado de las MYPE estudiadas existe muchos negocios que ofrecen productos que pueden sustituir al pollo a la brasa, como las hamburguesas, salchipapas, y salchipollos.
- Rivalidad entre competidores: Analizar la rivalidad entre competidores permite sacar una gran ventaja frente a los demás. En relación con este tema cada MYPE, tiene y debe que adaptarse a los cambios de sus competidores o contar con estrategias en relación al precio del platillo, y sus características para que de esa manera pueda mantenerse en el mercado

Las MYPE, tienen que crear estrategias e innovarse mediante un sistema de gestión de calidad, el líder tiene que trabajar en equipo con el propósito de generar ventas y poder solventar sus egresos. En relación a las normas dispuestas por el estado para hacerle frente a la COVID- 19, este rubro ha sido uno de los más afectados debido a la reducción del horario de atención, por lo que han tenido que implementar el servicio Delivery que antes no era utilizado. Innovar y crear nuevas estrategias es parte del interés por parte de las MYPE, para continuar en el mercado y seguir frente a un negocio que con tanto esfuerzo y endeudamiento crearon.

Por todo ello la ULADECH Católica en la escuela de administración cuenta

con líneas de investigación como: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las MYPE” y “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú” que tienen como propósito contribuir a la gestión científica de las MYPE y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede anunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021? problemática que existe en el Departamento de Piura y que gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de administración se buscara dar solución a la problemática.

Así, es como este problema permite señalar el objetivo general como: “Determinar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021” mientras que los objetivos específicos son: (a) Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021; (b) Identificar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021; (c) Conocer la importancia de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021; d) Describir los estilos de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica por que buscó presentar las características de gestión de calidad y liderazgo de las MYPE, rubro pollerías con el fin de conocerlas y lograr que en un futuro las MYPE se encuentren

en la capacidad pertinente y contar con un diagnóstico preciso que servirá como información para futuras investigaciones

Del mismo modo la presente investigación se justifica de manera teórica porque se obtuvieron aspectos teóricos de las características de Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla distrito Castilla, Piura- año 2021, para lo cual se buscó determinar conceptos básicos sobre Gestión de calidad y Liderazgo. Por lo tanto se acudió a fuentes externas e internas sobre las variables en mención.

Así, mismo se justifica de manera metodológica porque en la investigación se aplicó la metodología científica, se emplearon fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, además se determinó el tamaño de la población y la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de la información

La investigación está constituida con el siguiente orden: Capítulo I, Introducción; capítulo II, Revisión de la literatura; capítulo III, Hipótesis; capítulo IV, Metodología; capítulo V, Resultados y capítulo VI, Conclusiones

Para ello, se aplicó una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte trasversa. Para las averiguaciones y recojo de información se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La encuesta estuvo constituida por una serie de preguntas de carácter nominal, con el propósito de obtener información fidedigna y precisa de los encuestados. La investigación está delimitada desde la perspectiva:

Temática: Por las variables gestión de calidad y liderazgo.

Psicográfica: Por las MYPE, rubro pollerías,

Geográfica: La avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla

Temporal: Año 2021

Los resultados principales fueron, en relación a los elementos de la gestión de calidad fue, el 100% de los propietarios consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, además considera que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE. Respecto a los principios de gestión de calidad, el 94% de los clientes mencionó que los platillos que adquiere logran satisfacer sus necesidades. Para la importancia del liderazgo el 100% de empleados confirmó que El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo. Con respecto a los estilos de liderazgo, el 100% de los empleados respondió que El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir.

Así mismo se concluyó que las MYPE, aplican elementos de gestión de calidad como el liderazgo, y la planificación ya que tienen muy en claro lo que quieren conseguir y porque con una buena planificación alcanzaran los objetivos propuestos, así mismo los principios que aplican son la participación del personal, el enfoque de procesos y la toma de decisiones, por otro lado la importancia del liderazgo se ve reflejada en la capacidad que tiene el líder para planificar y organizar las actividades, finalmente los propietarios se identifican con el liderazgo capacitador y demócrata ya que dan a conocer los objetivos que se deben conseguir.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. *Antecedentes*

2.1.1. **Gestión de calidad**

Burgos (2017) realizó una tesis titulada “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar pollería Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015” presentada en la Universidad libre de Colombia (Colombia). Con metodología cualitativa y métodos estadísticos para evaluación de resultados de encuestas. La muestra fue 100 clientes del restaurante-bar pollería. Con el objetivo desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar pollería Ouzo Agave Azul S.A.S. Se encontraron matrices de diagnóstico con fines de generación de planes de acción iniciales que dieran cabal cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015. Sus conclusiones fueron: las falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores dentro del entorno fue necesario establecer varias reuniones con todo el personal involucrado en los distintos procesos y generar capacitación inicial sobre las generalidades del SGC.

Hernández (2017) presentó una tesis de título “Diseño de investigación de un sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo Servqual para mejorar el servicio al cliente en el despacho de pedidos a domicilio en un mercado y pollerías de comida rápida” presentada en la Universidad de San Carlos de Guatemala (Guatemala). Con una metodología descriptiva y Transversal, dando a la muestra de 383. El objetivo principal determinar un sistema de gestión de la calidad que se debe utilizarse para mejorar el servicio al cliente en un mercado de comida rápida y pollerías con ello

incrementar la competitividad, donde resulto mejorar la calidad del servicio al cliente entregado en el despacho de pedidos, tanto en la central de llamadas como con los repartidores de pedidos a domicilio. Las conclusiones fueron la gestión de calidad eficiente y el beneficio esperado es que los clientes obtengan la mejor experiencia en la atención que reciben con un valor agregado en el servicio en la entrega a domicilio, esto se conseguirá al estar mejor posicionados dentro del mercado en el que compiten, así se entrega un mejor servicio en el despacho de pedidos a domicilio las utilidades de la organización aumentan.

Ponce (2018) realizó una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna periodo 2017” Tesis que fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Juliaca).la metodología utilizada fue básico, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, la muestra y población estuvo conformada por 14 MYPE, el objetivo fue describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocolla, en función a lo planteado de acuerdo a las características de las MYPE, sector servicio del rubro restaurantes se dio a conocer la importancia que tienen estas para el logro de los objetivos plasmados en las MYPE. De tal modo concluyó que las MYPE en su mayoría el 81.25% aplican una gestión de calidad en sus empresas, el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua para dar resultados positivos ante las necesidades que el cliente exige satisfacer, el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas.

Albildo (2018) realizó una investigación denominada “gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicios- rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito del Porvenir, 2018” investigación que fue presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Trujillo). Aplicó una metodología, descriptiva, se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, diseño no experimental- de corte Transversal, la población y muestra fue de 12 MYPE, dirigidos por conveniencia. Su objetivo fue determinar la característica de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito del porvenir, 2018. Llegó a la conclusión la mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad, teniendo la capacidad para liderar el negocio e implementar estrategias que le permitan satisfacer más al cliente, es así que más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente, las dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal.

Ramos (2020) desarrolló una investigación titulada gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito la arena Piura, año 2020. Tesis que fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo constituido por tres unidades de estudio del rubro pollerías. Su objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de la Arena de Piura, año

2020. Llegó a la conclusión que respecto a los elementos de la gestión de calidad se recomienda un programa de planificación y mejora continua con el fin de amentar las ventas. Así mismo la evaluación de desempeño y el apoyo y operación; los propietarios evalúan el desempeño del trabajador para que este sea optimo ante el cliente así mismo verifican que el tiempo de atención sea rápido. Se recomienda un programa de planificación y mejora continua.

Gonza (2020) presentó una investigación titulada “gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro restaurantes -pollerías del distrito de Paimas, provincia de Ayabaca año 2020”. Tesis que fue presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo determinado por las MYPE rubro restaurante considerando cuatro MYPE. Su objetivo principal fue identificar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Paimas, Provincia Ayabaca Año 2020. Llegando a la conclusión que la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías, se plasma en sus servicios y productos de calidad; de este resulta ventajosa una proyección de imagen adecuada; un aprovechamiento máximo de los recursos, la mejora de los procesos, la satisfacción del cliente; y el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento. Se recomienda que las MYPE, cuente con estrategias y estén en una mejora continua en los procesos que se realizan para brindar el servicio, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la clientela y lograr los objetivos propuestos.

2.1.2. Liderazgo

Urizar (2017) realizó una investigación de título “Estilos de liderazgo en el

desempeño laboral de los colaboradores de restaurante pollería don Carlos, Cobán alta Verapaz” Presentada en la Universidad de Rafael Landívar (Guatemala). La metodología utilizada fue descriptiva, se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, la muestra tiene 16 colaboradores. El objetivo fue conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante pollería Don Carlos para identificar el tipo de liderazgo que desarrollan. Resultó que el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Concluye que el equilibrio de liderazgo en los colaboradores que poseen estilo autocrático, permitiendo que se promueva la participación y los niveles de autonomía de los subordinados. Donde se incorpora la participación de los sujetos para aumentar el liderazgo participativo mediante charlas y participaciones para la mejora en el desempeño laboral.

Rueda (2017) elaboró una tesis titulada “Desarrollo de liderazgo del licenciado en gastronomía en el área directiva de alimentos y pollerías del sector hotelero” presentada en la Universidad Autónoma del estado de México (México). Con una metodología descriptiva, la muestra fue el área directiva del sector hotelero, el objetivo fue demostrar como las habilidades de liderazgo que tiene un egresado en gastronomía influyen en el nivel de competitividad de restaurante pollería. En cuanto se debe hacer saber al personal la importancia del trabajo en equipo continuo y lograr eficiencia en las tareas específicas. En conclusión, las características que debe poseer un egresado de una carrera de gastronomía debe ser de un líder enfocado en el trabajo en equipo y participación del grupo, donde podría generar un entorno único que se convierte en ventaja competitiva con el que se lograra ese nivel de competitividad desea, dando prioridad al equipo de trabajo y poder lograr lo que se proponga.

Medina (2016) elaboró una tesis denominada “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Tesis que fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Utilizo la metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transaccional o transversal, La población para este estudio fueron los empleados de las MYPE del sector servicio. El objetivo fue describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. Concluyó el liderazgo transaccional es característica importante de un líder, sin embargo, se detectó 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 de manera eficiente y eficaz.

Mendez (2019) realizó una investigación titulada “gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018” Tesis que fue presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, utilizó población y muestra de 31 MYPE. Su objetivo fue determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. Llegó a la conclusión que los propietarios de las MYPE se consideran buenos líderes porque son capaces de ayudan a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente.

La mayoría de estos líderes si promueve el trabajo en equipo y son el tipo de líder que necesitan en su empresa.

Crisanto (2019) desarrolló una investigación titulada “Caracterización de liderazgo y competitividad, rubro restaurat-pollerías del centro de Piura, año 2019”. Tesis que fue presentada en la en la Universidad Católica os Ángeles de Chimbote. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo determinado por las 10 MYPE rubro restaurante- pollería del centro de Piura. Objetivo fue identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE de servicio Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura; AÑO 2019. A través de estas características dar a conocer la importancia que tiene un líder para lograr alcanzar las metas de estas MYPE. Concluyó que en función al liderazgo se conoció que la principal función que ejercen los propietarios de las MYPE de estudio es la responsabilidad incluso cuando las cosas salen mal no buscan culpar a los demás; además son capaces de contar con planes de acción que les permita aumentar las ventas y logren conseguir los objetivos trazados

Castro (2019) realizó una inestigacion denominada “caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017” Tesis que fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, la población y muestra estuvo constituida por las MYPE, rubro pollerías de Ignacio Merino. De tal forma su objetivo fue identificar qué características tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urb. Ignacio Merino de Piura, año 2017. Obteniendo así como

conclusión que los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, de manera que es imprescindible aprovechar esta oportunidad de éxito.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Para hablar de gestión de calidad primero definiremos el término calidad. Según Benavente (2018) define a calidad como un conjunto de características esenciales con lo que todos los productos o servicios deben cumplir, con el propósito de satisfacer los gustos y preferencias de los clientes. De tal forma las MYPE deben implementar estas características y hacerlas parte de sus fortalezas para poder enfrentarse a sus competidores y cumplir al 100% con las expectativas que el cliente exige.

Desde el punto de vista de Hurtado (2019) señala a la gestión de calidad como la implementación de un sistema que representa una estrategia significativa para las empresas. De tal modo que, cuando dichas estrategias sean implementadas por parte de las Empresas tengan la capacidad de implementar buenas estrategias que tengan como fin cumplir con las necesidades de los clientes, aumentar su eficiencia, y beneficios eliminando todo tipo de riesgos, volviéndose más competentes y mantenerse en el mercado.

Leidinger (2020) resalta que la gestión de calidad es una herramienta o

sistema que permite definir los pasos que se deben seguir para lograr una mejora continua, generando calidad y excelencia. En relación a lo anterior, la gestión de calidad es una forma de dirigir y liderar una organización que tiene como fin obtener resultados. Un punto importante es que la calidad cuenta con las normas ISO 9001 versión 2015 que son la base de la gestión del sistema de calidad. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de calidad con las que toda empresa debe contar para implementar un buen sistema que les resulte efectivo y les permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios que ofrecen.

2.2.1.1 Elementos de gestión de calidad

Según Escudero (2020) señala que toda empresa que cuente con una buena gestión de calidad es contar con los principales elementos, los cuales se deben poner en práctica para estar en continuo cambio de acuerdo a la exigencia y comportamiento del mercado. Los principales elementos se describirán a continuación:

- a) Liderazgo: Según Raffino (2020) señala para poder liderar una empresa se debe tener muy en claro lo que requiere conseguir, en tanto el liderazgo es el conjunto de habilidades que tiene un individuo que le permiten ejercer tareas como líder. De acuerdo con lo mencionado con el autor se puede decir que con las habilidades de un líder se pueden lograr una eficiente gestión de calidad
- b) La planificación: Para el autor Castillo (2017) menciona que es una función que permite a toda empresa determinar sus objetivos y, se requiere de la formulación de estrategias que se adopten al cumplimiento de estos. Señala que toda actividad antes de llevarse a cabo tiene que ser muy planificada para tener claro lo que se quiere conseguir en un tiempo determinado.

- c) Apoyo y operación: Como opina Huaman (2020) que este elemento es de mucha utilidad porque permite conocer cuáles son las necesidades que el cliente exige para que de esa forma implementen este elemento que les permita cumplir y resolver dichas necesidades en relación a lo expuesto por el cliente.
- d) Evaluación del desempeño: Mientras que Yzaguirre (2019) define la evaluación del desempeño como un sistema que sin duda es capaz de medir de forma objetiva la conducta, rendimientos y productividad de un colaborador así como la excelencia y las cualidades que poseen . Cabe resaltar que la evaluación de desempeño se genera con el propósito de conocer el rendimiento y el nivel de productividad que tiene un colaborador.
- e) Mejora continua: Sernaqué (2020) mencionó que es uno de los elementos que busca mejorar los procesos, productos o servicios de una empresa, detectando los errores o áreas donde hay que mejorar.

2.2.1.2 Principios de la gestión de calidad

Evans (2014) citado por Huaman (2020) mencionó que sin duda en pleno siglo XXI las empresas tienen que implementar uno de los principios básicos que es la calidad con el propósito que crecer como empresa, obtener mejores resultados y lograr el éxito. A continuación, se describen 4 principios indispensables que se deben aplicar en las MYPE

- a) Enfoque al cliente: Según Gonzalez (2017) señala que este principio permite satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes y darle siempre lo mejor, y se tiene que vincular los objetivos de la organización con las expectativas de los clientes.

- b) Participación del personal: En tanto Velásquez (2017) menciona que para una gestión eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. El personal es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- c) Enfoque de procesos: Según Quirós (2018) señala que un enfoque basado en procesos es gestionar y controlar los procesos. Son actividades capaces de transformar entradas en salidas con un valor agregado.
- d) Toma de decisiones: Según este autor Bustillos (2020) menciona que son un proceso cognitivo en el que se realiza una elección entre posibles alternativas, se busca siempre la mejor opción posible que potencialice los resultados.

2.2.2 Liderazgo

La variable liderazgo y su importancia en las empresas está definida por diferentes autores. Para Castro (2019) quien define el liderazgo como un conjunto de cualidades y hábitos positivos que influyen en la incentivación para que una determinada persona tenga la capacidad de dirigir a un conjunto de personas con el fin de lograr los objetivos.

Según Fernández (2020) Menciona que toda organización tiene que contar con una persona que tenga la capacidad de dirigir un grupo de personas, el cual es responsable del logro de los objetivos, es así que tiene que ser claro y preciso al momento de comunicarse con sus colaboradores.

De acuerdo a los conceptos de los autores anteriores que han aportado a la definición se dará a conocer la importancia que tiene el liderazgo en las MYPE rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla-Piura año2021.

2.2.2.1 Importancia del Liderazgo

Toda organización funciona en base de una persona que sea capaz de comprometerse con el logro de las metas de una empresa. A eso se le conoce como liderazgo, y su importancia radica en la capacidad que este tiene para manejar un grupo determinado de personas, de manera responsable con el fin de lograr cumplir los objetivos de una manera eficiente y eficaz. Tiene que estar comprometido con la empresa y como equipo de trabajo esté dispuesto a intercambiar ideas, escuchar y ser escuchado. (Solutions, 2019)

Se resume a continuación que ambos autores coinciden que el liderazgo es de vital importancia dentro de una empresa., y debe contar la capacidad suficiente para manejar un equipo de trabajo, ser responsable y tener la habilidad para comunicarse de una manera clara y precisa ya que su importancia radica en:

- a) La capacidad: Estos autores White & Phillips (2020) definen que es una habilidad que permite al líder planificar, organizar y liderar todo tipo de actividades, proyectos y personas para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos.
- b) Responsabilidad: Sinek (2020) afirma que los líderes deben proteger las organizaciones, enfocándose en el entrenamiento del personal que tienen a cargo. El avance y las habilidades de empatía y comunicación.

- c) Comunicación: Con lo que respecta a este autor Delgado (2021) opina que una buena comunicación es un proceso esencial para el desarrollo de una empresa. La comunicación permite que las personas se expresen y compartan información entre sí, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y sean capaces de organizarse.

2.2.2.2 Estilos de Liderazgo

Existen diferentes estilos de liderazgo a continuación se describirán los estilos de Daniel Goleman citado por Fernández (2020)

- a) Liderazgo directivo: Este tipo de liderazgo se centra en que sus colaboradores cumplan con sus instrucciones inmediatamente. Se recomienda hacer uso de este liderazgo solo en situaciones críticas, ya que el exceso puede perjudicar en el compromiso por parte del equipo o la fuga del talento.
- b) Liderazgo capacitador: Se caracteriza por disponer una visión del futuro a sus colaboradores, dándoles a conocer los objetivos sin explicarles cómo alcanzarlos. De esa forma la motivación del personal aumenta ya que son Ellos mismos los que buscan como lograr los objetivos.
- c) Liderazgo afiliativo: Crea armonía y relaciones emocionales entre todos los miembros de su equipo, además es muy enfocado en la colaboración con el fin de conseguir grados de compromiso, lealtad, empoderamiento y motivación
- d) Demócrata: Su compromiso es crear consenso, así mismo tiene la capacidad para escuchar las diferentes opiniones de su equipo de trabajo con el fin de tomar las mejores decisiones respetando la opinión de los demás.
- e) Liderazgo de referencia: Busca lograr resultados excelentes que superen las expectativas. Este tipo de liderazgo enseña con el ejemplo, buscando el

desarrollo de sus colaboradores y motivándolos para que tengan un nivel muy alto de desempeño.

- f) Liderazgo de coaching: Ayuda y busca que sus colaboradores se desarrollen profesionalmente para conseguir su mejor potencial en un largo plazo

Según Pérez (2017) existen muchos estilos de liderazgo que no cuentan con un orden específico por lo tanto un líder puede utilizar cualquier estilo, siendo recomendable poner en práctica el que resulte más eficaz , o busque una combinación entre ellos y logre adaptarse en relación a la capacidad que este disponga

III HIPÓTESIS

Según Amador (2014) menciona que se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo o variable en relación con otro, fundamentalmente son estudios que muestran la relación causa efecto. Pero no toda investigación necesita de hipótesis, tal es el caso de la investigación de tipo descriptivo, no las requieren, porque solo es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Martínez (2016) considera que las investigaciones son de nivel descriptivo, porque permite conocer el comportamiento de las variables, recolectar información dentro de un contexto amplio del objeto en estudio, sin tener la necesidad de influir de ninguna manera. Por lo que solamente se dispuso a observar las variables y describir secuencialmente sus cambios o comportamientos, además se recopiló información neutral del objeto de estudio.

Con respecto al tipo de investigación fue cuantitativa, según Sampieri (2016) dice que una investigación denominada cuantitativa se enfoca en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos, para determinar patrones de problema planteado.

El diseño de la investigación fue no experimental, según Hurtado (2016) estas investigaciones solo se basan en la observación de las variables de estudio, en su contexto natural, más no se realiza, modificación ni manipulaciones, es decir los datos se obtuvieron para posteriormente describirlos y analizarlos. También fue de corte transversal porque los datos obtenidos se analizaron a partir de un momento dado.

4.2. Población y muestra

4.2.2 población

Según Arias (2012) citado por Rojas (2017) define a la población como un conjunto de elementos finitos e infinitos que tienen determinadas características de las cuales se obtendrá información sobre lo que se va a generar conclusiones.

El universo bajo estudio estuvo dado por los clientes, trabajadores y propietarios de las 4 MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla-Piura, año 2021. La distribución se puede observar en el cuadro 1

Cuadro 1 Relación de las MYPE

NOMBRE DIRECCIÓN	Y	RUC	N GERENTE	N EMPLEADOS
Pollería “AM” - Av. Ramón castilla		XX234597210	1	5
Pollería “ KI” - Av. Ramón castilla		XX549807653	1	6
Pollería “FAF” - Av. Ramón castilla		XX901278649	1	5
Pollería “LEL” - Av. Ramón castilla		XX457684092	1	4

Elaboración: propia

Para la variable 1: Gestión de calidad la población estuvo conformada por los clientes, que formaron una población infinita y tuvieron las siguientes características

- Edad: Mayores de 18 años
- Sexo: Hombres y mujeres
- Grado de instrucción: (primaria, secundaria, estudios superiores)
- Nivel socio económico: (bajo, medio, alto)

Del mismo modo, para la variable gestión de calidad la población también estuvo dada por los empleados y propietarios de las MYPE, que constituyeron una población finita.

Para la variable 2: Liderazgo: La población estuvo conformada por los trabajadores y los propietarios de las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, que constituyen una población finita.

4.2.2 Muestra

(Rojas, 2017) cito a Palella y Martins (2008), quienes definen a la muestra como una parte o subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características de la manera más exacta posible.

Para la variable 1: Gestión de calidad los clientes formaron una población infinita y debido a las circunstancias que se están viviendo a causa de la pandemia, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo como muestra a 80 clientes.

Según Hernández-Sampieri (2014) el muestreo no probabilístico por conveniencia es una técnica de muestreo que son utilizadas para crear muestras en relación a la facilidad de acceso, como también la disponibilidad de personas para formar parte de la muestra. En tal sentido en este tipo de muestreo, la elección de los elementos de estudio no depende de la probabilidad, sino que depende de las características de la población. Es por ello que para el presente estudio de investigación se eligió trabajar con 80 clientes que cumplan con las características correspondientes.

Es así, que debido a las circunstancias que se están viviendo a causa de la COVID-19 y por Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que prorrogó el estado de emergencia nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del COVID-19; se procedió a elegir un muestreo no probabilístico por conveniencia (El peruano, 2020)

Es por ello que a causa de la pandemia, y las restricciones impuestas por el gobierno, como cumplir con el aforo del 30%, mantener la distancia de 2 metros, se decidió aplicar un muestreo no probabilístico por conveniencia, esto debido a que no se tuvo acceso a la lista completa de los individuos que formaron parte de la población, ya que no se puede tener contacto con mucha gente y poner en riesgo la vida y la salud de las personas. Es así que para dicha investigación se aplicó la encuesta a 80 clientes para la variable gestión de calidad y obtener información para resultados de la investigación.

Además de la pandemia, uno de los motivos por lo que se decidió aplicar el muestro no probabilístico por conveniencia fue por los trabajos de rehabilitación que se están realizando en la avenida Ramón Castilla junto a otras calles aledañas. Debido a los trabajos realizados, las MYPE, se han visto perjudicadas en sus ventas por la poca transitabilidad de personas. De acuerdo al alcande de Castilla, José Ramirez, mencionó que la reparación de dichas avenidas beneficiará a más de 600 familias. Las obras se iniciaron el 15 de octubre y hasta la fecha siguen en ejecución (La República, 2020)

Para la variable 2: “liderazgo” la muestra estuvo conformado por 20 empleados y los 4 propietarios de las MYPE rubro pollerías que fueron investigadas y que formaron una población finita ya que se conoció con exactitud los elementos que la conforman.

Según (López, 2019) mencionó que la población es finita cuando el número de elementos que la conforman, es menor a 50 individuos.

Fue así como se recaudó información para ambas variables, donde la recopilación de información fueron varias, los cuales se encuentran identificados en el cuadro 2.

Cuadro 2 fuentes de información

FUENTE DE INFORMACIÓN			
Variabes		Población	Muestra
Gestión de calidad	Cientes	Infinita	80
	Empleados	Finita	20
	Propietarios	Finita	4
Liderazgo	Empleados	Finita	20
	Propietarios	Finita	4

Elaboración: propia.

Cuadro 3. Información de encuestados por MYPE

ENCUESTADOS					Total	
		“AM”	“KI”	“FAF”	“LEL”	4
MYPE, rubro pollerías						
Gestión de calidad	clientes	23	25	17	15	80
	Trabajadores	5	6	5	4	20
	Propietarios	1	1	1	1	4
Liderazgo	Trabajadores	5	6	5	4	20
	Propietarios	1	1	1	1	4

Elaboración: Propia

Criterios de inclusión

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Clientes con disponibilidad de tiempo
- Clientes que se consideran frecuentes
- Clientes con preferencia en pollos a la braza

Criterios de exclusión

- Clientes que se encuentran apurados y sin disponibilidad de tiempo
- Cliente que no se consideran frecuentes
- Menores de 18 años

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de calidad	Gestión de calidad es una herramienta o sistema que permite definir los pasos que se deben seguir para lograr una mejora continua, generando calidad y excelencia (Leidinger, 2020)	Elementos	Liderazgo	La dimensión “Elementos” se medirá con sus indicadores liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño, mejora continua. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietarios Empleados Clientes	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental-de corte transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Planificación				
			Apoyo y operación				
			Evaluación del desempeño				
		Principios	Mejora continua.	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores enfoque al cliente, participación del personal, enfoque de proceso, toma de decisiones. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.			
			Enfoque al cliente				
			Participación del personal				
			Enfoque de proceso				
Liderazgo	Liderazgo es un conjunto de cualidades y hábitos positivos que influyen en la incentivación para que una determinada persona tenga la capacidad de dirigir a un conjunto de personas con el fin de lograr los objetivos (Castro, 2019)	Importancia	Capacidad	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores capacidad, responsabilidad, comunicación. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Empleados Propietarios	Nominal	Población: Clientes, empleados Propietarios Muestra: 80 clientes 20 empleados 4 propietarios
			Responsabilidad				
			Comunicación				
		Estilos	Directivo	La dimensión “estilos” se medirá con sus indicadores directivo, capacitador, afiliativo, democrático, Referente y coaching. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.			
			Capacitador				
			Afiliativo				
			Democrático				
			Referencial				
Coaching							

4. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez (2016) mencionó que las técnicas son implementos utilizados para el recojo de la información. Para el desarrollo de la investigación se empleó como técnica la encuesta, la cual estuvo diseñada a recolectar información fidedigna de los encuestados, por otro lado, como instrumentos se utilizó el cuestionario que constó de una serie de preguntas sistemáticas de carácter nominal, el cual se obtuvo a partir de la operacionalización de variables, las cuales estuvieron validadas por profesionales expertos en cuestionarios. Utilizando un listado de preguntas escritas que se entregaron a un grupo determinado de personas para que las respondan de manera física.

4.5. Plan de análisis

Una vez recolectados los datos, se procedió a tabularlos y graficarlos, ordenándolos de acuerdo a cada variable con sus respectivas dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva para calcular las frecuencias y porcentajes y se realizó el cuestionario como instrumento enfocándose en los clientes, empleados y propietarios, el cual fue validado por expertos. Para el ordenamiento, decodificación y tabulación de datos de acuerdo a cada variable, se empleó el programa Microsoft Excel 2016

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Hipótesis	Técnica/instrumento	Fuente
Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón, Castilla distrito Castilla-Piura, año 2021	¿Qué características tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021?	General: Determinar las características de Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.	Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo Planificación Apoyo y operación Evaluación del desempeño Mejora continua	Las investigaciones de tipo descriptivo, no requieren de hipótesis, porque solo es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.	Encuesta/ Cuestionario	Propietarios Empleados Clientes
		(a) Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.		Principios	Enfoque al cliente Participación del personal Enfoque de proceso Toma de decisiones			
		(b) Identificar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.	Liderazgo	Importancia	Capacidad Responsabilidad Comunicación			Empleados Propietarios
		(c) Conocer la importancia de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.		Estilos	Directivo Capacitador Afiliativo Demócrata Referencia Coaching			
(d) Describir los estilos de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.								

4.7. Principios éticos

La presente investigación gestión de calidad, y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla distrito Castilla-Piura, año 2021. Se realizó con total transparencia, aplicando los principios generales de ética que se describirán a continuación.

Principio de protección a las personas: En la presente investigación se respetó la privacidad de todos los participantes por igual, dado que los datos personales no fueron expuestos ya que se respetó con total confidencialidad los datos de todos los encuestados. Por otro lado en esta investigación se tuvo en cuenta la gravedad de la pandemia de tal modo que se cumplió con los protocolos de bioseguridad para el recojo de la información, sin poner en riesgo su salud de los participantes. También se respetó el tiempo disponible, las diferentes formas de pensar y actuar de cada uno de los encuestados al momento de la aplicación del cuestionario tanto de los propietarios, empleados y clientes. Todo lo expuesto se evidencia en el encabezado del cuestionario aplicado.

Principio de beneficencia y no maleficencia: Para el desarrollo de esta investigación se puso mucho empeño con el fin de realizar un trabajo exitoso. Así mismo, al momento de la aplicación del cuestionario se tuvo los cuidados adecuados con respecto a los protocolos de bioseguridad para el bienestar de todos los participantes. Evidenciado en el encabezado del cuestionario aplicado.

Principio de justicia: Esta investigación se realizó con total transparencia ya que se respetó a todos los participantes, brindándoles un trato igualitario, respetando su opinión con total justicia, con el fin de recopilar e interpretar la información sin manipular los aportes brindados, evitando así sesgos que pueden conducir a conclusiones incorrectas. Del mismo modo se les informó que los resultados obtenidos podrán conocerlos más

adelante, mediante la plataforma del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Principio de integridad científica: la presente investigación guarda coherencia con las normas que exige la Uladech Católica, cumpliendo con las normas APA. Así mismo se les ha informado a los participantes que su participación es anónima, así como también se verificó y se supervisó los recursos con los que contaba los participantes a fin de salvaguardar su seguridad y su protección.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: Para el desarrollo de dicha investigación se tuvo que aplicar una encuesta para obtener los resultados de la misma. Por lo que antes de ser aplicada se informó de los propósitos de la investigación, respetado la libre decisión sobre su participación en ella por voluntad propia, siendo libres de aceptar o desistir de la participación. Así mismo se informó que ante cualquier duda estaban en su derecho de realizar cualquier pregunta con el fin de ser resueltas.

Principio de cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Este principio no aplicó para dicha investigación.

V RESULTADOS

5.1. Resultados de la investigación

5.1.1: Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021

Tabla 3. Elementos de gestión de calidad para el propietario

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	4	100%	0	0%	4	100%
2. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	4	100%	0	0%	4	100%
3. ¿La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?	4	100%	0	0%	4	100%
4. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige?	4	100%	0	0%	4	100%
5. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?	2	50%	2	50%	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

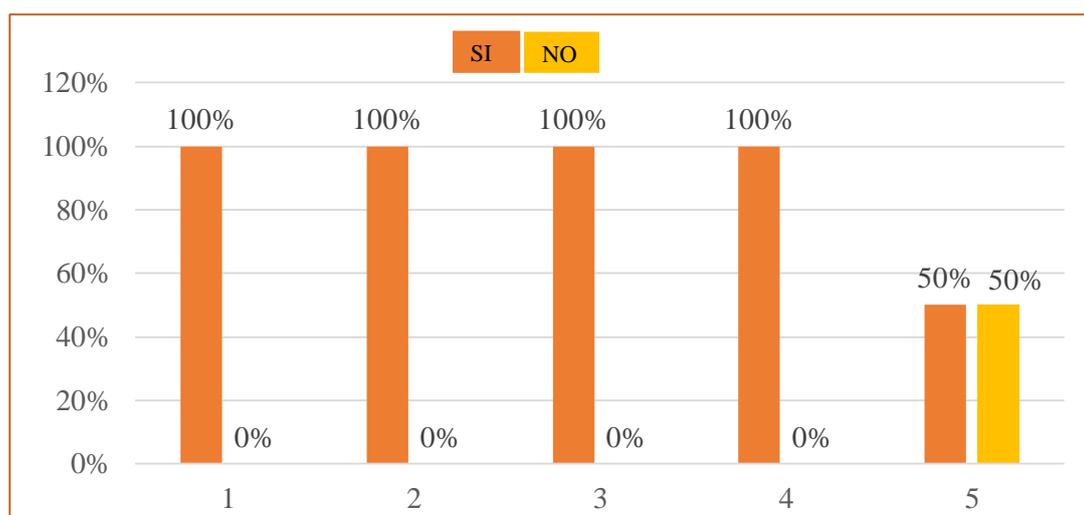


Figura 1: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad para el propietario

Interpretación: En la Tabla 3 y Figura 1 denominadas Elementos de gestión de calidad, aplicado al propietario, se observa que el 100% de los propietarios consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir; por otra parte el 100% consideraron que una buena planificación les permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE, de la misma forma el 100% confirmó que la MYPE cuenta con estrategias que se adaptan al cumplimiento de los objetivos, así mismo el 100% de estos conocen las necesidades de sus clientes, finalmente el 50% realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de su personal, mientras que el otro 50% no lo hace.

Tabla 4: Elementos de gestión de calidad para el empleado

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?	18	90%	2	10%	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al empleado

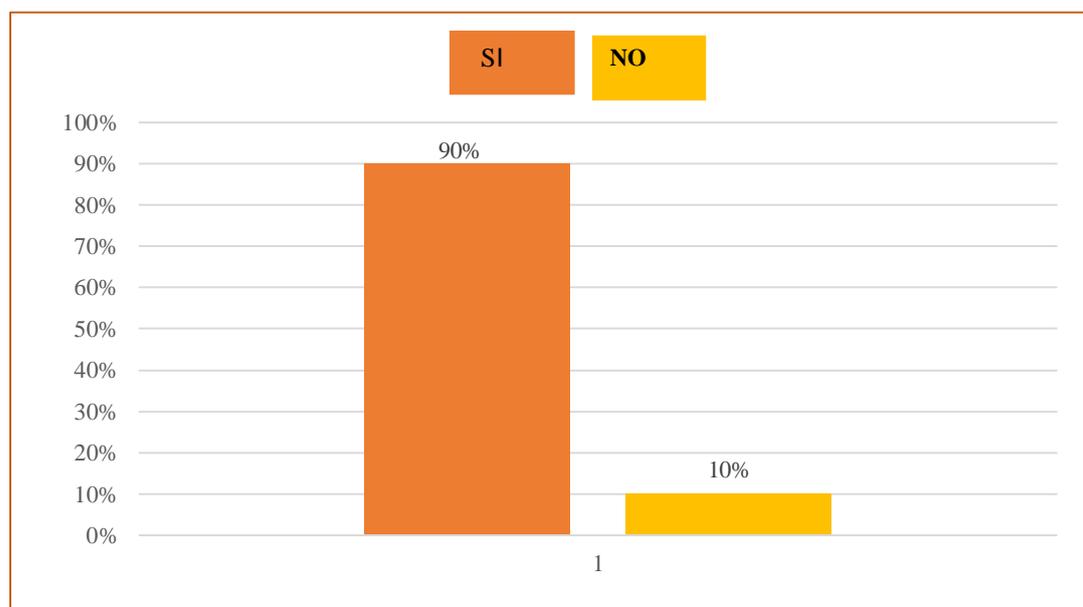


Figura 2: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad

Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 2 denominada elementos de la gestión de calidad, aplicado al empleado se observa que el 90% de los empleados aseguran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo, sin embargo el 10% consideran que no las tiene.

Tabla 5: Elementos de la gestión de calidad para el cliente

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	66	83%	14	17%	80	100%
2. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	70	88%	10	12%	80	100%
3. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	20	25%	60	75%	80	100%
4. ¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?	65	81%	15	19%	80	100%

Fuente: cuestionario aplicado al cliente

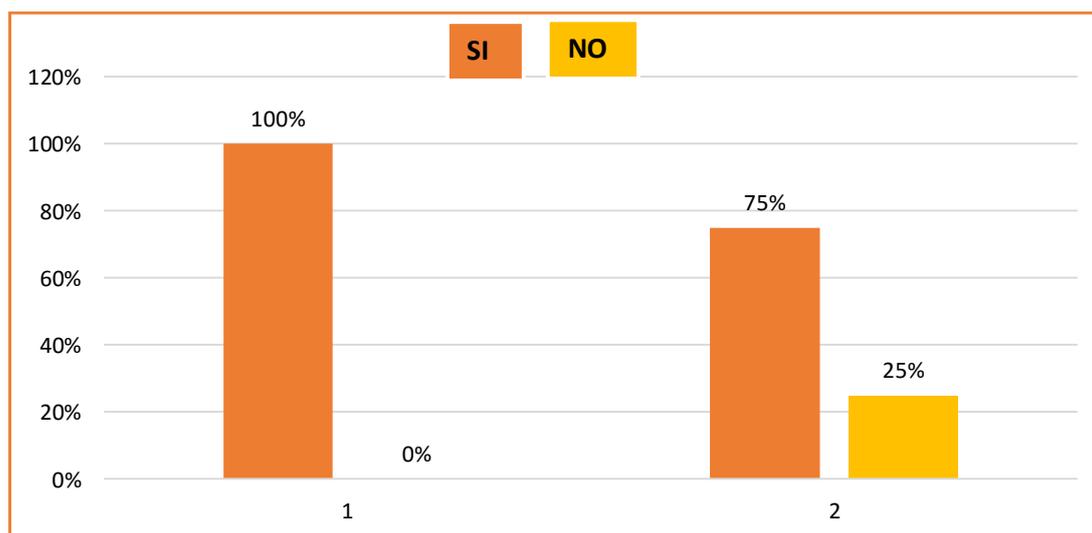


Figura 3: Gráfico de barras que representa a los Elementos de la Gestión de calidad para el cliente

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 3 denominadas Elementos de gestión de calidad, para el cliente, se observa que el 83% de los clientes mencionan que la MYPE si cumple con sus necesidades, mientras el 17 % consideran que no los cumple; por otra parte el

88% concuerdan que el personal se desempeña bien al momento de atenderlos, sin embargo el 12% mencionaron que no; de la misma forma el 75% consideran que no se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece, sin embargo el 25 % consideran que sí; finalmente el 81% de mencionaron que el platillo que la MYPE ofrece es de calidad, y el 19% mencionan que no es de calidad.

5.1.2: O.E.2. Identificar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021

Tabla 6: Principios de la gestión de calidad para el cliente

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	75	94%	5	6%	80	100%
2. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del platillo que las MYPE ofrecen?	70	88%	10	12%	80	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente



Figura 4: Gráfico de barras que representa a los Principios de la Gestión de calidad para el cliente

Interpretación: En la Tabla 6 y Figura 4 denomina Principios de la gestión de calidad, aplicado al cliente, se observa que el 94% de los clientes están seguros que el platillo que adquieren logran satisfacer sus necesidades, mientras que 6 % mencionaron que no;

por otro lado el 88% concuerdan que el cliente tiene que ser más exigente con el fin de mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece, y el 12% consideran que no.

Tabla 7: Principios de la gestión de calidad para el empleado

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?	20	100%	0	0%	20	100%
3. ¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	20	100%	0	0%	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado al empleado

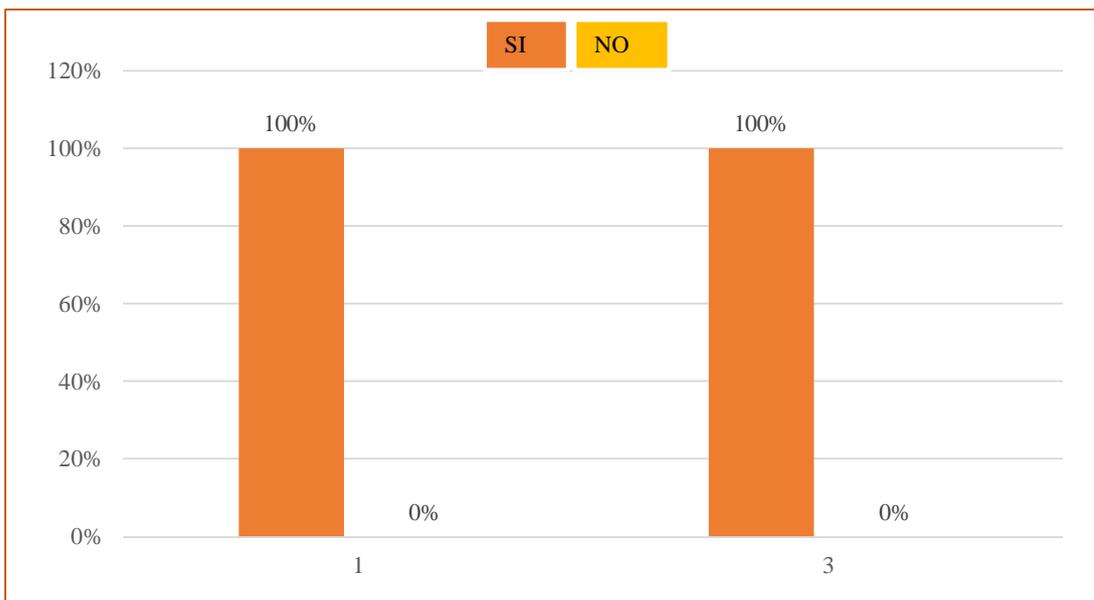


Figura 5: Gráfico de barras que representa a los Principios de la Gestión de calidad para el empleado

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 5 denomina Principios de la gestión de calidad, aplicado al empleado, se observa que el 100% de los empleados consideran que el personal es la esencia de toda organización, finalmente el 100% está de acuerdo que ofrecen un platillo con un valor agregado para diferenciarse de la competencia.

Tabla 8: Principios de la gestión de calidad para el propietario

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	4	100%	0	0%	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

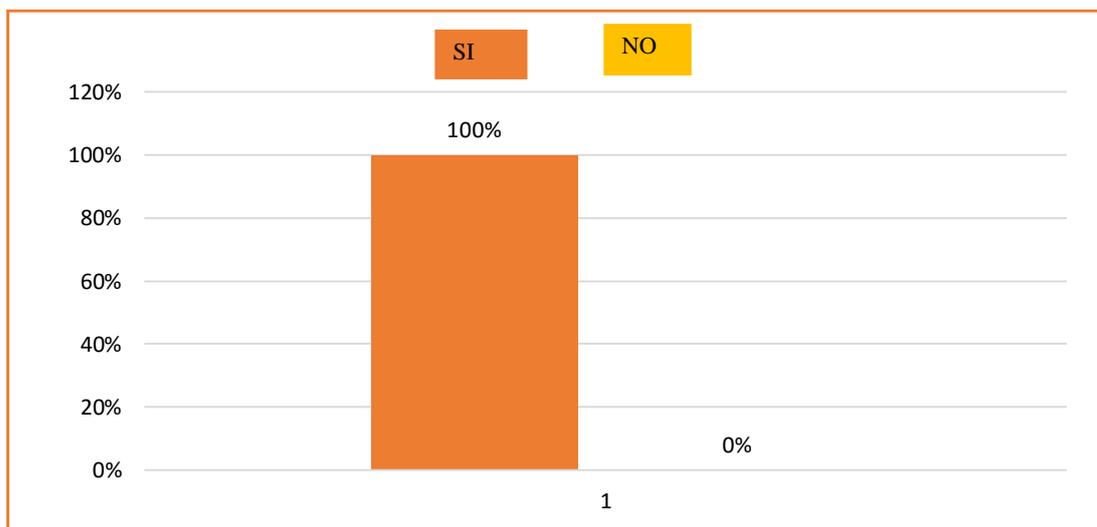


Figura 6: Gráfico de barras que representa a los Principios de la gestión de calidad para el propietario

Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 6 denominada Principios de la gestión de calidad, aplicado a los propietarios, se observa que el 100% de los propietarios aseguran que si consideran la opinión de sus colaboradores al momento de tomar alguna decisión.

5.1.3: O.E. 3: Conocer la importancia de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021

Tabla 9: Importancia de liderazgo para los empleados

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	20	100%	0	0%	20	100%
2. ¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	15	75%	5	25%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al empleado



Figura 7: Gráfico de barras que representa a la Importancia de liderazgo para el empleado

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 7 denominada Importancia de liderazgo aplicado al empleado, se observa que el 100% de los trabajadores coinciden El líder si planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, por otro lado el 75% aseguraron que la MYPE si se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados, mientras que el 25% dijeron que la MYPE no se enfoca en el entrenamiento.

Tabla 10: Importancia del liderazgo para el propietario

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	4	100%	0	0%	4	100%
2. ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	4	100%	0	0%	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

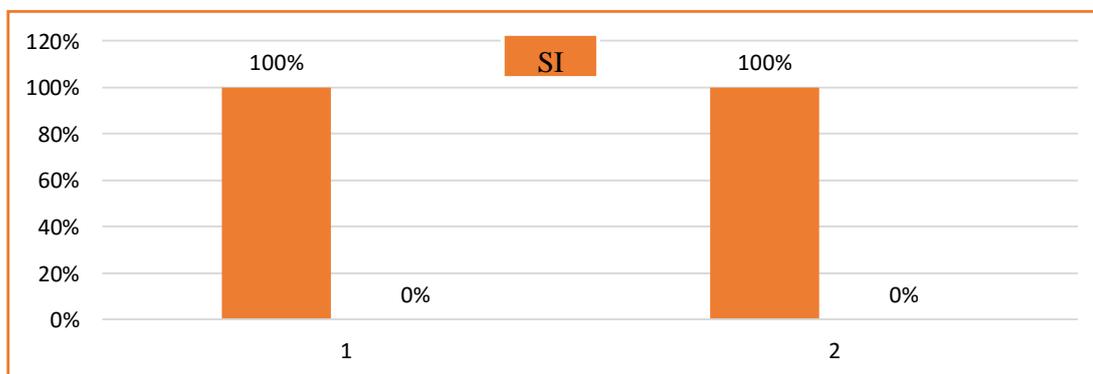


Figura 8: Gráfico de barras que representa a la Importancia de liderazgo para el propietario

Interpretación: En la Tabla 10 y Figura 8 denominada Importancia de liderazgo se observa que el 100% de los propietarios establece una buena comunicación con sus

colaboradores, así mismo el 100% permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos.

5.1.4: O.E.4: O.E.4. Describir los estilos de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

Tabla 11: Estilos de liderazgo para el propietario

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	2	50%	2	50%	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios



Figura 9: Gráfico de barras que representa a los Estilos de liderazgo para el propietario

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 9 denominada Estilos del liderazgo aplicado al propietario, se observa que el 50% de los propietarios exige a sus empleados que realicen sus actividades inmediatamente, mientras que el otro 50% no les exige.

Tabla 12: Estilos de liderazgo para el empleado

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%

1. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	20	100%	0	0%	20	100%
2. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	18	90%	2	10%	20	100%
3. ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	16	80%	4	20%	20	100%
4. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	20	100%	0	0%	20	100%
5. ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	15	75%	5	25%	20	100%
6. ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	15	75%	5	25%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al empleado

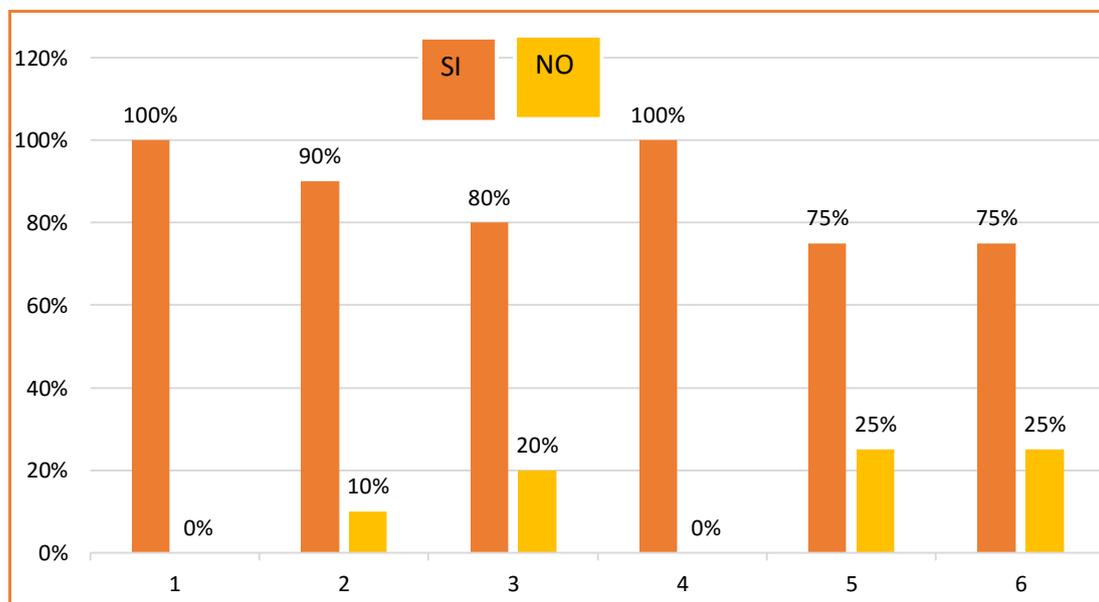


Figura 10: Gráfico de barras que representa a los Estilos de liderazgo para el empleado

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 11 denominada Estilos del liderazgo aplicado al empleado, se observa que el 100% de los trabajadores aseguraron que El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, así mismo el 90% afirmó que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, mientras que el 10% dijeron que no, por otro lado el 80% dio a conocer que El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores y el 20% dijeron que no, por otra parte el 100% concordaron que El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión, por

otro lado el 75% reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño y el 25% no lo reciben, de la misma forma al 75% de colaboradores les permite desarrollarse profesionalmente y al 25% no.

5.1.5: O.G: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

Tabla 13: Elementos y principios de la gestión de calidad para los clientes

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	66	83%	14	17%	80	100%
2. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	70	88%	10	12%	80	100%
3. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	75	94%	15	16%	80	100%
4. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del platillo que las MYPE ofrecen?	70	88%	10	12%	80	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

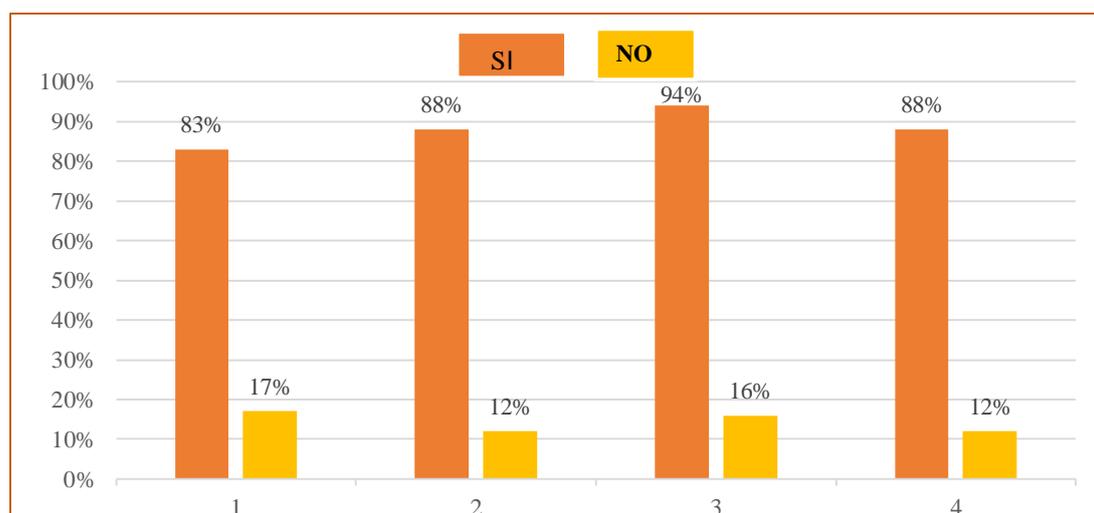


Figura 11: Gráfico de barras que representa a elementos y principios de gestión de calidad

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 11 denominada elementos y principios de gestión de calidad aplicado al cliente se observa que el 83% de los clientes aseguran que la

MYPE si cumple con sus necesidades y el 17% aseguran que no; por otra parte el 88% confirman que el personal se desempeña bien al momento de atenderlo y el 12% mencionaron que no; por otro lado el 94% consideran que los platillos que adquieren si logran satisfacer sus necesidades y el 16% dijeron que no; finalmente el 88% consideran que los clientes deben ser más exigentes para que la MYPE mejore localidad del platillo que ofrecen y el 12% dijeron que no.

Tabla 14: Importancia y estilos de Liderazgo para el empleado

ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	20	100%	0	0%	20	100%
2. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	20	100%	0	0%	20	100%
3. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	18	90%	2	10%	20	100%
4. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	20	100%	0	0%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al empleado

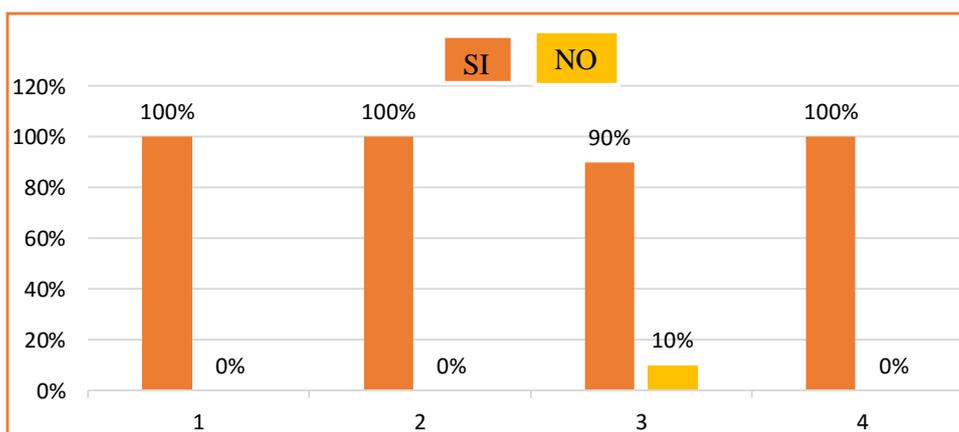


Figura 12: Gráfico de barras que representa a la importancia y estilos de liderazgo

Interpretación: En la Tabla 14 y Figura 12 denominada importancia y estilos de Liderazgo aplicado al empleado, se observa que el 100% de empleados están de acuerdo

que el líder planifica y organiza sus actividades antes de llevarlas a cabo; del mismo modo el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, por otro lado el 90% mencionaron que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo y el 100% opinó que el líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una.

Tabla 15: Características demográficas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Femenino	3	75%
Masculino	1	25%
Tipo de empresa		
EIRL	4	100%
SAC	0	0%
SA	0	0%
Edad de propietario		
20-35	0	0%
35-50	3	75%
50-60	1	25%
Años en el negocio		
Menos de 5	0	0%
Hasta 10	3	73%
Más de 10	1	25%

Fuente: Encuesta a los propietarios

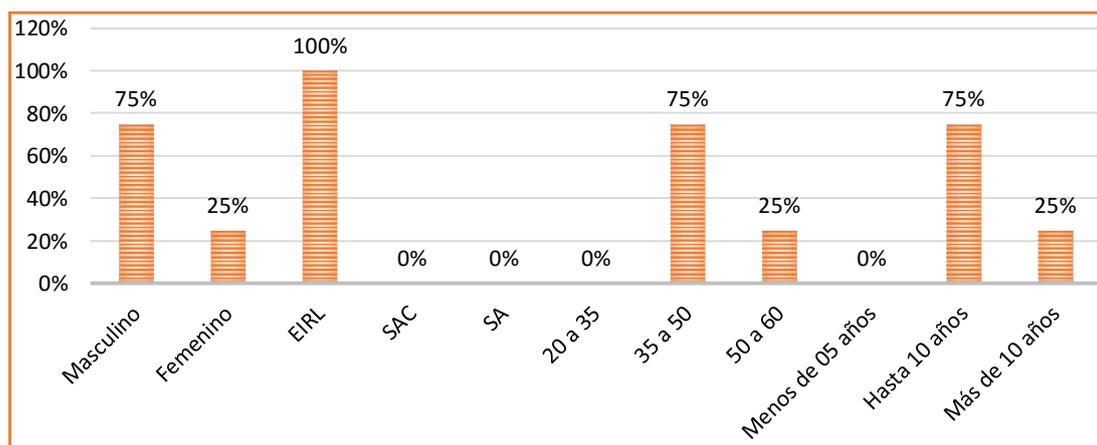


Figura 13: Gráfico de barras que representa las características de los propietarios

Interpretación: En la tabla 15 y Figura 13 se observa que el 75% de los encuestados pertenecen al género femenino y el 25% al género masculino, así mismo el 100% de las MYPE pertenecen al tipo de empresa EIRL. Con respecto a las edades de los

propietarios el 75% tienen edades en el rango de 35 a 50 años, mientras que el otro 25% se encuentran en el rango de 50 a 60 años. Finalmente la experiencia en el rubro de pollerías se ve reflejado en el 75% de propietarios que tienen hasta 10 años en el rubro, mientras que solo el 25% tiene una experiencia de más de 10 años en el negocio.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1. Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021

En la Tabla 3 y Figura 2 denominada elementos de la gestión de calidad, se observó que el 100 % de los propietarios consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir. Albildo (2018) mencionó que la mayoría de representantes tienen un alto conocimiento de gestión de calidad, teniendo la capacidad para liderar el negocio e implementar estrategias que le permitan satisfacer más al cliente. Por su parte Raffino (2020) afirma que para poder liderar una empresa se debe tener muy en claro lo que requiere conseguir, ya que el ser líder es tener las habilidades que le permita ejercer el liderazgo para lograr una eficiente gestión de calidad

Por otra parte el 100% de propietarios consideraron que una buena planificación les permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE. De acuerdo con Ramos (2020) expresó que respecto a los elementos de la gestión de calidad se recomienda un programa de planificación y mejora continua con el fin de amentar las ventas. Mientras que Castillo (2017) deduce que la planificación es una función que permite a toda empresa determinar sus objetivos y, se requiere de la formulación de estrategias que se adopten al cumplimiento de estos.

De esta manera el 100 % de propietarios aseguraron que las MYPE si cuentan con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos. Como plantea Gonza

(2020) que la gestión de calidad consiste en un aprovechamiento máximo de los recursos, la mejora de procesos, la satisfacción del cliente; y el cumplimiento de requerimientos de funcionamiento. Recomendó que las MYPE, cuente con estrategias y estén en una mejora continua en los procesos que se realizan para brindar el servicio, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la clientela y lograr los objetivos propuestos. Teniendo en cuenta a Castillo (2017) menciona que la planificación es una función que permite a toda empresa determinar sus objetivos y, se requiere de la formulación de estrategias que se adopten al cumplimiento de estos.

De la misma forma el 100 % de propietarios si conoce cuales son las necesidades que el cliente exige. Como expresa Ponce (2018) el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua para dar resultados positivos ante las necesidades que el cliente exige satisfacer, y el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas. Huamán (2020) sostiene que el apoyo y operación es un elemento de mucha utilidad porque permite conocer cuáles son las necesidades que el cliente exige para que de esa forma implementen este elemento que les permita cumplir resolver dichas necesidades en relación a lo expuesto por el cliente.

Así mismo el 50% de propietarios dio a conocer que realizan una evaluación de desempeño que les permita medir el rendimiento del personal. Como señala Ramos (2020) que respecto a los elementos de la gestión de calidad se identificaron la evaluación de desempeño y el apoyo y operación; los propietarios evalúan el desempeño del trabajador para que este sea optimo ante el cliente así mismo verifican que el tiempo de atención sea rápido. Yzaguirre (2019) deduce que la evaluación del desempeño como un sistema que sin duda es capaz de medir de forma objetiva en relación a la conducta, rendimientos y productividad de un colaborador como la

excelencia y las cualidades. Cabe resaltar que la evaluación de desempeño se genera con el propósito de conocer el rendimiento y el nivel de productividad que tiene un colaborador.

En la Tabla 4 y Figura 3 denominada Elementos de la gestión de calidad para el empleado, se apreció que el 90% de los empleados consideran que el propietario tiene la capacidad para ejercer el liderazgo. Albildo (2018) planteó que los representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad, teniendo la capacidad para liderar el negocio e implementar estrategias que le permitan satisfacer más al cliente, es así que más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente, las dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal. De acuerdo con Leidinger (2020) menciona que la gestión de calidad es una forma de dirigir y liderara una organización que tiene como fin obtener resultados.

En la Tabla 5 y Figura 4 denominada Elementos de la gestión de calidad, para el cliente, el 86% de los clientes consideraron que la MYPE si cumple con sus exigencias. Teniendo en cuenta a Ponce (2018) dio a conocer que el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua para dar resultados positivos ante las necesidades que el cliente exige satisfacer. Desde la posición de Hurtado (2019) señala a la gestión de calidad como la implementación de un sistema que representa una estrategia significativa para las Empresas. De tal modo que, cuando dichas estrategias sean implementadas por parte de las Empresas para implementar buenas estrategias que tengan como fin cumplir con las necesidades de los clientes exigen.

Por otra parte el 88% de los clientes respondieron que si se desempeña bien el personal al momento de atenderlos. Hernández (2017) agrega que la gestión de calidad

eficiente y el beneficio esperado es que los clientes obtengan la mejor experiencia en la atención que reciben, en el servicio en la entrega a domicilio, esto se conseguirá al estar mejor posicionados dentro del mercado en el que compiten. Yzaguirre (2019) considera que una evaluación de desempeño es un sistema que permite medir la conducta, comportamiento y rendimiento de los colaboradores al momento de desempeñarse en su puesto.

En tanto el 25% de clientes consideraron que se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece. Gonza (2020) propone que las MYPE, cuente con estrategias y estén en una mejora continua en los procesos que se realizan para brindar el servicio, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la clientela y lograr los objetivos propuestos. Benavente (2018) revela que la gestión de calidad es un conjunto de características esenciales con lo que todos los productos o servicios deben cumplir, con el propósito de satisfacer los gustos y preferencias de los clientes.

Por otra parte el 81% de clientes estuvieron de acuerdo que los platillos que la MYPE ofrece si son de buena calidad. Tal como lo dice Gonza (2020) la gestión de calidad de las MYPE del rubro de restaurantes – pollerías, se plasma en sus servicios y productos de calidad; de este resulta ventajosa una proyección de imagen adecuada; un aprovechamiento máximo de los recursos, la mejora de los procesos, la satisfacción del cliente. Leidinger (2020) destaca que la gestión de calidad es una norma internacional con la que toda empresa debe contar con el fin de implementar un buen sistema que les resulte efectivo y les permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios que ofrecen.

5.2.2 Identificar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

En la Tabla 6 y Figura 5 denominada Principios de la gestión de calidad para

el cliente, se observó que el 94% de clientes sostiene que los platillos que adquieren logran satisfacer sus necesidades. En la opinión de Albildo (2018) mencionó que para tener una buena gestión de calidad hay que tener la capacidad para liderar el negocio e implementar estrategias que le permitan satisfacer más al cliente, es así que más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente. Del mismo modo Hurtado (2019) dio a conocer que las empresas deben contar con estrategias que sean implementadas por parte de la empresa y tengan la capacidad de implementar buenas estrategias que tengan como fin cumplir con las necesidades de los clientes, aumentar su eficiencia, y beneficios eliminando todo tipo de riesgos, volviéndose más competentes y mantenerse en el mercado.

Dentro de este orden se tiene que el 88% de los clientes Consideraron que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del platillo que las MYPE ofrecen. En relación a la idea anterior Ponce (2018) sostuvo que el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas. Por su parte Leidinger (2020) define a la gestión de calidad como una herramienta o sistema que permite definir los pasos que se deben seguir para lograr una mejora continua, generando calidad y excelencia.

Así mismo en Tabla 7 y Figura 6 denominada Principios de la gestión de gestión de calidad para los empleados, el 100 % respondieron que el personal es la esencia de toda organización. De allí que para Ramos (2020) los elementos de la gestión de calidad se identificaron la evaluación de desempeño y el apoyo y operación; los propietarios evalúan el desempeño del trabajador para que este sea óptimo ante el cliente así mismo verifican que el tiempo de atención sea rápido. Cabe considerara por otra parte que Velásquez (2017) menciona que para una gestión eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. 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.

De la misma forma 100 % de los colaboradores confirmaron que ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores. De acuerdo con Hernández (2017) mencionó que gestión de calidad eficiente y el beneficio esperado es que los clientes obtengan la mejor experiencia en la atención que reciben con un valor agregado en el servicio en la entrega a domicilio, esto se conseguirá al estar mejor posicionados dentro del mercado en el que compiten. Quirós (2018) señala que el enfoque de procesos son un conjunto de elementos y actividades capaces de transformar entradas en salidas con un valor agregado, así como el principio mismo con el que la naturaleza funciona.

En la Tabla 8 y Figura 7 denominada Principios de la gestión de calidad para los propietarios, el 100 % afirmó que al momento de tomar una decisión tiene en cuenta la opinión de sus colaboradores. Burgos (2017) señala que a la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores dentro del entorno es necesario establecer varias reuniones con todo el personal involucrado en los distintos procesos y generar capacitación inicial sobre las generalidades del SGC. Bustillos (2020) dio a conocer sobre las decisiones como un proceso cognitivo en el que se realiza una elección entre posibles alternativas, se busca siempre la mejor opción posible que potencialice los resultados.

5.2.3 Conocer la importancia de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

En la Tabla 9 y Figura 8 denominada Importancia del Liderazgo para el empleado, se tuvo que el 100 % están de acuerdo que el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo. Mendez (2019) en su investigación realizada

afirmó que los propietarios de las MYPE se consideran buenos líderes porque son capaces de ayudar a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente. Por otro lado Estos autores White & Phillips (2020) definen que es una habilidad que permite al líder planificar, organizar y liderar todo tipo de actividades, proyectos y personas para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos.

Del mismo modo el 100 % de los colaboradores afirmó que la MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados. Como dice Rueda (2017) un líder debe estar enfocado en el trabajo en equipo y participación del grupo, donde podría generar un entorno único que se convierte en ventaja competitiva con el que se lograra ese nivel de competitividad desea, dando prioridad al equipo de trabajo y poder lograr lo que se proponga. Teniendo en cuenta a Sinek (2020) menciona los líderes deben proteger las organizaciones, enfocándose en el entrenamiento del personal que tienen a cargo. El avance y las habilidades de empatía y comunicación.

En la tabla 10 y figura 9 el 100 % de los colaboradores afirmó que un Líder tiene y debe establecer una buena comunicación con sus colaboradores. Citando a Urizar (2017) en su investigación afirmó que el liderazgo debe ser equilibrado permitiendo que se promueva la participación y los niveles de autonomía de los subordinados. Donde se incorpora la participación de los sujetos para aumentar el liderazgo participativo mediante charlas y participaciones para la mejora en el desempeño laboral. Desde la posición de Delgado (2021) menciona que el proceso comunicativo es esencial para la vida y las empresas porque permite que las personas se expresen y compartan información entre sí, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y sean capaces de organizarse.

Por otra parte el 100 % de los propietarios afirmaron que permite a sus colaboradores que expresen y compartan información entre Ellos. Para Rueda (2017) mencionó que un líder debe estar enfocado en el trabajo en equipo y participación del grupo, donde podría generar un entorno único que se convierte en ventaja competitiva con el que se lograra ese nivel de competitividad desea, dando prioridad al equipo de trabajo y poder lograr lo que se proponga. De acuerdo a Delgado (2021) menciona que el proceso comunicativo es esencial para la vida y las empresas porque permite que las personas se expresen y compartan información entre sí, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y sean capaces de organizarse.

5.2.4 Describir los estilos de liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021

En la Tabla 11 y Figura 10 denominada Estilos de Liderazgo para el propietario, el 50 % afirmó que exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente. Dicho en palabras de Medina (2016) Concluyó que el liderazgo transaccional es característica importante de un líder, sin embargo, se detectó 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 respectivas de manera eficiente y eficaz. En tanto Fernández (2021) dio a conocer que el líder directivo se centra en que sus colaboradores cumplan con sus instrucciones inmediatamente. Se recomienda hacer uso de este liderazgo solo en situaciones críticas, ya que el exceso puede perjudicar en el compromiso por parte del equipo o la fuga del talento. Independientes.

En la tabla 12 y figura 11 denominada estilos de liderazgo para el empleado, el 100% afirmaron que El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir. Según Castro (2019) concluyó que propietarios encuestados consideran y sí le da mucha

importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, de manera que es imprescindible aprovechar esta oportunidad de éxito. En tanto para Fernández (2020) mencionó que el líder capacitador se caracteriza por disponer una visión del futuro a sus colaboradores, dándoles a conocer los objetivos sin explicarles cómo alcanzarlos.

Por otro lado el 90% de los colaboradores mencionaron que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo. Para Mendez (2019) dio a conocer que los buenos líderes son capaces de ayudar a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente. La mayoría de estos líderes si promueve el trabajo en equipo y son el tipo de líder que necesitan en su empresa. Mientras tanto Fernández (2020) afirmó que el líder afiliativo es aquel que crea armonía y relaciones emocionales entre todos los miembros de su equipo, además es muy enfocado en la colaboración con el fin de conseguir grados de compromiso, lealtad, empoderamiento y motivación

Por otro lado el 80% de los empleados afirmaron que El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores. Esto concuerda con Rueda(2017) quien mencionó que, un líder debe estar enfocado en el trabajo en equipo y participación del grupo, donde podría generar un entorno único que se convierte en ventaja competitiva con el que se lograra ese nivel de competitividad desea, dando prioridad al equipo de trabajo y poder lograr lo que se proponga. En tanto Fernández (2020) sostiene que el líder democrático tiene como compromiso crear consenso, así mismo tiene la capacidad

para escuchar las diferentes opiniones de su equipo de trabajo con el fin de tomar las mejores decisiones respetando la opinión de los demás.

De la misma forma el 100% de los colaboradores dieron a conocer que El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión. Urizar (2017) mencionó que un líder tiene que promover la participación para aumentar el liderazgo participativo mediante charlas y participaciones para la mejora en el desempeño laboral. Para Fernández (2020) sostiene que el líder democrático tiene como compromiso crear consenso, así mismo tiene la capacidad para escuchar las diferentes opiniones de su equipo de trabajo con el fin de tomar las mejores decisiones respetando la opinión de los demás.

Por otra parte el 75% de los colaboradores reciben motivación por parte de los propietarios para obtener el mejor desempeño. Para Urizar (2017) mencionó que el estilo autocrático, pretende promover la participación y los niveles de autonomía de los subordinados. Donde se incorpora la participación de los sujetos para aumentar el liderazgo participativo mediante charlas y participaciones para la mejora en el desempeño laboral. En tal sentido Pérez (2017) existen muchos estilos de liderazgo que no cuentan con un orden específico por lo tanto un líder puede utilizar cualquier estilo, siendo recomendable poner en práctica el que resulte más eficaz, o busque una combinación entre ellos y logre adaptarse en relación a la capacidad que este disponga.

Finalmente el 75% de los colaboradores se desarrollan profesionalmente en la MYPE que laboran. Según Mendez (2019) argumentó que los propietarios de las MYPE se consideran buenos líderes porque son capaces de ayudar a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente. La mayoría de estos líderes si promueve el trabajo en equipo y son el tipo de líder que

necesitan en su empresa. Además fernandez (2020) un buen lider Ayuda y busca que sus colaboradores se desarrollen profesionalmente para conseguir su mejor potencial en un largo plazo

5.1.5: O.G: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021.

En la Tabla 13 y Figura 12 denominada elementos y principios de la gestión de calidad se pudo apreciar que el 83 % de los clientes consideran que la MYPE, si cumple con las necesidades que los clientes exigen. Esto coincide con Ponce (2018) que dio a conocer que el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua con el fin de dar resultados positivos ante las necesidades que el cliente exige satisfacer. Por otra parte tenemos la posición de Hurtado (2019) quien señala a la gestión de calidad como la implementación de un sistema que representa una estrategia significativa para las Empresas. De tal modo que, cuando dichas estrategias sean implementadas por parte de las Empresas para implementar buenas estrategias que tengan como fin cumplir con las necesidades de los clientes exigen.

De la misma manera el 88 % de clientes respondieron que se desempeña bien el personal al momento de atenderlo. De acuerdo con Hernández (2017) agrega que la gestión de calidad eficiente y el beneficio esperado es que los clientes obtengan la mejor experiencia en la atención que reciben, en el servicio en la entrega a domicilio, esto se conseguirá al estar mejor posicionados dentro del mercado en el que compiten. Por otro lado Yzaguirre (2019) considera que una evaluación de desempeño es un sistema que permite medir la conducta, comportamiento y rendimiento de los colaboradores al momento de desempeñarse en su puesto.

Así mismo el 94% de clientes afirmó que los platillos que adquieren logran satisfacer sus necesidades. En la opinión de Albildo (2018) mencionó que para tener una

buena gestión de calidad hay que tener la capacidad para liderar el negocio e implementar estrategias que le permitan satisfacer más al cliente, es así que más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente. Del mismo modo Hurtado (2019) dio a conocer que las empresas deben contar con estrategias que sean implementadas por parte de la empresa y tengan la capacidad de implementar buenas estrategias que tengan como fin cumplir con las necesidades de los clientes, aumentar su eficiencia, y beneficios eliminando todo tipo de riesgos, volviéndose más competentes y mantenerse en el mercado.

Dentro de este orden se tiene que el 88% de los clientes considera que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del platillo que las MYPE ofrecen. En relación a la idea anterior Ponce (2018) sostuvo que el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas. Por su parte Leidinger (2020) define a la gestión de calidad como una herramienta o sistema que permite definir los pasos que se deben seguir para lograr una mejora continua, generando calidad y excelencia.

En la tabla 14 y Figura 13 denominada importancia y estilos de liderazgo se tiene que el 100% de líderes planifica y organiza sus actividades antes de llevarlas a cabo Mendez (2019) en su investigación realizada afirma que los propietarios de las MYPE se consideran buenos líderes porque son capaces de ayudar a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente. Por otro lado Fernández (2020) menciona que toda organización tiene que contar con una persona que tenga la capacidad de dirigir un grupo de personas, el cual es responsable del logro de los objetivos, es así que tiene que ser claro y preciso al momento de comunicarse con sus colaboradores.

Dentro del mismo orden se tiene que 100% de colaboradores sostiene que el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir. Según Castro (2019) concluyó que propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, de manera que es imprescindible aprovechar esta oportunidad de éxito. En tanto para Fernández (2020) mencionó que el líder capacitador se caracteriza por disponer una visión del futuro a sus colaboradores, dándoles a conocer los objetivos sin explicarles cómo alcanzarlos.

Por otra parte el 90% de los colaboradores afirmó que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo. Para Mendez (2019) dio a conocer que los buenos líderes son capaces de ayudar a resolver los errores de sus colaboradores, teniendo en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que personal sea más eficiente. La mayoría de estos líderes si promueve el trabajo en equipo y son el tipo de líder que necesitan en su empresa. Mientras tanto Fernández (2020) afirmó que el líder es aquel que crea armonía y relaciones emocionales entre todos los miembros de su equipo, además es muy enfocado en la colaboración con el fin de conseguir grados de compromiso, lealtad, empoderamiento y motivación

Finalmente el 100% de líderes tienen en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión. . Urizar (2017) un estilo autocrático, permitiendo que se promueva la participación y los niveles de autonomía de los subordinados. Donde se incorpora la participación de los sujetos para aumentar el liderazgo participativo mediante charlas y participaciones. Para Fernández (2020) sostiene que el líder democrático tiene como

compromiso crear conceso, escuchar las diferentes opiniones de su equipo de trabajo con el fin de tomar las mejores decisiones respetando la opinión de los demás.

En la Tabla 15 y Figura 13 denominada características demográficas se observó que el 75 % de propietarios pertenecen al género femenino. Esto concuerda con diario el tiempo (2018) quien dio a conocer que el 75% de los empleadores dueños de una MYPE en el Perú son mujeres que tienen, entre 43 y 44 años. Además el 100% de MYPE, pertenecen al tipo de empresa EIRL, lo que coincide con diario Gestión (2019) quien enfatizó que en Perú la mayoría de MYPE pertenecen al tipo de empresa EIRL, dado que pueden iniciar actividades de forma individual convirtiéndose en su único dueño, gerente y socio de su negocio, así mismo el 75% de los propietarios tienen entre 35 a 50 años, lo que coincide con ComexPerú (2018) quien dio conocer los dueños de las MYPE tienen alrededor de 40 años, por ultimo se observa que el 75% de MYPE tienen hasta 10 años en el mercado, esto concuerda con lo plasmado por ComexPerú (2018) donde sostuvo que una MYPE promedio en el Perú tienen alrededor de 7 años de antigüedad lo cual solo atienden alrededor de 10 meses al año.

VI CONCLUSIONES

Se conoció que las MYPE aplican los elementos de gestión de calidad como liderazgo, dado que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, así mismo porque los líderes tienen las habilidades y capacidades para ejercer el liderazgo, por otra parte cumplen con la planificación, dado que consideran que con una buena planificación lograrán alcanzar los objetivos, mediante estrategias que se adapten al cumplimiento de los mismos.

Los elementos se

Los principios de la gestión de calidad identificados en las MYPE, fue la participación del personal, dado que el personal es la esencia de la organización, así mismo los resultados mostraron que las MYPE cumple con el enfoque de procesos, ya que ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de los demás, por otra parte consideran la opinión de los colaboradores antes de tomar alguna decisión.

En relación a la importancia de Liderazgo se conoció que radica en la capacidad, debido a que el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, así mismo dentro de la importancia se conoció que el líder establece una buena comunicación con sus colaboradores, permitiéndoles que se expresen y compartan información entre ellos para obtener resultados más óptimos.

Con respecto a los estilos de liderazgo en las MYPE se vio reflejado en el líder capacitador, ya que da a conocer a sus colaboradores los objetivos que deben alcanzar o conseguir, así mismo aplican el liderazgo democrata, porque tienen la capacidad para escuchar las diferentes opiniones de sus colaboradores, y tenerlas en cuenta al momento de tomar una decisión.

Se conoció que las características de gestión de calidad y liderazgo que aplican las MYPE, de la avenida Ramón Castilla, se conocieron a través de los elementos como liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación de desempeño, mejora continua, cumpliendo con las necesidades que el cliente exige; así mismo aplica principios de gestión de calidad como el enfoque al cliente, participación del personal, enfoque en los procesos, toma de decisiones, del mismo modo se dio a conocer la importancia del liderazgo con la capacidad, responsabilidad y comunicación; finalmente los estilos de liderazgo que más representan son el estilo capacitador y demócrata.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a todas las MYPE que realicen una evaluación de desempeño a sus colaboradores para conocer lo que hacen bien y en lo que pueden mejorar. Así mismo se plantea que sigan en constante mejora con el fin de seguir ofreciendo platillos de buena calidad para atraer a futuros clientes.

Por otra parte también se les recomienda que sigan enfocándose en los procesos de producción para mantener la calidad del platillo que ofrecen, además de generar un valor agregado para diferenciarse de sus competidores.

Por otro lado también se les recomienda a las MYPE que establezcan una buena comunicación entre todos los miembros del equipo para que transmitan el mensaje de la mejor manera.

Del mismo modo se les recomienda a las MYPE que motive a sus colaboradores a realizar sus actividades para que logren los mejores resultados.

Finalmente se le recomienda a las MYPE que apliquen los elementos, principios de la gestión de calidad que se determinaron con el fin de conocer las necesidades que los clientes exigen y de esa forma realicen mejoras en relación al platillo que ofrecen, así mismo se les invoca a tener en cuenta que ejercer un buen liderazgo es de mucha importancia ya que el líder es la persona que tiene la capacidad para manejar un equipo y es el responsable de sacar a la MYPE adelante y continúe en el mercado.

REFERENCIAS

- Albildo, CJ. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida sánchez carrión distrito de el porvenir, 2018*. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimobote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/atencion_cliente_albildo_dominguez_cristhian_junior.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Amador. (2014). Obtenido de www.hipotesisdeinvestigacion.com. Barcelo, J. (29 de abril de 2018). *Características del liderazgo transformacional*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/liderazgo/caracteristicas-del-liderazgo-transformacional/>
- Benavente, KD. (2018). *Propuesta de un proceso de calidad en la producción de café en Oxapampa – Villa Rica basado en la gestión por procesos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas . Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624415/Benavente_KD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Burgos, GD. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar pollería ouzo agave azul s.a.s. bajo los lineamientos de la norma iso 9001:2015 y la norma técnica colombiana ntsusna 008*. Bogota, Colombia : Universidad Libre de Colombia. Obtenido de

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/documento%20final.pdf?sequence=1>

Castillo, JA. (2017). *gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPES del centro comercial comida, los Olivos, año 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Castillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, LM. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino Piura, año 2017*. Piura: universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10207/capacitacion_liderazgo_castro_ayosa_lizeth_marilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comexperú. (2020). Obtenido de www.economia.del.peru Corvo, H. (04 de Mayo de 2018). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/#:~:text=Se%20refieren%20a%20todas%20las,empresa%2C%20se%20considera%20como%20fortaleza>.

Crisanto, JD. (2019). *Caracterización de Liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes- pollerías del centro de Piura, año 2019*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11711/liderazgo_mype_crisanto_gallego_juan_diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, GG. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017*.

Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14992/gesti%33%93n%20de%20calidad_competitividad_%20cruz%20_valdiviezo_grecia_geraldinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuenca, PC. (2018). *caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en la MYPE del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018.*

Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10650/gestion_de_calidad_satisfaccion_del_cliente_cuenca_escudero_priscila_cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, ME. (2020). *Gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro:*

Restaurante de la urbanización Federico Viarreal de la cuida de Chiclayo, Lambayeque año 2020. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17670/gestion_de_calidad_evaluacion_del%20servicio_%20escudero_chirinos_maria_eugenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonza, D. I. (2020). *gestión de calidad y clima organizacional en las MYPE rubro*

restaurante - pollerías del distrito de Paitas, provincia Ayabaca, año 2020.

Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17468/gestion_de_calidad_clima_organizacional_gonza_pintado_dinora_ilvania.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, C. W. (2017). *Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad*

utilizando el modelo Servqual para mejorar el servicio al cliente en el

despacho de pedidos a domicilio en un mercado y pollerías de comida rápida.

Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3573_IN.pdf

Huaman, H. (2020). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías Pucallpa, 2019.* Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19223/gestion_calidad_huaman_valencia_hayde.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, A. (4 de Septiembre de 2017). *Investigación, Innovación y metodológica.* Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). *Selección de la muestra. México.* Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, F. (2019). *la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, Lima 2018.* Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60552158/micro_empresa_hurtado_bautista_fidel20190910-2784-zo88vz.pdf?1568150996=&response-content-disposition=inline%3b+filename%3dfacultad_de_ciencias_contables_financieras.pdf&expires=1613440000&signature=reseunlibn8

- Ibarra, E. (2018). *análisis entorno estratégico modelo estel – 5 fuerzas de matriz ifa – matriz foda – modelo vrio*. Bogotá: Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9469/IbarraElizabaeth2018.Pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, JY. (2016). *Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes- pollerías) en el distrito de Huaraz, año 2014*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/mype_liderazgo_transaccional_medina_vargas_yanet_yesica.pdf?sequence=1&isallo
- Mendez, YH. (2019). *gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15163/gestion_de_calidad_mendez_lopez_yuva_hassel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Orellana, N. P. (3 de junio de 2019). Liderazgo democrático. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-democratico.html>
- Ponce, MD. (2018). *caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Polloyay, provincia y región Tacna periodo 2017*. Tacna: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4059/gestion_d

e_calidad_mype_atencion_al_cliente_ponce_mamani_magaly_del_rosario.pdf?sequence=1&isallowed=y

PQS. (10 de abril de 2018). *PQS la voz de los emprendedores*. Obtenido de PQS la voz de los emprendedores: <https://www.pqs.pe/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana#:~:text=1.,del%20crecimiento%20econ%c3%b3mico%20del%20pa%c3%ads>.

Ramos, RJ. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE, rubro pollerías de distrito la Arena Piura, año 2020*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chuimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18909/gestion_de_calidad_atencion_al_cliente_ramos_sernaque_rafael_jhonatan.pdf?sequence=1&isallowed=y&fbclid=iwar1cux1ketqzannmbmnr5ukitocss1-ngepfvsovyppzzstpojoxcezmm18

Rodríguez. (2019). *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Santiago de Chuco, 2019*. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15883/calidad_cliente_rodriguez_rosso_zully_karina.pdf?sequence=1&isallowed=y

Rueda, AM. (2017). *Desarrollo de liderazgo del licenciado en gastronomía en el área directiva de alimentos y pollerías del sector hotelero*. Mexico: Universidad Autónoma del estado de Mexico. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95011/Tesis%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sernaqué, R.J. (2020). *gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollerías del distrito la Arena, Piura año 2020*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18909/gestion_de_calidad_atencion_al_cliente_ramos_sernaque_rafael_jhonatan.pdf?sequence=1&isallowed=
- Urizar, AS. (2017). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante pollería don Carlos, Cobán alta Verapaz*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
- White & Phillips. (12 de mayo de 2020). *Construyendo la Capacidad de Liderazgo desde la virtualidad* . Obtenido de <https://www.rbl.net/insights/articles/construyendo-la-capacidad-de-liderazgo-desde-la-virtualidad>
- Yangua, D. (2019). *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro zapaterías del mercado modelo de Piura, año 2019*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15740/gestion_de_calidad_liderazgo_yangua_saavedra_diana_katerine.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Yzaguirre, EY. (2019). *Gestión de calidad en la atención al cliente en as micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2019*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/gestion_d

e_calidad_atencion_al_cliente_yzaguirre_ventura_elizabeth_ysela.pdf?sequence=1&isallowed=y

Web- Grafías

Alianza pacifico. (2017). *ley de promocion y desarrollo de las mypes*. Obtenido de [www.ley de promocion y desarrollo de la mypes 30056](http://www.leydepromocionydesarrollodelamypes30056.gob.pe/)

Bustillos, F. (1 de septiembre de 2020). *toma de decisiones, definición, tipos de decisión, proceso y ejemplos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-definicion-tipos-proceso-ejemplos/>

ComexPerú. (3 de Agosto de 2018). *situación de las mype en 2017: muchos retos en el camino*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>

ComexPerú. (2019). *ComexPerú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

Delgado, I. (20 de enero de 2021). *Comunicación*. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>

Económica, E. (2020). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/factores-internos/>

El peruano. (2017). *mypes en el peru*. Obtenido de [www.economia de las mypes en el peru](http://www.economia.gob.pe/).,Decreto%20Supremo%20que%20prorroga%20el%20Estado%20de%20Emergencia%20Na

El Peruano, E. (Marzo de 11 de 2020). *Diario oficial el peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga->

el-estado-de-emergencia-nacional-decreto-supremo-n-076-2021-pcm-1944838-1/#:~:text=Descargar%20Contenido%20en-

El tiempo. (2019). *mypes en el peru*. Obtenido de www.mypes en el peru

Fernández, H. (01 de Junio de 2020). *Economía Tic Emprendedores*. Obtenido de <https://economytic.com/liderazgo/>

Gestión. (26 de Junio de 2019). *diario gestión* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/tipos-empresa-diferencia-sa-sac-srl-eirl-saa-razon-social-nnda-nnlt-251229-noticia/>

Gestión. (15 de marzo de 2017). *economía del país*. Obtenido de [www.gestion.com,economia del pais](http://www.gestion.com/economia del pais)

González. (20 de 5 de 2020). *Economía del peru*. Obtenido de www.economia del peru PBI.

Gonzalez, H. (1 de octubre de 2017). *calidad y gestión - consultoría para empresas*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/enfoque-al-cliente/>

Hurtado. (2016). Obtenido de www.investigaciones científicas - diseño no experiemental

La República. (16 de Octubre de 2020). *la república*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2020/10/16/piura-anuncian-rehabilitacion-de-vias-centrales-de-castilla-lrnd/>

Leidinger, R. (30 de Enero de 2020). *Conexion Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

- López, J. F. (09 de Octubre de 2019). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Peréz, A. (18 de Marzo de 2017). *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/los-modelos-de-liderazgo-segun-goleman>
- Quirós, A. (28 de mayo de 2018). *Qué es el enfoque basado en procesos*. Obtenido de <http://blog.eurosoft.mx/blog/que-es-el-enfoque-basado-en-procesos>
- Raffino, M. (14 de noviembre de 2020). "*Liderazgo*". Obtenido de <https://concepto.de/liderazgo-2/>
- Rodríguez. (10 de abril de 2016). *tecnicas de recojo de datos*. Obtenido de [www.metodos de investigacion, tecnicas de recojo de datos](http://www.metodos.de.investigacion)
- Sy Corvo, H. (04 de Mayo de 2018). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/#:~:text=Se%20refieren%20a%20todas%20las,empresa%2C%20se%20considera%20como%20fortaleza>.
- Sampieri. (2016). *metodos científicos* . Obtenido de [www.investigacioncientifica, metodos científicos](http://www.investigacioncientifica.com)
- Sinek, S. (29 de julio de 2020). *Cuál es la responsabilidad del liderazgo*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/liderazgo/cual-es-la-responsabilidad-del-liderazgo/>

Solutions, O. (4 de Julio de 2019). *Blog OCC Solutions, Liderazgo* . Obtenido de Blog
OCC Solutions, Liderazgo : [https://occ-solutions.com/para-que-es-importante-
el-liderazgo/](https://occ-solutions.com/para-que-es-importante-el-liderazgo/)

Udep. (13 de junio de 2020). *udep hoy*. Obtenido de [http://udep.edu.pe/hoy/2020/urge-
una-estrategia-de-reactivacion-economica-para-piura/](http://udep.edu.pe/hoy/2020/urge-una-estrategia-de-reactivacion-economica-para-piura/)

Velásquez, O. (5 de febrero de 2017). *principios de la gestion de calidad*. Obtenido de
<https://es.slideshare.net/suelen7/principio-3-participacin-del-personal>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario dirigido al cliente

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando un investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla, Piura- año 2021. Por ello acudo a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la alternativa que Ud considere más conveniente. Su participación es la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa para dicha investigación y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

1. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?

Sí

No

2. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?

Sí

No

3. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?

Sí

No

4. ¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?

Sí

No

5. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?

Sí

No

6. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?

Sí

No



Cuestionario dirigido al Propietario

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando un investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla, Piura- año 2021. Por ello acudo a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la alternativa que Ud considere más conveniente. Su participación es la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa para dicha investigación y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Nivel de estudios

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natral

Jurídica: Tipo

1. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?

Sí

No

2. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la empresa?

Sí

No

3. ¿La MYPE cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?

Sí

No

4. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige?

Sí

No

5. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?

Sí

No

6. ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?

Sí

No

7. ¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?

Sí

No

8. ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?

Sí

No

9. ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?

Sí

No



Cuestionario dirigido al trabajador

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando un investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito de Castilla, Piura- año 2021. Por ello acudo a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la alternativa que Ud considere más conveniente. Su participación es la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa para dicha investigación y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Nivel de estudios

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natral

Jurídica: Tipo

1. ¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?

Sí

No

2. Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?

Sí

No

3. ¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?

- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
4. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
5. ¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
6. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
7. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
8. ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
9. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
10. ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|
11. ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?
- | | | |
|--|----|----|
| | Sí | No |
|--|----|----|

Anexo 2: Evidencias de las validaciones realizadas por tres expertos licenciados, con el grado de magister y colegiados

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, Identificado con DNI 02616283

Magister en Administración, Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.

Elaborado por Yessica Esmil Adriano Ojeda, a los efectos de su aplicación a

Los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de

Investigación “Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro pollerías de la venida Ramón Castilla distrito de Castilla- Piura, año 2021”, que se encuentra realizando.

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

Piura 20 de Abril 2021

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

CLAD N° 05461

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	x			x		x	SI () NO (x)
2. ¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?	x			x		x	SI () NO (x)
3. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	x			x		x	SI () NO (x)
4. ¿La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?	x			x		x	SI () NO (x)
5. ¿Conoce usted cuales son las necesidades que el cliente exige?	x			x		x	SI () NO (x)
6. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	x			x		x	SI () NO (x)
7. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?	x			x		x	SI () NO (x)
8. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	x			x		x	SI () NO (x)
9. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece?	x			x		x	SI () NO (x)
10. ¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?	x			x		x	SI () NO (x)

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD N° 05461

11. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	x			x		x	SI () NO (x)
12. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?	x			x		x	SI () NO (x)
13. ¿Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?	x			x		x	SI () NO (x)
14. ¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	x			x		x	SI () NO (x)
15. ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	x			x		x	SI () NO (x)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD N° 05461

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	x			x		x	SI () NO (x)
2. ¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	x			x		x	SI () NO (x)
3. ¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	x			x		x	SI () NO (x)
4. ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	x			x		x	SI () NO (x)
5. ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	x			x		x	SI () NO (x)
6. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	x			x		x	SI () NO (x)
7. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	x			x		x	SI () NO (x)
8. ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	x			x		x	SI () NO (x)
9. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	x			x		x	SI () NO (x)
10. ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	x			x		x	SI () NO (x)
11. ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	x			x		x	SI () NO (x)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

CI/AN N° 05464

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Elviro Identificado con DNI N°
02786302, magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Elaborado por Yessica Esmil Adriano Ojeda, a los efectos de su aplicación a Los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de Investigación “Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro pollerías de la venida Ramón Castilla distrito de Castilla- Piura, año 2021”, que se encuentra realizando.

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

Piura 19 de Abril 2021


Mg. Héctor Orlando Arica Elviro
DNI. 02786302
CLAD 06246

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
2. ¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
3. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
4. ¿La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
5. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
6. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
7. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
8. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
9. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
10. ¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)


 Mg. Arlen Claudio Hecctor Ovando
 DNI. 02786302

11. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
12. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
13. ¿Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
14. ¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
15. ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)


 Mg. Arlen Claudio Hecctor Ovando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

¡Muchas gracias por su colaboración!

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
2. ¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
3. ¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
4. ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
5. ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
6. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
7. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
8. ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
9. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)


Mg. Anón Charly Hector Ojeda
DNI. 02786302
CLAD 06246

10. ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)
11. ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	✓			✓		✓	SI () NO (✓)


Mg. Anón Charly Hector Ojeda
DNI. 02786302
CLAD 06246

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

**YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega, identificado con DNI N° 02867439
Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en
Administración y Dirección de Empresas.**

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación
el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario.

Elaborado por Yessica Esmil Adriano Ojeda, a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
Investigación “Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro pollerías de
la venida Ramón Castilla distrito de Castilla- Piura, año 2021”, que se
encuentra realizando.

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

Piura 21 de Abril del 2021



VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Conoce usted cuales son las necesidades que el cliente exige?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece?	X			X		X	SI () NO (X)



10. ¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?	X			X		X	SI () NO (X)
13. ¿Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?	X			X		X	SI () NO (X)
14. ¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	X			X		X	SI () NO (X)
15. ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!



VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	X			X		X	SI () NO (X)



8. ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	X			X		X	SI () NO (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!



Anexo 3: Matriz indicador pregunta

Cuadro de Instrumento						
Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Alternativa de respuesta	Fuente
Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida ramón, castilla distrito castilla-Piura, año 2021	Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	Si No	Propietario
				¿Consideran que el propietario tiene las habilidades y la capacidad para ejercer el liderazgo?	Si No	Empleados
			Planificación	¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	Si No	Propietario
				¿La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos?	Si No	Propietario
			Apoyo y operación	¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige?	Si No	Propietario
				¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	Si No	Cliente
			Evaluación del desempeño	¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores?	Si No	Propietario
				¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	Si No	Clientes
			Mejora continua	¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	Si No	Clientes

				¿El platillo que la MYPE ofrece es de buena calidad?	Si No	Cliente	
	Principios	Enfoque al cliente		¿Los platillos que usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	Si No	Clientes	
				¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?	Si No	Clientes	
			Participación del personal		¿Cree usted que el personal es la esencia de toda organización?	Si No	Empleados
			Enfoque de procesos		¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	Si No	Empleados
			Toma de decisiones		¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	Si No	Propietario
Liderazgo	Importancia	Capacidad		¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	Si No	Empleados	
		Responsabilidad		¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	Si No	Empleados	
		Comunicación		¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	Si No	Propietario	
				¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	Si No	Propietario	

		Estilos	Directivo	¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	Si No	Propietario
			Capacitador	¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	Si No	empleados
			Afiliativo	¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	Si No	Empleados
			Demócrata	¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	Si No	Empleados
				¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	Si No	Empleados
			Referencia	¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	Si No	Empleados
			Coaching	¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	Si No	Empleados

Anexo 4: Libro de códigos

LIBRO DE CODIGOS CLIENTES																																	
Clientes		ENCUESTADOS																						FRE. SI	FRE. NO	Total	% SI	% NO	Total	INDICADOR	DIMENSIÓN		
Orden	PREGUNTAS	Med ición :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21									22	
1	¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	2: SI 1: NO	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	66	14	80	83%	17%	100%	Apoyo y operación	ELEMENTOS
2	¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	2: SI 1: NO	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	70	10	80	88%	12%	100%	Evaluación de desempeño	ELEMENTOS	
3	¿Considera Usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	2: SI 1: NO	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	20	60	80	25%	75%	100%	Mejora continua	ELEMENTOS	
4	¿El platillo que la MYPE, ofrece es de buena calidad?	2: SI 1: NO	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	65	15	80	81%	19%	100%	Mejora continua	ELEMENTOS	
5	¿Los platillos que Usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	2: SI 1: NO	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	5	80	94%	6%	100%	Enfoque al cliente	PRINCIPIOS	
6	¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen?	2: SI 1: NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	10	80	88%	12%	100%	Enfoque al cliente	PRINCIPIOS	
Clientes		ENCUESTADOS																						FRE. SI	FRE. NO	Total	% SI	% NO	Total	INDICADOR	DIMENSIÓN		
	PREGUNTAS	Med ición	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4									4	FR.

1	¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	2: SI 1: NO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	66	14	80	83%	17%	100%	Apoyo y operación	ELEMENTOS
2	¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	2: SI 1: NO	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	10	80	88%	12%	100%	Evaluación de desempeño	ELEMENTOS
3	¿Considera Usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	2: SI 1: NO	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	20	60	80	25%	75%	100%	Mejora continua	ELEMENTOS
4	¿El platillo que la MYPE, ofrece es de buena calidad?	2: SI 1: NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	65	15	80	81%	19%	100%	Mejora continua	ELEMENTOS
5	¿Los platillos que Usted adquiere logran satisfacer sus necesidades?	2: SI 1: NO	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	75	5	80	94%	6%	100%	Enfoque al cliente	PRINCIPIOS
6	¿Considera usted que los clientes deben ser más exigentes para mejorar la calidad del producto que las MYPE ofrecen	2: SI 1: NO	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	70	10	80	88%	12%	100%	Enfoque al cliente	PRINCIPIOS
Cientes		ENCUESTADOS																					FR E SI	FRE NO	Total	% SI	% NO	Total	INDICADOR	DIMENSION		
	PREGUNTAS	Med ición	4 5	4 6	4 7	4 8	4 9	5 0	5 1	5 2	5 3	5 4	5 5	5 6	5 7	5 8	5 9	6 0	6 1	6 2	6 3	6 4	6 5	6 6								
1	¿La MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen?	2: SI 1: NO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	66	14	80	83%	17%	100%	Apoyo y operación	ELEMENTOS
2	¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo?	2: SI 1: NO	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	10	80	88%	12%	100%	Evaluación de desempeño	ELEMENTOS

3	¿Ofrecen platillos con un valor agregado para diferenciarse de sus competidores?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	0	20	100%	0%	100%	enfoque de procesos	PRINCIPIOS
4	¿El líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	0	20	100%	0%	100%	Capacidad	IMPORTANCIA
5	¿La MYPE se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	2: SI 1:NO	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	15	5	20	75%	25%	100%	Responsabilidad	IMPORTANCIA
6	¿El líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	0	20	100%	0%	100%	capacitador	ESTILOS
7	¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	18	2	20	90%	10%	100%	afiliativo	ESTILOS
8	¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	16	4	20	80%	20%	100%	demócrata	ESTILOS
9	¿El líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	0	20	100%	0%	100%	demócrata	ESTILOS
10	¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	15	5	20	75%	25%	100%	refencia	ESTILOS
11	¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente?	2: SI 1:NO	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	15	5	20	75%	25%	100%	coaching	ESTILOS

6	¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores?	2: SI 1: NO	2		2		2		2													4	0	4	100%	0%	100%	Toma de decisiones	PRINCIPIOS
7	¿Cómo Líder establece una buena comunicación con sus colaboradores?	2: SI 1: N	2		2		2		2													4	0	4	100%	0%	100%	Comunicación	IMPORTANCIA
8	¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos?	2: SI 1: NO	2		2		2		2													4	0	4	100%	0%	100%	Comunicación	IMPORTANCIA
9	¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente?	2: SI 1: NO	2		1		2		1													2	2	4	50%	50%	100%	Directivo	ESTILOS

Anexo 5: Reporte del turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	YESSICA ESMIT ADRIANO OJEDA
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1519162412
Título de la Entrega	Proyecto de Investigación
Título del ejercicio	Turnitin: proyecto de investigación
Fecha de entrega	26/02/21, 16:34

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 01:22	27 mar 2021 - 01:22	27 jun 2020 - 02:22

Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	Identificador del trabajo de Turnitin ↕	Entregado ↕	Similitud ↕	
Ver recibo digital	Proyecto de Investigación	1519162412	26/02/2021 16:34	0%	--

Anexo 6. Constancia de no adeudo

USER: 45757402

Nro. 082021-00008100
Fecha: 03-05-2021 11:21

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

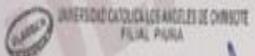
La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ADRIANO OJEDA YESSICA ESMIT, con código de matrícula 0811141043, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION

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

PIURA, 03 DE MAYO DEL 2021.



V°B°
COBRANZAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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