



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL LIDERAZGO EN
LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO DE
TAMBOGRANDE-PIURA, AÑO 2022**

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

AUTORA

**ROJAS CAMPOVERDE, RAYSA SELENE
ORCID: 0000-0003-3107-1146**

ASESORA

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO**AUTORA:**

Rojas Campoverde, Raysa Selene

ORCID: 0000-0003-3107-1146

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 e
ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO:

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, Maria Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi fortaleza, por guiarme en el transcurso de mi carrera, a mi madre y tía por haberme apoyado en todo momento en mis estudios y a mi asesora por haberme orientado en el transcurso de la investigación.

DEDICATORIA

A mi madre por ser mi fortaleza, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y por su amor incondicional que me brinda cada día, porque gracias al esfuerzo que hace a diario, me motiva para poder ser mejor persona y por esforzarme cada día más para conseguir mis objetivos y metas que me he trazado.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022. En lo cual se planteó como principal enunciado del problema: ¿Cuáles son las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022? Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo conformada por 3 Mypes, con una muestra de 3 propietarios y 15 trabajadores. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados, el 100% de los propietarios consideran importante mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios, el 100% de los gerentes precisan que cuentan con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos, el 93% de los trabajadores manifiestan que existe un buen ambiente laboral en la empresa y el 87% de los operarios son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa. Las principales conclusiones fueron que el liderazgo es fundamental dentro de las empresas, asimismo que las estrategias que implementan los propietarios resultan eficientes, también que el trabajo en equipo es fundamental dentro de las empresas y además que existe un compromiso por parte de los trabajadores en las actividades que desempeñan en la empresa.

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, Mype.

ABSTRACT

The present investigation established as a general objective: Identify the characteristics that quality management has based on leadership in the Mype in the poultry sector of the District of Tambogrande-Piura, year 2022. In which the main statement of the problem was raised: What are the characteristics of Quality Management based on leadership in the Mype in the poultry sector of the District of Tambogrande-Piura, year 2022? The methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross-section was used, the population was made up of 3 Mypes, with a sample of 3 owners and 15 workers. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument. Obtaining the following results, 100% of the owners consider it important to continuously improve the quality of products and services, 100% of the managers specify that they have the necessary resources to achieve their objectives, 93% of the worker's state that there is a good work environment in the company and 87% of the operators are aware of the decisions they make within the company. The main conclusions were that leadership is fundamental within the companies, also that the strategies implemented by the owners are efficient, also that teamwork is fundamental within the companies and also that there is a commitment on the part of the workers in the companies. activities they perform in the company.

Keywords: Quality management, leadership, Mype.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.2.Bases teóricas	22
III. HIPÓTESIS	35
IV. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño de la Investigación.....	36
4.2. Población y muestra.....	37
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42

4.5. Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos	44
V. RESULTADOS	46
5.1 Resultados.....	46
5.2 Análisis de resultados	52
VI. CONCLUSIONES	65
Aspectos complementarios	67
Referencias Bibliográficas.....	68
Anexos	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras que representa a los principios de la gestión de calidad.	40
Figura 2. Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de Calidad. ...	48
Figura 3. Gráfico de barras que representa a los beneficios del liderazgo	49
Figura 4. Gráfico de barras que representa a las funciones del liderazgo.	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la gestión de calidad.....	46
Tabla 2. Elementos de la gestión de Calidad	48
Tabla 3. Beneficios del liderazgo	49
Tabla 4. Funciones del liderazgo.....	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de Mype	38
Cuadro 2: Fuentes de información.....	38

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscar reflejar la realidad que atraviesan hoy en día, las Micro y Pequeñas Empresas en la región de Piura. Las Mype constituyen parte primordial en la economía de nuestro país, porque el 62% de la fuerza laboral se emplea en ellas. El sistema laboral de las Mypes es de fundamental interés, ya que, si bien traspasa dificultades como la informalidad, forma una gran parte de la situación económica del país. (Aspilcueta, 2020). Según la Asociación de Emprendedores del Perú (2018), precisa que las MYPE en el Perú contribuyen, cerca del 40% del PBI, por eso, son una de las mayores propulsoras del desarrollo económico del país. Es por eso que se tomó la decisión de realizar la presente investigación con el fin de que las Mype rubro pollerías, apliquen un buen liderazgo y ofrezcan un buen servicio y productos de buena calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Tomando en cuenta los puntos mencionados anteriormente, es necesario considerar el ambiente interno y externo, para poder comprender mejor la situación que abarcan estas empresas en la actualidad. El entorno político se refleja en aquellas labores y actitudes de los parlamentarios y los dirigentes sociales, atendiendo a las necesidades de la población. Se implementan de acuerdo con las normas de las autoridades en temas sobre leyes laborales y tributarias, subsidios e incentivos, estándares de calidad, responsabilidad por perjuicios originados por fallas de artículos, grados de contaminación, entre otros. (Aguilar, 2018)

El poder político incide en todos los ámbitos de las labores empresariales y en el caso de las empresas cumple dos acciones básicas: promoverlas o restringirlas. Las

promueve, si generan condiciones positivas como captar inversiones, establecer nuevas empresas o fomentar el crecimiento de las empresas existentes. Estas restricciones surgen en fijas limitaciones legales y obstáculos que dificultan su progreso. (Aguilar, 2018)

El aspecto político-legal es de primordial importancia en las empresas, debido que es sumamente necesario que cumplan con la documentación debidamente establecida, para un correcto desempeño y operatividad de estas Mype. Según la “Ley N.º 30056” tiene por objeto establecer el marco legislativo para el desarrollo de la formalización, competitividad y el crecimiento de las Mype estableciendo estrategias de trascendencia general y la formulación de herramientas de promoción y apoyo; incentivando al capital privado, la accesibilidad a los mercados externo e internos y otras normativas que impulsen la capacidad empresarial y consientan la progreso de las empresas conjuntamente con el crecimiento constante de entidades económicas. (Escalante, 2017)

Un emprendedor debe determinar en qué medida su empresa depende de las acciones que puedan tomar los gobiernos nacionales y locales, donde tiene establecida su compañía. La sociedad, la política y las opiniones pueden perjudicar de forma directa al mercado donde se venden las mercancías, ya sea a nivel internacional, nacional o local. Además, influye en las actividades y el personal que forma parte de la compañía, de forma favorable o perjudicial, las normas, estatutos y reglas establecidas son esenciales en el entorno y los emprendedores deben tener información de ellas para beneficiarse, adaptarse o eludir perjudicarse. (Aguilar, 2018)

Los trabajadores de las Mype, tienen derecho a contar con un seguro a cargo del empresario, para que lo ampare ante cualquier accidente que pueda suceder cuando esté laborando, con respecto a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 688, Ley de

Consolidación de Beneficios Sociales. Asimismo, los operarios de estas empresas tienen derecho a participar de los beneficios, de acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 892 y su Reglamento. (REMYPE, 2019)

En lo que concierne al aspecto económico, según el gerente general de la Entidad de Desarrollo de la Micro y Pequeña empresa, manifiesta que la tasa de interés para las Mypes puede disminuir y fraccionarse a la mitad debido a la situación del COVID-19 que se está dando en el país, el estado está apoyando para que las Mype sigan generando un aporte a la economía del país. Las Mype en la economía, han sufrido una decadencia en sus ingresos, ya que muchas de estas no pueden laborar por la pandemia. Las compañías están recibiendo un apoyo por parte del gobierno con la generación del fondo de apoyo empresarial para las micro y pequeñas empresas con el fin de contribuir, apoyar y promover el desarrollo e incremento rentable en su economía. (Hipólito, 2020)

Para el periodo 2020-2023, la economía peruana alcanzará tasas de crecimiento promedio de 4,4% con una senda gradual de aceleración de 4,0% en 2020 a 5,0% en 2023. Esta aceleración del crecimiento será impulsada principalmente por la demanda interna, reflejada en el fortalecimiento de la inversión privada y pública, y por el efecto de las medidas de política económica orientadas a mejorar la productividad y competitividad de las empresas del país. (MEF, 2019)

Las Mype tienen como cometido lograr la productividad para conseguir más posibilidades de ganancias, ya sea en diferentes ámbitos, como local, nacional o internacional, asimismo es muy esencial incorporar a las tareas y cargos de cada área de la compañía herramientas electrónicas para que los consumidores dispongan de diversos

medios de pago y que el proceso sea más raudo, logrando de esta forma satisfacer a los usuarios que acuden diariamente a las empresas.

El mayor porcentaje de las Mype en el Perú se ubican en el sector comercio con un 42.7%, así mismo, afirma que las Mype representan el 99.3% del empresario nacional formal en el Perú, las Mype constituyen una pieza primordial en la economía del país, pues el 62% de la fuerza laboral se emplea en ellas. El régimen laboral de las Mype es de fundamental interés, ya que, si bien traspasa problemas como la informalidad, forma una gran parte de la realidad económica de nuestro país. (Aspilcueta, 2020).

El contexto sociocultural tiene una fuerte influencia en los hábitos de compra y consumo de la población y, por tal razón, debe tenerse en cuenta. Los niveles de educación más altos se traducen en conductas de adquisición y consumo. Un cambio en los valores, la estética y un enfoque en la salud han aumentado el consumo de productos con particularidades específicas. Aprender a trabajar con diversas culturas y a gestionar la diversidad es uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la gestión empresarial actualmente. (Aguilar, 2018)

El entorno empresarial está constituido por las estructuras ideológicas y culturales de la población y áreas en las que se llevan a cabo los negocios. El ámbito sociocultural incide directamente en las actitudes de los trabajadores de las empresas, y los emprendedores tienen como desafío brindar al mercado tareas laborales llamativas basadas en las costumbres de la zona en la que encuentre establecida la empresa. (Aguilar, 2018)

En el aspecto sociocultural se puede precisar que la pandemia afecta todo tipo de expresiones culturales y manifestaciones de patrimonio cultural inmaterial, mientras tanto,

el silencio de las autoridades del sector también genera incertidumbre y enfatiza la precariedad institucional en la que aún nos encontramos, a pesar de contar con un ministerio de cultura con casi diez años de existencia y que hoy dispone de más recursos económicos que nunca en su historia, por más limitados que estos sean. (Delfin, 2020)

En el aspecto tecnológico, muchas de estas Mypes, ante la situación que está ocurriendo hoy en día en nuestro país, están utilizando mucho la tecnología para preservar la seguridad de sus trabajadores y las tareas productivas, sobre todo reducir el incremento de casos en el país. En un momento en que la liquidez del sector se ve perjudicada, el estado peruano, ha establecido acciones para flexibilizar la tributación de las empresas.

La tecnología es un factor esencial tanto en el entorno empresarial como personal. Las Mype deben ser competentes y rápidas con todos sus procesos y sus bienes, la tecnología ha aparecido para solucionar inconvenientes y suprimir los obstáculos de las empresas a través de métodos novedosos que se adapten a las necesidades de cada compañía. Muchas Mypes invierten en las TIC bajo presión mimética, por lo tanto, estas inversiones se realizan simplemente para reflejar el comportamiento de otras Mypes y no lo hacen para mejorar la eficiencia operativa o lo que es más importante, para lograr una mejor comunicación con los clientes. (Dobson, 2018)

Los centros de innovación productiva y transferencia tecnológica (CITE) son organizaciones que contribuyen a la mejora de la productividad y competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) y sectores productivos. Se puede usar los servicios de la red CITE para acceder a nuevas tecnologías e impulsar la innovación, asegurando la calidad de los productos y generando valor agregado para que accedan a nuevos mercados. (El Peruano, 2019)

En lo que respecta al aspecto ecológico, las empresas deben seguir un correcto procedimiento de las materias primas que ya no sean de su utilización, con el fin de proteger y preservar el cuidado del medio ambiente. La ley N° 28611 nos informa sobre el Estándar de Calidad Ambiental (ECA), que es un indicador de la calidad ambiental, que mide la concentración de elementos, sustancias, parámetros físicos, químicos y biológicos que se encuentran presentes en el aire, agua o suelo, pero que no representan peligro para los seres humanos ni para el ambiente. (MINAM, 2017)

En lo que concierne al cuidado y protección del medio ambiente, es un tema sumamente importante, ya que hoy en día observamos como poco a poco se va destruyendo la capa de ozono, por la inconsciencia y falta de educación de algunas personas al no respetar y cuidar nuestro ecosistema, así como también de varias empresas que no toman las medidas necesarias para minimizar el impacto ambiental. Respecto a la “Ley N° 28611” “La Ley General del Ambiente” instituye que el gobierno promueve el manejo de las aguas residuales con el fin de reutilizarla, tomando como idea obtener la calidad requerida para su consumo, sin afectar el bienestar de las personas (MINAM, 2017).

Con respecto a las 5 fuerzas de Porter, se pretende comprender mejor la situación que atraviesan día tras día las empresas. Con relación a la amenaza de nuevos competidores entrantes, consiste en que cuando surge el lanzamiento de un nuevo producto en un determinado mercado, existen barreras de entrada, que ayudan a aquellas empresas que quedaron impregnadas en el mercado, porque no todas las empresas ingresan a ser competencia. En los establecimientos de pollerías, existe una gran competitividad, debido a que cada día surgen nuevos establecimientos que brindan el mismo producto a los

consumidores, es por esto que cada Mype emplea diferentes tácticas, para lograr captar nuevos clientes y generar mejores ingresos en sus negocios.

Poder de negociación de los proveedores: En este punto es importante indicar el tema de la elaboración de los bienes o servicios que ofrecen las Mype, con este fin se plantea la siguiente pregunta ¿Quiénes les proveen los recursos? el poder de negociación es importante, debido a que los precios de los bienes e insumos aumentan, si hay una relación amical entre los dueños de los diferentes puestos esto sería considerado como un factor favorable para los negocios, debido a que el precio sería favorable. Cuando el producto que brinda la empresa es único, diferente o si se han determinado costos, entonces se puede precisar que existe poder de negociación.

Poder de negociación de los clientes: Consiste en la idea de que, si hay pocos compradores en el mercado, es posible que los clientes estén bien organizados y acuerden un precio, así como también la mejor calidad de los productos o servicios, que sienten que deben pagar. Esto representa una amenaza para la compañía porque tienen menos margen de acción. El poder de negociación de los compradores, se ha podido observar dentro de estos negocios de pollerías, porque ejercen un dominio de compra respecto al producto, al evaluar los costos que ofrecen cada una de las empresas y observar el precio más accesible.

Amenaza de productos sustitutos: En las Mype donde existen artículos muy semejantes o más perfeccionados, implica una deficiente ganancia para la mayor parte de estas empresas, ya que reducen los costos de las mercancías existentes. También se refiere al hecho de que son bienes que cumplen una similar tarea para un mismo grupo de consumidores y están respaldados por distintas TIC. Los establecimientos de pollerías, tienen como competencia directa, a los carritos de comida rápida, ya que ofrecen un

servicio más raudo a los clientes, generando así que los puestos de pollerías compitan directamente con ellos.

La rivalidad entre los competidores hace referencia al grado de competencia existente. Así mismo, existen ciertos mercados que son poco competitivos generando así una demanda baja, esto se da por existencia de muchas empresas similares generando saturación en el mercado, logrando así disminuir su poder. Existe competencia entre los gerentes de las distintas Mype debido a que rivalizan por conseguir un mejor número de clientes, enfocándonos en los puestos de pollerías, existen diversas empresas que ofrecen el mismo producto y servicio a los compradores, por esta razón generan una alta demanda.

El ambiente interno hace referencia a las 5M, el cual es un método de estudio organizado que se establece en 5 pilares primordiales, en torno a ello giran los probables orígenes de una dificultad, analizándolo desde distintas perspectivas, además permite ir acotando áreas concretas para encontrar las causas y principios de la raíz de los problemas, para poder erradicarlos y que no se vuelva a repetir. (Santos, 2018)

El método de las '5 consiste en analizar las fallas que puedan surgir en los procesos de producción, también se basa en 5 pilares esenciales. El estudio de la raíz de un error se determina como el proceso para encontrar los orígenes de los dilemas que permitan, a su vez, elegir las soluciones más convenientes con la finalidad de que en un futuro estos errores no vuelvan a reiterarse. (Villanueva, 2020)

En lo que respecta a maquinaria, este punto debe ser un análisis constante de las entradas y salidas de cada máquina que interviene en el proceso, así como de su funcionamiento de principio a fin y los parámetros de configuración, permitirán saber si está en ellas el origen de un dilema En lo concerniente a los negocios de pollerías, las

maquinarias que se emplean en los procesos para la elaboración de los alimentos son los asadores de pollos y los hornos. (Flores, 2017)

En lo que concierne a la materia prima, consiste que el material utilizado como entrada es otro posible foco en el que se pueda originar la causa de un inconveniente, tener un buen control durante el procedimiento de producción y almacenamiento, ayudara a detectar los productos que puedan estar dañados o no cumplan con las condiciones necesarias que demanda el mercado. En lo que respecta a los negocios de pollerías, los materiales son los insumos que se van utilizar para la preparación y elaboración de los alimentos, estos productos deben seleccionados, y evaluados antes de ser preparados, debido a que un insumo en mal estado podría ocasionar complicaciones y hasta pérdidas en la empresa. (Villanueva, 2020)

El método es la fase que implica esencialmente en averiguar cómo realizar las tareas y establecer las situaciones del procesamiento que puede cambiar en un lapso de tiempo. La obsolescencia cumple un rol esencial, ya que un dispositivo que previamente marchaba bien puede que un futuro deje funcionar. En los negocios de pollerías, es muy importante conocer el proceso para la preparación de los alimentos, es por ello que se debe contar con personal capacitado, para tomar las medidas necesarias en lo concerniente a la elaboración de los alimentos, para lograr satisfacer las necesidades de los clientes y generar una buena rentabilidad en el negocio, ya que un alimento mal preparado puede generar un impacto negativo en los consumidores. (Villanueva, 2020).

En la mano de obra, los trabajadores también pueden ser vulnerables de cometer equivocaciones, es por ello que es indispensable que se notifique de cualquier acontecimiento inmediatamente. Un ejemplo son las variaciones que se dan en los turnos,

en la cual los trabajadores que salen deben comunicar a los que ingresan de los hechos que han acontecido. Las personas están expuestas a cometer errores, es por esto, que en los negocios de pollerías deben contar con personal capacitado y sobre todo que esté supervisado, que emplee buenas estrategias para solucionar los problemas, que se puedan presentar en las horas laborales. (Villanueva, 2020)

El elemento final de las 5 M (moneda) analiza el presupuesto de marketing y las finanzas. Esto debería evaluar el actual ROMI estratégico (Retorno de la inversión en marketing), así como revisar los proyectos actuales y los niveles de actividad de equilibrio para las estrategias de marketing actuales y futuras. Es muy importante que toda empresa cuente un presupuesto, tanto para la compra de insumos como para la publicidad, en los negocios de pollerías, existe demasiada competencia y es mejor captar la atención de los clientes a través de ofertas y publicidad, para conseguir resultados positivos y rentables en la empresa. (Oxford, 2018)

En lo precedentemente expresado, el enunciado del problema se encuentra plasmado en la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022? Ante este problema se establece el siguiente objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022; (b) Describir los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año

2022; (c) Conocer los beneficios del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.; (d) Definir las funciones del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

La presente investigación se justifica debido a la importancia de reflejar la realidad que atraviesan estas Mype en la actualidad y además conocer porque es primordial que estos negocios de pollerías apliquen un buen liderazgo y mejoren constantemente la calidad del servicio y productos.

En la investigación se justifica de forma social, porque mediante los resultados que se obtuvieron de la investigación, se pretende que ayude a futuros estudiantes en sus indagaciones, y también a las Mype a mejorar los aspectos desfavorables que puedan surgir. Asimismo, se justifica de manera práctica debido a que la investigación se realizó con la finalidad de comprender los inconvenientes que puedan presentar los establecimientos de pollerías, los cuales mediante la indagación estudiaré para lograr mejorar aquellos elementos desfavorables, que no permiten que las Mype obtengan mejores resultados.

También se justifica teóricamente porque en la investigación se procuró recaudar información veraz por este motivo se tomaron en cuenta definiciones, elementos, teorías, etc. de diversos autores que hacen alusión a las variables, gestión de calidad y liderazgo, con el propósito de ofrecer un fundamento teórico a la indagación. Además, en la investigación se justifica metodológicamente, dado que se emplearon instrumentos estadísticos para los datos que se obtuvieron luego de haber empleado como instrumento el cuestionario, generando datos fiables para las futuras investigaciones.

Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, la población estuvo conformada por 3 Mypes, con una muestra de 3 propietarios y 15 trabajadores. Se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario.

La investigación se limita desde la perspectiva temática: por las variables, gestión de calidad y liderazgo; psicográfica: Mype rubro pollerías; Geográfica: cercado del Distrito de Tambogrande-Piura; Temporal: año 2022.

En la investigación se obtuvieron los siguientes resultados, con respecto a los principios de la gestión de calidad el 100% de los propietarios consideran importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrecen a los clientes, en relación a los elementos de la gestión de calidad el 100% de los propietarios precisan que cuentan con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos, en cuanto a los beneficios del liderazgo el 93% de los trabajadores manifiestan que existe un buen ambiente laboral en la empresa y referente a las funciones del liderazgo el 87% de los trabajadores son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa.

Las principales conclusiones fueron, en relación a los principios de la gestión de calidad, se logró identificar que el liderazgo es fundamental dentro de las empresas. Con respecto a los elementos de la gestión de calidad, se identificó que las estrategias que implementan los propietarios resultan eficientes. En relación a los beneficios del liderazgo, se logró identificar que el trabajo en equipo es fundamental dentro de las empresas y con respecto a las funciones del liderazgo, se identificó que existe un compromiso por parte de los trabajadores en las actividades que desempeñan en la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes.

2.1.1. Gestión de calidad

Pincay & Parra (2020) desarrollaron una investigación denominada “*Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las Pymes comercializadoras. Una mirada en Ecuador*” en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, estableció como objetivo general: Analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las Pymes comercializadoras en Ecuador. La metodología empleada fue, bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo empleado para realizar la revisión documental-descriptiva llevada a cabo en dos fases, una destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda a la realización del análisis de contenido de la información. Concluyeron la investigación precisando que las Pymes constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos, así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente.

López (2018) realizó una investigación titulada “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*” en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, teniendo como objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente, cuya metodología de investigación es con un enfoque mixto, ya que se utiliza el tipo descriptivo, cualitativo y cuantitativo; dicha

investigación , concluyo que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar y gestionar correctamente las actividades y los recursos de la empresa, así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos en la empresa.

Sánchez (2018) realizó una investigación denominada “*Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*” en la Universidad Rafael Landívar, teniendo como objetivo general Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. Esta investigación fue de tipo descriptivo, para su ejecución se planteó la metodología de ServQual, dicha investigación concluyó que el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Con base a la evaluación 360° se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos. Mientras que los directivos no.

Calla (2019) desarrollo una investigación denominada “*Gestión de calidad en servicio al cliente en las Mype del rubro pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco – 2019*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote teniendo como objetivo general describir la calidad del servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la Convención departamento de Cusco – 2019; cuya metodología fue de tipo descriptiva, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, la muestra fue de 200 clientes que acuden a las pollerías del distrito de Quillabamba, donde concluyó que la gestión de calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos, el

28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con la gestión de calidad en la dimensión fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco - 2019.

Riveros (2019) realizo una investigación denominada “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la formalización de la Mype pollería pachax del sector servicio en el distrito de Juliaca 2019*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , teniendo como objetivo general determinar las características de la gestión de financiamiento, atención al cliente y formalización en la Mype Pollería Pachax empresa del sector servicio, de la ciudad de Juliaca, año 2019, la investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptiva, se utilizó como instrumento de investigación multidimensional, el modelo SERVQUAL, el cual les permitió encuestar a los clientes de la Mype, donde concluyó que el 80% de los encuestados se sienten satisfechos que el personal de la pollería muestre un compromiso con las tareas que realiza en la empresa, además que cuentan con una apariencia limpia y agradable y que el 46,7% se encuentran satisfechos con la atención personalizada que se les brinda.

Espinoza (2018) realizo una investigación denominada “*Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de san Vicente, provincia de cañete, lima, año 2018*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; el tipo de metodología que utilizo en su investigación es de tipo

descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal, donde concluyó que un porcentaje considerable de las micro y pequeñas empresas en estudio no conoce el termino de gestión de calidad, pero si cuenta con nociones de la calidad total, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios.

Piñas (2019) realizo una investigación denominada “*Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, teniendo como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019, la investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental; donde concluyo que se pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con 5 elementos del sistema de gestión de calidad: Posee recursos, al tener un buen equipo de colaboradores, cumple con los procesos adecuados, realiza sus procedimientos eficientemente, además cumple la elaboración de un plan estructurado, posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad.

Medina (2018) desarrollo una investigación denominada “*Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollería del distrito de vice – Sechura año 2018*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote teniendo como objetivo general conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018, es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, quien

concluye que la gestión de calidad, en cuanto a principios considera importante el liderazgo que se ejerce como parte de priorizar el servicio al cliente. Por otro lado, también considera importante el enfoque al cliente, el enfoque basado en procesos y la participación del personal, los cuales deben ser factores esenciales para lograr las metas propuestas en la empresa y poder generar valor en los clientes.

Mendoza (2018) realizó una investigación denominada “*Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura*” en la Universidad Autónoma del Perú, teniendo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C – Piura; el tipo de investigación que utilizó fue no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional; donde concluyó que existe relación altamente significativa entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los clientes. Así mismo existe relación altamente significativa entre la dimensión mejora continua y la satisfacción de los clientes de la pollería “el Pelao” SAC Sullana –Piura.

2.1.2 Variable: Liderazgo

Martinez & Rico (2018) desarrollo una investigación “*Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell*”, en la Universidad Cooperativa de Colombia, donde estableció como objetivo general: Analizar el desarrollo organizacional como estrategia de cambio para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell. La metodología que se empleó para la investigación fue de tipo correlacional – descriptivo, con nivel de investigación de aplicativo, donde se realizó con una muestra de 80 colaboradores del

restaurante Taco Bell, los cuales tuvieron entre la edad de 18 a 50 años. Concluyó en la investigación que se observó la capacidad que tiene un psicólogo para crear estrategias que impacten en el entorno laboral de una organización, haciendo que estas estrategias funcionen a cabalidad y generando el crecimiento empresarial, pero también el crecimiento personal de los miembros de esta, creando una organización que aprende.

Quiroz del Pozo (2018) realizó una investigación denominada *“Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena Menestras del Negro de la ciudad de Quito”* en la Universidad Católica del Ecuador, donde estableció como objetivo general: Diseñar e implementar un Modelo de Gestión sustentado en el liderazgo basado en principios, en su investigación utilizó un tipo y nivel descriptivo – cuantitativo y un diseño transeccional y utilizó la escala de Likert, la población a la cual se aplicó la encuesta corresponde a los restaurantes de la ciudad de Quito, la encuesta se aplicó a 197 personas entre los gerentes, administradores y asociados de los restaurantes mencionados de la marca Menestras del Negro, en su investigación concluyó precisando que la condición de liderazgo de los restaurantes Menestras del Negro, antes de la aplicación del modelo propuesto, se basaban en la jerarquía administrativa que ejercía el Gerente y/o Administrador de cada local.

Urizar (2018) desarrolló una investigación denominada *“Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz.”*, en la Universidad Rafael Landívar, constituyó como objetivo general: conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos para identificar el tipo de liderazgo que desarrollan, su

investigación es de tipo descriptiva, la metodología estadística se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores, los cuales pertenecen a ambos géneros. Para la recopilación de los datos, utilizó el cuestionario de estilos de liderazgo diseñado por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), el cual identifica tres estilos de liderazgo. Concluyó su investigación precisando que el estilo de liderazgo que predomina en Restaurante Don Carlos de Cobán Alta Verapaz, es el Autocrático.

Mallqui (2021) realizó una investigación denominada *“Liderazgo Carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: Caso Pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021”* en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general es describir las características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: Caso Pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021, en dicha investigación utilizó la metodología de tipo cuantitativa, con un nivel descriptivo, un diseño no experimental, la muestra fue de 110 consumidores, a través de la técnica encuesta, aplicó un cuestionario estructurado de 14 preguntas, concluyó su investigación manifestando que el liderazgo carismático se aplica en gran porcentaje en la pollería Moly, ya que los clientes encuestados en su gran mayoría manifestaron que casi siempre muestran buenas costumbres y normas.

Méndez (2019) desarrolló una investigación denominada *“Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Distrito de Chimbote, 2018”* en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, en donde se pudo identificar que su objetivo general 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 su investigación fue no experimental – transversal – descriptivo , para el recojo de su información utilizó una población muestral de 31 micro y pequeñas empresas , concluyo su investigación precisando que las competencias propias de un líder es la comunicación y el poder de convicción, además se consideran buenos líderes en la empresa, tienen en cuenta que el liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente.

Salinas (2018) realizo una investigación denominada “*Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarney, año 2017*” en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, en donde se pudo identificar que su objetivo general fue determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarney; su investigación fue cuantitativa, aplico el nivel descriptivo, el diseño fue no experimental-transversal, utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas, utilizó un cuestionario de 22 preguntas, empleando la técnica de la encuesta, en su investigación concluyo que la mayoría de los representantes de las Mype tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa.

Adriano (2021) desarrollo una investigación denominada “*Gestión de Calidad y liderazgo en las Mype, rubro pollerías de la Avenida Ramón Castilla, Distrito Castilla-Piura, Año 2021*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo general es 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, empleo la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, concluyo su investigación manifestando que la importancia del liderazgo radica en la capacidad, debido que el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, así mismo el líder establece una buena comunicación con sus colaboradores, permitiéndoles que se expresen y compartan información entre ellos para obtener resultados más óptimos.

Crisanto (2019) realizo una investigacion denominada “*Caracterización de liderazgo y competitividad en las Mype rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019*”, en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en donde constituyo como objetivo general: Identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura. En su investigación empleo la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, utilizo como tipo de recojo de datos la encuesta. Para el recojo de su información escogió en forma dirigida una muestra de 10 Mype de una población de 40 colaboradores, a quienes aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, y una muestra de 68 clientes, en donde obtuvo la siguiente conclusión que el liderazgo no es constante, no

se utilizan los recursos necesarios ni estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto.

Castro (2019) desarrollo su investigación denominada “*Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las Mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017*” en la universidad Católica Los Angeles de Chimbote, donde constituyo como objetivo identificar las características que tienen la Capacitación y el Liderazgo de las Mype rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, empleando en su investigación una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, un cuestionario para el recojo de información, , en su investigación concluyo que en cuanto a las estrategias del liderazgo utilizadas por las Mype, los propietarios encuestados están a favor de la motivación en sus trabajadores, porque consideran que un trabajador bien motivado, se sentirá identificado con la empresa y lo demostrará mediante su desempeño de la mejor forma posible.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos metódicos que permiten a las empresas planificar, ejecutar y controlar las diferentes tareas que realiza, esto asegura la consistencia y estabilidad del desempeño y que se cumplan con las expectativas de los consumidores. La gestión de la calidad es diferente para cada unidad de negocio, por lo que cada una de estas unidades, ha establecido sus propios modelos y normas, para evaluar y medir el índice de desempeño empresarial. (Jabaloyes, Carot , & Carrión , 2020)

La gestión de calidad se centra en un método que impulsa a las compañías a estudiar e identificar los requisitos de los consumidores, a establecer los procedimientos que suministren artículos permisibles por los compradores y a preservar los procesos bajo inspección, brindando confianza tanto a los clientes como a la compañía, de su habilidad para ofrecer bienes que cumplan las condiciones de forma persistente para optimizar la satisfacción de los compradores. (Cortés, 2018)

2.2.1.1 Principios de la gestión de calidad

Los principios de gestión de la calidad son pautas o creencias amplias y fundamentales que guían y dirigen a una empresa, y están diseñadas para mejorar continuamente el desempeño a largo plazo, centrándose en el consumidor e identificando sus necesidades. Los principios de gestión de calidad, se establecen en las normas ISO 9001 versión 2015, los cuales son grandes premisas que se emplean para transferir por la alta gerencia de la empresa. Para que dicha norma le pueda ser conveniente a la empresa tiene que emplearse no como un sistema que se debe efectuar, sino como un sistema de referencia. (Cortés, 2018)

Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

- **Enfoque al cliente**

Las empresas dependen de los consumidores, es por ello que deben comprender tanto sus necesidades presentes como futuras, satisfacer sus requerimientos y procurar superar sus expectativas. Las necesidades de los clientes no son fijas, sino dinámicas, es decir que pueden cambiar con el transcurrir del tiempo, es por ello, que no solo se debe procurar en comprender lo que necesita y requiere el cliente, además se le debe ofrecer

distintas soluciones en cuanto a la calidad de los bienes o servicios, gestionarlos y procurar a diario superar sus expectativas. (Cortés, 2018)

- **Liderazgo**

El líder debe instituir un claro enfoque de la empresa a largo plazo, debe establecer y conservar un ambiente interno en el cual los trabajadores puedan intervenir completamente para alcanzar las metas de la compañía. Si se trabaja en equipo se pueden conseguir mejores resultados. El liderazgo es un enfoque claro de las metas y de los elementos humanos esenciales para comunicar ese enfoque a otros individuos, lo cual es fundamental. Es indispensable que se ejerza un liderazgo de gran calidad y mejorarlo para obtener una buena productividad en toda la empresa. (Cortés, 2018)

- **Participación del personal**

Los operarios cumplen un rol esencial en la empresa, su empeño posibilita que sus destrezas favorezcan a la compañía; es fundamental que se motive e incentive a los trabajadores, porque sin ambas acciones, difícilmente una organización puede lograr la responsabilidad y compromiso de los trabajadores. Para la participación completa del personal es imprescindible crear un buen ambiente de trabajo propicio, donde el personal se considere parte de un grupo y rijan sus esfuerzos a una trayectoria común. (Cortés, 2018)

- **Enfoque basado en procesos.**

Si los recursos y labores se logran gestionar como un proceso, pueden lograrse mejores resultados. Los cambios residen en la filosofía e idea de la empresa, ya no es una organización por sectores o áreas funcionales, sino una empresa por procesos, creando valor a los clientes. Las empresas deben tener en cuenta los riesgos a los que se enfrentan

y establecer medidas adecuadas para hacerles frente, así como también tener en cuenta las oportunidades de progreso. (Cortés, 2018)

- **Enfoque de sistema para la gestión**

Reconocer, comprender y administrar los procesos relacionados como un sistema, ayuda alcanzar las metas planteadas y a lograr la eficacia de una organización. El propósito que buscan las empresas es la consecución de los objetivos establecidos, por ello es indispensable que las empresas administren y detecten de manera apropiada todos los procesos relacionados. Una de las principales ventajas de este enfoque es la capacidad de enfocarse en los procesos clave y brindar confianza a las partes interesadas en la consistencia y eficiencia de la empresa. (Cortés, 2018)

- **Mejora continua**

La mejora continua debe ser un objetivo primordial en las empresas. La mejora continua del proceso se logra a través del ciclo, planear, hacer, verificar y actuar. Se debe mejorar de forma continua los procesos que se generan en la empresa, el servicio y los productos que se ofrecen al público, también se debe involucrar en la mejora continua a todos los miembros de la empresa, para que se obtengan resultados eficientes. Los clientes poseen nuevas perspectivas, y exigencias que continuamente generan nuevos retos, con respecto a la calidad del servicio o productos. (Cortés, 2018)

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Es primordial que las decisiones sean tomadas de forma justa, fundamentándose en evidencias y hechos. Se debe reunir información y ejecutar un análisis de todos los procesos para identificar las dificultades que puedan surgir y encontrar las mejores

soluciones. Las empresas deben tomar decisiones basándose en los datos y la información verídica, fiable y exacta, y utilizando métodos adecuados. También, el aumento de la capacidad para manifestar la efectividad de las decisiones mediante la alusión de los datos justos y el incremento de la capacidad para examinar, debatir y cambiar las decisiones y opiniones. (Cortés, 2018)

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una empresa y sus proveedores son interdependientes y las relaciones mutuamente beneficiosas mejoran la capacidad de ambas partes para crear valor. Es indispensable que las empresas establezcan importantes alianzas con los proveedores, para acrecentar la rentabilidad y el rendimiento en la empresa. Por medio de las alianzas, ganan ambas partes, es decir, la empresa y el proveedor. La empresa alcanza su éxito mediante la ejecución y el sostenimiento del sistema de gestión de calidad trazado para optimizarlo de manera continua. (Cortés, 2018)

2.2.1.2 Elementos de la gestión de calidad

Cada elemento cumple un rol importante en las empresas, si faltara alguno de estos elementos, el sistema de gestión no podría funcionar a su máxima capacidad, pero lo más esencial es que cada elemento puede funcionar por separado, no obstante, si se trabaja en conjunto, la calidad y la mejora continua se puede lograr que sean importantes componentes diferenciadores para la compañía. (Carreño & Camacho, 2018)

Los elementos de un sistema de gestión de calidad, son los siguientes:

- **Estructura organizacional**

Consiste en establecer la jerarquía organizativa de la empresa, sus cargos y compromisos conforme al lugar que desempeñen en la organización, para alcanzar las metas establecidas. También es la manera en que la empresa organiza a sus trabajadores, de acuerdo con sus funciones y labores, precisando así el rol que ellos desempeñan en la misma. Su importancia radica esencialmente en brindar un orden a la organización, seguir un rumbo determinado, permite la división de labores por áreas y asigna profesionales responsables a cada departamento. (Carreño & Camacho, 2018)

- **Planeación**

Las empresas deben planear, controlar el diseño y el desarrollo del producto o servicio para satisfacer las necesidades de los consumidores, así mismo deben implantar estrategias que generen resultados eficientes y ayuden a aumentar los ingresos de la empresa. También, consiste en las actividades que posibilitan a la compañía diseñar un mapa estructurado de las operaciones que facilitarían llegar a la obtención de las metas que se ha trazado la empresa. (Carreño & Camacho, 2018)

- **Recursos**

Son todos los elementos que se necesitan para poder lograr las metas de la empresa, entre ellos tenemos a las personas que se encargan de laborar y cumplir con las funciones designadas, los equipos que vendrían hacer los instrumentos, es decir, la maquinaria que se va a emplear para elaboración de los alimentos, también las empresas deben contar con una buena infraestructura y con un buen capital que les permita conseguir una buena rentabilidad. (Carreño & Camacho, 2018)

- **Procesos**

Son el grupo de tareas que convierten elementos de entrada en productos o servicios. Todas las empresas tienen procesos, pero no siempre se encuentran registrados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos y la planificación de las tareas, así como de sus encargados. Tratar con los clientes durante todo el proceso de servicio será esencial para conseguir la diferencia en el mercado. La determinación del proceso, no solo fortalece la posición del negocio, sino que también mejora los precios y la capacidad de respuesta. (Carreño & Camacho, 2018)

- **Procedimientos**

Un procedimiento es una manera precisa de cómo ejecutar un proceso. El procedimiento puede realizarse de manera escrita o digitalmente y debe ser conocido por todos los miembros de la empresa. Son una parte fundamental de cualquier empresa, garantizan el cumplimiento de las normas y también es el grupo de pasos que deben desarrollarse al detalle para poder transformar los elementos de entrada del proceso en productos o servicios, dependiendo de la dificultad, la empresa determina si se registran o no los procedimientos. (Carreño & Camacho, 2018)

2.2.2. Liderazgo

En la empresa es indispensable el liderazgo, porque determina en gran parte la correcta dirección de la empresa. El liderazgo también se trata de la capacidad de asumir riesgos y ofrecer ideas novedosas, además es el grupo de habilidades o directivas gerenciales, que un individuo debe tener para poder influir sobre las personas o grupo de

personas de una tarea definida, motivando a que este grupo trabaje con mayor ánimo y empeño para el logro de los objetivos establecidos. (Sanchez, 2019)

El liderazgo influye en la conducta de las personas, por medio de la motivación y con una visión que les permite lograr un propósito común. En el verdadero liderazgo no se buscan seguidores, sino que los seguidores buscan al líder, comparten con él una visión, pasión y la inspiración para mantener un enfoque hacia el futuro. A través del liderazgo se desarrolla el potencial de cada persona, de otra manera cuando no se desarrolla el liderazgo, los talentos de las personas son desperdiciados. (Cadena , 2018)

2.2.2.1. Beneficios del liderazgo

Las empresas son innovadoras, competitivas y rentables, pero no es un trabajo fácil para las empresas lograr todo esto, si se cumplen algunas de las particularidades de un buen líder empresarial es muy probable que la organización fluya y el negocio sea productivo. El liderazgo es fundamental para el crecimiento de cualquier empresa, también es un componente esencial para que se logren las metas establecidas. (Puchades, 2018)

- Excelente clima laboral.

El clima laboral se refiere a la manera en que los integrantes de una empresa describen su ambiente laboral, a partir de un grupo de dimensiones relacionadas con las personas, los grupos y la propia empresa. Un buen entorno laboral ayuda a lograr las metas propuestas en la organización, también influye en la conducta de los individuos que laboran en la empresa y de ahí la importancia de estudio, al considerarse qué es un buen predictor de la satisfacción laboral y el nivel de responsabilidad, así como el rendimiento, eficacia y desempeño empresarial. (Puchades, 2018)

- **Trabajo en equipo.**

El trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas que comparten metas, objetivos y compromisos y ejecutan las tareas de manera organizada. La empresa debe promover el trabajo en equipo para conseguir los objetivos planteados. Trabajar en equipo es un elemento primordial en la empresa, debido a que proporciona la localización más rápida y fácil del error y su rectificación en aquel lugar donde se originó, también las debilidades de un individuo pueden verse niveladas por las capacidades de otro integrante del grupo de trabajo. (Puchades, 2018)

- **Participación por parte de los trabajadores.**

Los trabajadores son la base primordial en cualquier empresa, son el perfil de la compañía e influyen de manera directa en la complacencia del comprador, de ellos depende que se logren los objetivos establecidos. El éxito de la empresa se fundamenta en que el personal tenga compromiso de las labores que realizan, que se encuentren motivados, inspirados y contentos con las funciones que ejercen, para que se obtengan resultados eficientes y una mayor productividad en la empresa. (Puchades, 2018)

- **Buena comunicación.**

En las empresas una buena comunicación es fundamental, debido a que es indispensable para mejorar la productividad, la forma de adaptarse a los cambios del ambiente y permite alcanzar los objetivos y metas establecidas. También, la existencia de una comunicación efectiva dentro de la organización, promueve la motivación de los trabajadores, así como la responsabilidad y la participación en las labores empresariales, estableciendo un ambiente de trabajo inclusivo. (Puchades, 2018)

- **Confianza.**

Los líderes centran su atención en generar confianza en la empresa, para aumentar la productividad, el compromiso, promover la participación, generar un ambiente laboral propicio, para desarrollar las funciones, promover la cooperación, alcanzar los objetivos establecidos y lograr resultados corporativos de manera rápida y precisa. Hay dos tipos de confianza en los equipos de trabajo, la que gira en torno a la habilidad de los trabajadores para realizar las tareas o tomar decisiones y la que depende de la responsabilidad del personal. (Puchades, 2018)

- **Motivación del personal.**

Es fundamental en la empresa, que los trabajadores se sientan motivados, con la finalidad de que se logren los objetivos planteados. Por medio de la motivación se puede alcanzar mejores niveles de productividad, eficiencia, responsabilidad y compromiso por parte de los operarios. Pero el propósito primordial es que los trabajadores brinden un buen servicio a los consumidores. (Puchades, 2018)

2.2.2.2. Funciones del liderazgo

El liderazgo es una función fundamental para cualquier empresa y es un enfoque claro de las metas. Un líder debe ser capaz de manejar las dificultades que se le presentan en su entorno, establecer un enfoque inspirador, saber guiar, dirigir y motivar a las personas que lo rodean hacia los objetivos propuestos, si los gerentes ejercen un buen liderazgo se lograrán las metas establecidas en la empresa. (Piqueras, 2018)

Existen 8 funciones del liderazgo, las cuales son las siguientes:

- **Responsabilidad**

La primera función está relacionada con asumir la responsabilidad, controlar lo que ha sucedido y lo que se ha producido. Es muy usual que muchos líderes culpen a otras personas, o al propio entorno, cuando las cosas no sucedan como ellos lo esperaban. El liderar implica asumir la responsabilidad de las acciones y decisiones, tanto de los aciertos como de las equivocaciones. Así mismo, el líder también puede mostrarse vulnerable, es decir, que él también está expuesto a cometer errores y también puede demostrar que él puede ser merecedor de la confianza que le puedan brindar. (Piqueras, 2018)

- **Conciencia**

Un buen líder debe aprender analizar y comprender el entorno que lo rodea, apartándose un poco de los demás, para poder tomar mayor conciencia acerca de las decisiones que se toman en la empresa, así como también mayor interés y cuidado en el momento dado y conseguir resultados eficientes. El líder también puede practicar diferentes disciplinas que le permitan ser más consciente del momento y tomar mejores decisiones. (Piqueras, 2018)

- **Inconformidad**

Un líder no debe ser conformista, debe cada día aspirar a más, superar en todo momento sus expectativas, plantearse objetivos, mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que ofrece a los clientes, innovar cada día para lograr el éxito y conseguir las metas planteadas. Si un líder no se siente cómodo con el status, no podrá liderar una empresa a largo plazo, si no tiene la intención de mejorar continuamente, ya que, sin innovación, nuestro éxito sería demasiado breve. (Piqueras, 2018)

- **Anticipar el cambio**

Existen estrategias para emprender los cambios. Por un lado, están las empresas que no son aptas de ir muy rápido como lo demanda el mercado y los clientes, estas empresas tienden a fallar y fracasar, así mismo existen empresas que se acondicionan a los cambios, estas empresas permanecen y subsisten al ambiente que lo requiere. Sin embargo, también existen empresas especiales que son productivas, que han empleado equipos que se anticipan a los cambios, que consiguen llegar a los ambientes modernos y cubren las necesidades de los clientes. El líder tiene que estar permanentemente observando el ambiente que lo rodea, para tomar mejores decisiones. (Piqueras, 2018)

- **Diferenciación**

Una de las principales prioridades de la empresa es crear valor, generando así rentabilidad. Para conseguir esto, se puede realizar de varias formas, pero la más eficiente es mediante la diferenciación. El líder no solo debe conformarse con una compañía que brinde productos al mercado, debe aspirar a una empresa que brinde productos exclusivos, distintos e importantes a los clientes. Cuando una empresa aplica una táctica de diferenciación efectiva, provee un valor añadido que es observado y apreciado por los compradores. (Piqueras, 2018)

- **Crear equipos de alto rendimiento**

Un equipo de alto desempeño se caracteriza por su capacidad, celeridad, autonomía y eficiencia en su rendimiento y mantiene un equilibrio de estas variables para el bienestar del grupo y de la empresa en su conjunto. El líder tiene que tener la capacidad de formar estos grupos, elegir y contratar al personal que considere más eficiente, para lograr así

generar un buen equipo de trabajo, que esté comprometido con las tareas que se deban ejecutar en la empresa y que genere resultados eficientes. (Piqueras, 2018)

- **Inspiración**

La inspiración es fundamental en las empresas, para inspirar a otros, uno debe ser modelo a seguir. Un líder no puede crear un buen equipo y dejarlo solo, tiene que motivar a los individuos para que muestren su mejor versión. Todas las personas se pueden esforzar más, siempre y cuando se sientan motivados. El líder debe lograr que los individuos que están en su entorno quieran dar su mejor esfuerzo, participar y colaborar con su empeño al éxito general de la empresa. (Piqueras, 2018)

- **Automotivación**

Cuando el líder se siente desmotivado, toda la empresa lo experimenta, este es uno de los motivos por la que el personal tiene que ser en gran medida idóneo. El líder puede sentirse motivado ampliamente con el trabajo que ejercen otras personas, como las labores y funciones que desempeñan cada uno de los trabajadores en la empresa, o también puede buscar en su entorno, personas que lo guíen e inspiren como sus familiares, amigos u otros empresarios. (Piqueras, 2018)

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no registra hipótesis, puesto que solo consiste en conocer y comprender las situaciones importantes mediante la descripción precisa de las actividades, objetos, procesos y personas. Según Hernández (2017) precisa que las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, puesto que se empleó la recolección de datos basada en mediciones numéricas y el estudio estadístico, con el propósito de constituir patrones de conducta de una población. En una indagación cuantitativa se pretende extender los resultados hallados en un pequeño grupo, es decir, una muestra, a una comunidad más grande, es decir, una población. Mediante el estudio cuantitativo se procura ratificar y pronosticar los fenómenos indagados, investigando regularidades y correlaciones causales entre componentes. El objetivo primordial es la enunciación y manifestación de hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

La investigación fue de nivel descriptivo, ya que se determinó las propiedades, las particularidades y los rasgos de grupos, individuos, colectividades u otro fenómeno que se imponga a un estudio. Es decir, exclusivamente se basó en medir y reunir información de forma autónoma sobre las nociones o las variables, esto es su finalidad, no es mostrar cómo estas se vinculan. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

El diseño de la investigación que se empleó fue no experimental, debido a que la investigación se basó en la observación de los hechos, sin manipular las variables de estudio y no efectuar ningún cambio. La investigación fue de corte transversal, debido a que solo se recogió información en un momento único y en un periodo de tiempo único. Su finalidad fue la descripción de las variables y estudiar su repercusión e interacción en un tiempo establecido. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

4.2. Población y muestra

Población:

Según Hernández (2017) precisa que la calidad de un trabajo de investigación consiste en determinar manifiestamente la población con fundamento en el planteamiento del problema. La población debe ubicarse notoriamente por sus particularidades de sector, contenido y periodo.

El universo bajo estudio fue constituido en el rubro pollerías ubicadas en el mercado del Distrito de Tambogrande. La población estuvo dada por los dueños y trabajadores de las Mype, a quienes se acudió en busca de la información respecto a las dos variables, gestión de calidad y liderazgo.

P1: Para la primera variable “Gestión de calidad” se acudió a los propietarios de las Mype investigadas, por lo tanto, se constituye una población finita conocida, dado que se conoce el número de los elementos con exactitud.

P2: Para la segunda variable “liderazgo” se acudió a los trabajadores de las Mype investigadas, constituyendo una población finita conocida, dado que se conoce con exactitud, el número limitado de elementos.

Muestra: La muestra es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser característico de esta. Si la población es igual o menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra y no es indispensable emplear métodos estadísticos. (Hernández, 2017)

M1: Para la primera variable “Gestión de calidad” se utilizó una población finita conocida, la cual está conformada por 3 propietarios pertenecientes a las 3 Mype de estudio.

M2: Para la segunda variable, que es “liderazgo”, se utilizó una población finita, la cual está conformada por los trabajadores pertenecientes a las 3 Mype de estudio que conforman un total de 15 trabajadores.

La distribución se puede observar en el Cuadro 1

Cuadro 1: Relación de Mype

N°	Mype	N° de propietarios	N° de trabajadores
1	Mype 01	1	5
2	Mype 02	1	5
3	Mype 03	1	5
TOTAL		3	15

Elaboración: Propia

Dado que se ha recaudado información sobre las variables, gestión de calidad y liderazgo, por lo tanto, las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron distintas, lo que se encuentra detallado en el Cuadro 2.

Cuadro 2: Fuente de Información

Variable: Gestión de calidad		
Fuente de Información	Población	Muestra
Propietarios	Finita: 3	3
Variable: Liderazgo		
Trabajadores	Finita: 15	15

Elaboración: Propia

Criterios de inclusión

- MYPES formales.
- Propietarios, propietarias y trabajadores de las Mype rubro pollerías ubicadas en el cercado del Distrito de Tambogrande.
- Propietarios, propietarias y trabajadores que se encuentran en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Personas mayores de 18 años.

Criterios de exclusión

- Propietarios que no se encuentren en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Trabajadores que no se encuentren en la capacidad de facilitar información sobre las variables de estudio.
- Personas menores de edad.

El muestreo empleado fue no probabilístico por conveniencia. Con respecto a la población de la variable gestión de calidad, se tiene en promedio que cada Mype cuenta con un (01) propietario, lo que totaliza a 3 propietarios, constituyendo una población finita. La muestra estuvo dada por 3 propietarios. Con relación a la población de la variable liderazgo, se obtuvo en promedio que cada Mype cuenta con cinco (05) trabajadores, lo que totaliza a 15 trabajadores, constituyendo una población finita. La muestra estuvo dada por 15 trabajadores.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Cortés (2018) precisa que la gestión de calidad se enfoca en un sistema que alienta a las empresas analizar y reconocer los requerimientos y necesidades de los clientes.	Principios	La dimensión principios se midió con sus indicadores: Enfoque en el cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Con la técnica encuesta, el instrumento cuestionario y escala nominal.	Enfoque al cliente	1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?	Propietario	Nominal
				Liderazgo	2. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?		
				Participación del personal	3. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?		
					4. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?		
				Enfoque en procesos	5. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?		
					6. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes?		
				Enfoque de sistema	7. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?		
					8. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?		
				Mejora continua	9. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?		
					10. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?		
		Toma de decisiones	11. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?				
			12. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?				
		Proveedores	13. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?	Propietario	Nominal		
		Estructura organizacional	14. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan sus labores de acuerdo a sus tareas asignadas?				
		Planeación	15. ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?				
			16. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?				
		Recursos	17. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?				
		Procesos	18. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?				
		Procedimientos	19. ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?				

Liderazgo	Sánchez (2019) determina que el liderazgo es el conjunto de habilidades o directivas gerenciales, que una persona debe poseer para poder influir sobre los individuos o grupo de individuos.	Beneficios	La dimensión beneficios se midió con sus indicadores: Excelente clima laboral, trabajo en equipo, participación por parte de los trabajadores, buena comunicación, confianza y fiabilidad, motivación del personal. Con la técnica encuesta, el instrumento cuestionario y escala nominal.	Clima laboral	1. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	Trabajador	Nominal	
					2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?			
				Trabajo en equipo	3. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?			
					4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?			
				Participación de los trabajadores	5. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?			
				Buena comunicación	6. ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?			
					7. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?			
				Confianza	8. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?			
				Motivación del personal	9. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?			
								Funciones
	Conciencia	11. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?						
	Inconformidad	12. ¿Está conforme con las actividades asignadas?						
	Anticipar el cambio	13. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?						
	Diferenciación	14. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?						
	Equipos de alto rendimiento	15. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?						
		16. ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?						
	Inspiración	17. ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?						
		18. ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?						
	Automotivación	19. ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?						
		20. ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?						

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuyo propósito es de conseguir de forma sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de indagación anticipadamente fundada. (López & Fachelli, 2017)

La presente investigación utilizó la técnica encuesta, a través de ella se buscó obtener datos, es importante indicar que estos se recolectaron mediante el instrumento cuestionario, este instrumento estuvo dirigido hacia una muestra determinada, con el fin de conocer opiniones, características o hechos específicos. El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, para ello se usaron preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, para que fueran respondidas igualmente de forma escrita con escala nominal.

4.5. Plan de análisis

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

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivos	Variables	Metodología
Gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022	¿Cuáles son las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022?	Objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.	Gestión de calidad	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: 3 Mypes Muestra: 3 propietarios 15 trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Objetivos específicos: (a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022		
		(b) Describir los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022		
		(c) Conocer los beneficios del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.	Liderazgo	
		(d) Definir las funciones del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.		

4.7 Principios éticos

ULADECH (2019) precisa los principios éticos que orientan la investigación, los cuales corresponden al código de ética para la investigación.

- **Protección a las personas:** En la investigación se empleó este principio porque se respetó la dignidad de las personas que colaboraron en la indagación, también se protegió su identidad, mediante su privacidad y confiabilidad, debido a que los resultados que fueron ofrecidos no fueron revelados con su nombre, sino de manera anónima, y dichos resultados solo fueron utilizados con fines educativos, además las personas que participaron en la investigación contaron con información apropiada, esto implicó la plena consideración de sus derechos esenciales y primordiales.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se aplicó este principio en la indagación, porque las personas que decidieron colaborar en la investigación fueron informadas que los resultados que se obtuvieron de la información proporcionada solo serán utilizados para fines educativos.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se empleó este principio en la investigación porque se basó en cerciorar el bienestar de los participantes que colaboraron en la indagación, por lo tal no origino perjuicio alguno, más bien se buscó reducir las consecuencias desfavorables y aumentar la rentabilidad.

- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** Se empleó este principio en la indagación, porque se basó en el respeto por los animales, proteger el medio ambiente, y también se tomaron medidas para precaver daños e idear acciones para reducir los resultados negativos.
- **Justicia:** En la investigación se aplicó este principio con el objetivo de asegurar prácticas justas, de manera de que los participantes que accedieron a esta investigación contaron con un trato equitativo y además se les informó que podían acceder los resultados que se obtuvieron de la investigación.
- **Integridad científica:** En la indagación se empleó este principio, porque se aseguró la autenticidad de los datos, fuentes y métodos que se emplearon en la indagación, también se les brindó a las participantes información verídica y, además, se basó en la veracidad de los hechos en todo momento de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados.

5.1.1. Gestión de calidad

Primer objetivo específico. Determinar los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Tabla 1:

Principios de la gestión de calidad

N°	Ítems	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1	¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?	2	67	1	33	3	100
2	¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?	3	100	0	0	3	100
3	¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?	2	67	1	33	3	100
4	¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?	2	67	1	33	3	100
5	¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?	2	67	1	33	3	100
6	¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes ?	2	67	1	33	3	100
7	¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?	3	100	0	0	3	100
8	¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?	2	67	1	33	3	100
9	¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?	3	100	0	0	3	100
10	¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?	2	67	1	33	3	100
11	¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?	2	67	1	33	3	100
12	¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?	3	100	0	0	3	100
13	¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?	2	67	1	33	3	100

Nota: Cuestionario aplicado al propietario.

Elaboración: Propia

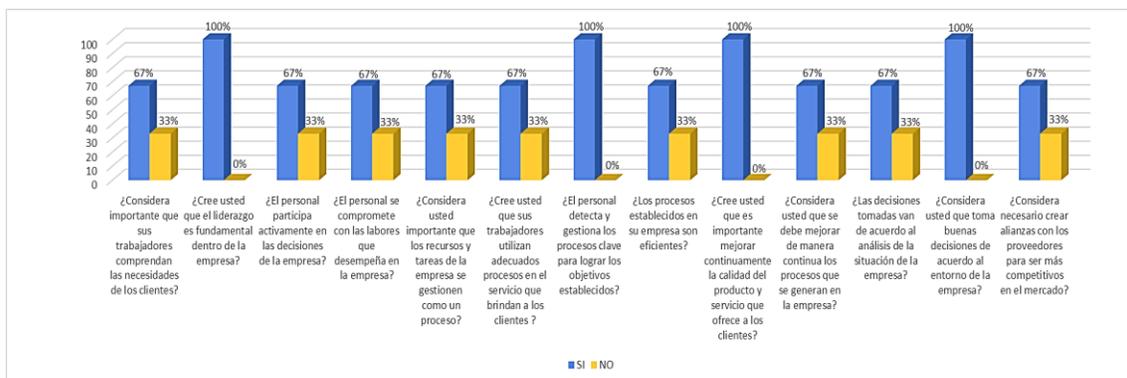


Figura 1: Gráfico de barras que representa a los principios de la gestión de calidad.

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1 denominada “principios de la gestión de calidad”, el 100% de los propietarios encuestados indicaron que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa, también manifestaron que el personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos, asimismo precisaron que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrecen a los clientes, y además mencionaron que toman buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa. Por otro lado, el 67% de los gerentes consideran importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes, también precisaron que el personal participa activamente en las decisiones de la empresa y se comprometen con las labores que desempeñan en la compañía, asimismo indicaron que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes, también mencionaron que los procesos establecidos en sus empresas son eficientes y que se deben mejorar de manera continua, además manifestaron que las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa y consideran necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado.

Segundo objetivo específico. Describir los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Tabla 2:

Elementos de la gestión de Calidad

N°	Ítems	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
14	¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan sus labores de acuerdo a sus tareas asignadas?	3	100	0	0	3	100
15	¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?	2	67	1	33	3	100
16	¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?	2	67	1	33	3	100
17	¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	3	100	0	0	3	100
18	¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	2	67	1	33	3	100
19	¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?	2	67	1	33	3	100

Nota: Cuestionario aplicado al propietario.

Elaboración: Propia

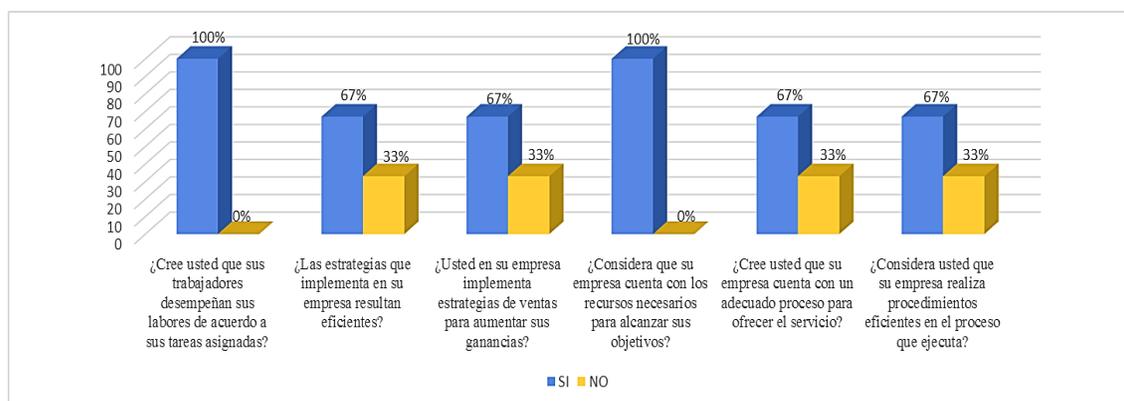


Figura 2: Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de Calidad

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 denominada “elementos de la gestión de Calidad”, el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que sus trabajadores desempeñan sus labores de acuerdo a sus tareas asignadas y consideran que sus empresas cuentan con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Por otro lado, el 67% de los gerentes

indicaron que las estrategias que implementan resultan eficientes, asimismo implementan estrategias de ventas para aumentar sus ganancias, también precisaron que cuentan con un adecuado proceso para ofrecer el servicio y además consideran que realizan procedimientos eficientes en los procesos que ejecutan en la empresa.

5.1.2. Liderazgo

Tercer objetivo específico: Conocer los beneficios del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Tabla 3:

Beneficios del liderazgo

N°	Ítems	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1	¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	14	93	1	7	15	100
2	¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?	13	87	2	13	15	100
3	¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	12	80	3	20	15	100
4	¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?	14	93	1	7	15	100
5	¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?	11	73	4	27	15	100
6	¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?	13	87	2	13	15	100
7	¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?	13	87	2	13	15	100
8	¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?	13	87	2	13	15	100
9	¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?	11	73	4	27	15	100

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración: Propia

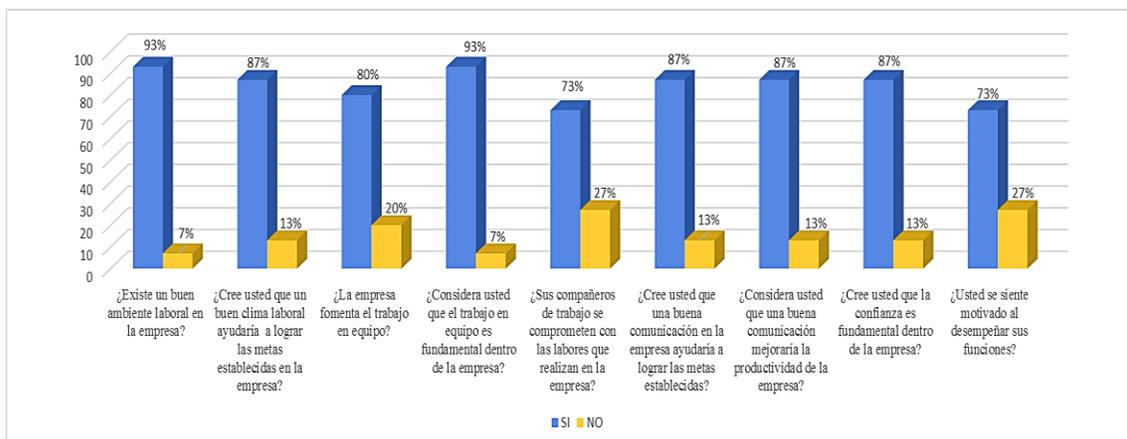


Figura 3: Gráfico de barras que representa a los beneficios del liderazgo.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 denominada “beneficios del liderazgo”, el 93% de los trabajadores encuestados consideraron que si existe un buen ambiente laboral y que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa. Por otro lado, el 87% de los operarios manifestaron que un buen clima laboral y una buena comunicación ayudaría a lograr las metas establecidas, asimismo indicaron que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa y que la confianza es fundamental dentro de la compañía. Mientras que el 80% de los trabajadores precisaron que la empresa si fomenta el trabajo en equipo. Por otra parte, el 73% de los operarios indicaron que sus compañeros de trabajo si se comprometen con las labores que realizan en la empresa y además manifestaron que si se sienten motivados al desempeñar sus funciones.

Cuarto objetivo específico: Definir las funciones del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Tabla 4:

Funciones del liderazgo

N°	Ítems	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
10	¿Es responsable con las actividades que se le designa?	15	100	0	0	15	100
11	¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?	13	87	2	13	15	100
12	¿Está conforme con las actividades asignadas?	11	73	4	27	15	100
13	¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?	12	80	3	20	15	100
14	¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?	11	73	4	27	15	100
15	¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?	15	100	0	0	15	100
16	¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?	13	87	2	13	15	100
17	¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?	11	73	4	27	15	100
18	¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?	12	80	3	20	15	100
19	¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?	15	100	0	0	15	100
20	¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?	13	87	2	13	15	100

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración: Propia

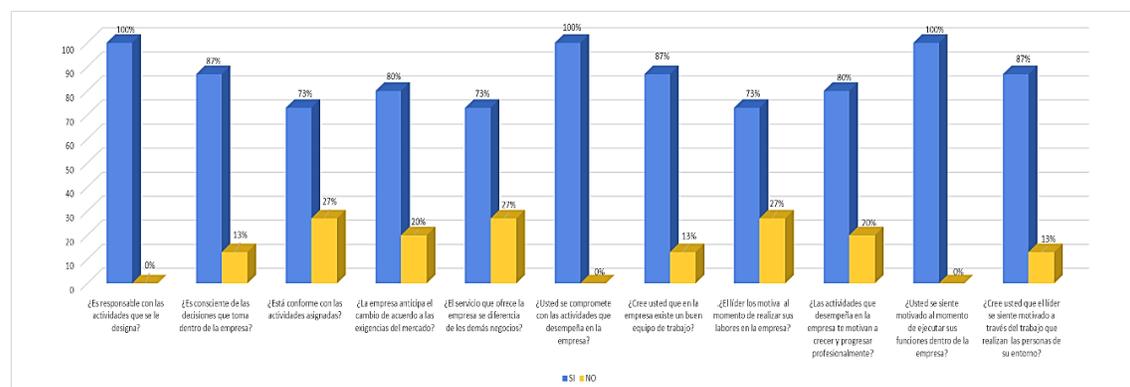


Figura 4: Gráfico de barras que representa a las funciones del liderazgo.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 denominada “funciones del liderazgo”, el 100% de los trabajadores encuestados son responsables y se comprometen con las actividades que desempeñan en la empresa, asimismo se sienten motivados al momento de ejecutar sus funciones. Por otro lado, el 87% de los operarios indicaron que son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa, también precisaron que si existe un buen equipo de trabajo y consideran que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno. Mientras que el 80% de los trabajadores manifestaron que la empresa si se anticipa al cambio de acuerdo a las exigencias del mercado y que las actividades que desempeñan los motivan a crecer y progresar profesionalmente. Por otro lado, el 73% de los operarios mencionaron que están conformes con las actividades asignadas, también indicaron que el servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios y además precisaron que el líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1. Gestión de calidad

Primer objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

En la tabla 1 denominada: Principios de la gestión de calidad, se observa que en el indicador ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes? el 67% de los propietarios señalan que sus trabajadores si comprenden las necesidades de los clientes. Resultado cercano con Sánchez (2018) quien concluye que los colaboradores comprenden las necesidades de los consumidores, debido a que tienen

una relación directa y permanente con ellos. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que las empresas dependen de los consumidores, es por ello que deben entender tanto las necesidades presentes como futuras, satisfacer sus requerimientos y procurar superar sus expectativas.

Por otro lado, en el indicador ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa? el 100% de los propietarios si consideran que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa. Resultado cercano con Medina (2018) quien concluyo que el liderazgo debe estar presente en toda organización para poder lograr las metas establecidas. Por otra parte, Cortés (2018) determina que el liderazgo es un enfoque claro de las metas y de los elementos humanos esenciales para comunicar ese enfoque a otros individuos lo cual es fundamental.

Por otra parte, en el indicador ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa? el 67% de los propietarios respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Medina (2018) quien llego a la conclusion que la participación del personal debe ser un factor esencial para lograr las metas propuestas en la empresa. Por otra parte, Cortés (2018) establece que para la participación completa del personal es imprescindible crear un buen ambiente de trabajo propicio donde el personal se considere parte de un grupo y rija sus esfuerzos a una trayectoria común para el logro de las metas.

Además, en el indicador ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa? el 67% de los propietarios si consideran que el personal se compromete con las labores que realiza dentro de la empresa. Resultado cercano con Riveros (2019) quien concluyo precisando que el personal muestra un compromiso con las tareas que se realizan

en la empresa. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que el personal es la esencia de la empresa, su dedicación permite que sus destrezas beneficien a la empresa.

Por otro lado, en el indicador ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso? el 67% de los propietarios respondieron que las recursos y tareas con los que cuenta su empresa si se gestionan como un proceso. Resultado cercano con Medina (2018) quien llego a la conclusión que la gestión de calidad, en cuanto a principios considera importante el enfoque basado en procesos. Por otra parte, Cortés (2018) determina que cuando las labores y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados deseados se pueden lograr con mayor eficacia.

Asimismo, en el indicador ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes? el 67% de los propietarios respondieron que sus trabajadores si utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes. Resultado lejano con Medina (2018) quien concluye que es importante el enfoque basado en procesos el cual debe ser un factor esencial para lograr las metas establecidas en la empresa. Por otra parte, Cortés (2018) afirma que el cambio radica en la filosofía e idea de la empresa. Ya no es una organización por sectores o áreas funcionales, sino una empresa por procesos.

Por otra parte, en el indicador ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos? el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente. Resultado cercano con López (2018) quien concluyo precisando que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita detectar y gestionar correctamente las actividades y los recursos de la empresa para conseguir las metas

establecidas. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que el propósito que se busca es el logro de los objetivos establecidos, por ello es indispensable que la empresa administre y detecte de manera apropiada todos los procesos relacionados.

Además, en el indicador ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes? el 67% de los propietarios respondió que los procesos establecidos en su empresa si son eficientes. Resultado cercano con Piñas (2019) quien llego a la conclusión que las MYPE en estudio cumple con los procesos adecuados y realizan procedimientos eficientes. Por otra parte, Cortés (2018) determina que reconocer, comprender y administrar los procesos relacionados como un sistema, ayuda a la eficiencia de una empresa para alcanzar las metas establecidas.

Mientras que en el indicador ¿Considera que su empresa debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa? el 67% de los propietarios respondió que si se debe mejorar los procesos que se generan en la empresa. Resultado cercano con Medina (2018) quien concluyo que la mejora continua, es importante en su totalidad, para lograr los objetivos de la empresa y cubrir las necesidades de los clientes. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que la mejora continua debe ser un objetivo primordial en las empresas.

Asimismo, en el indicador ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes? el 100% de los propietarios respondió afirmativamente. Resultado cercano con Mendoza (2018) quien concluyo que en la empresa existe la mejora continua en el producto y el servicio que se brinda a los compradores. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que se debe mejorar de forma continua el servicio y los productos que se ofrecen al público.

Por otro lado, en el indicador ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa? el 67% de los propietarios respondieron que las decisiones tomadas si van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa. Resultado cercano con Riveros (2019) quien concluye precisando que es importante tomar buenas decisiones estudiando las condiciones en la que se encuentra la empresa. Por otra parte, Cortés (2018) determina que las empresas deben tomar decisiones basándose en los datos y la información verídica, fiable y exacta, y utilizando los métodos adecuados.

Además, en el indicador ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa? el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Pincay & Parra (2020) quien llego a la conclusión que en el ambiente laboral de la empresa se toman buenas decisiones. Por otra parte, Cortés (2018) precisa que es primordial que las decisiones sean tomadas de forma justa, fundamentándose en evidencias y hechos.

Mientras que en el indicador ¿Considera que es necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado? el 67% de los propietarios consideran que si es necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado. Resultado cercano con Pincay & Parra (2020) quien concluyo precisando la importancia de establecer alianzas con los proveedores, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado. Por otra parte, Cortés (2018) determina que es indispensable que las empresas establezcan alianzas estratégicas con los proveedores, para mejorar la competitividad, aumentar la productividad y la rentabilidad.

Segundo objetivo específico. Describir los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

En la Tabla 2 denominada, elementos de la gestión de Calidad, se observa que en el indicador ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan sus labores de acuerdo a sus tareas asignadas? el 100% de los propietarios respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Riveros (2019) quien concluyo precisando el personal muestra un compromiso con las tareas que realiza en la empresa. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) precisan que la empresa organiza a sus trabajadores, de acuerdo con sus funciones y labores, precisando así el rol que ellos desempeñan en la misma.

Por otro lado, en el indicador ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes? el 67% de los propietarios respondió que las estrategias que implementan si resultan eficientes. Resultado cercano con Medina (2018) quien llego a la conclusión con respecto a las estrategias de mejora en el servicio de atención, que los clientes reciben precios accesibles, la comunicación regularmente es fluida, la rapidez de atención es en su mayoría es regular. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) determinan que la organización debe implantar estrategias que generen resultados eficientes.

Además, en el indicador ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias? el 67% de los propietarios respondieron que si implementan estrategias de ventas para aumentar sus ganancias. Resultado cercano con Piñas (2019) quien concluyo que las empresas en estudio aplican estrategias de promoción; seguido por las estrategias en base al producto; así mismo emplea estrategias de distribución y

estrategias de precio. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) precisan que la organización debe implantar estrategias que ayuden a aumentar los ingresos en la empresa.

Mientras que en el indicador ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos? el 100% de los respondieron afirmativamente.

Resultado cercano con Piñas (2019) quien manifiesta que las MYPE en estudio poseen recursos, al tener un buen equipo de colaboradores. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) determinan que los recursos son todos los elementos que se necesitan para poder lograr las metas establecidas de la empresa.

Por otra parte, en el indicador ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio? el 67% de los propietarios respondieron afirmativamente.

Resultado cercano con López (2018) quien determina que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar y gestionar correctamente las actividades y los recursos de la empresa. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) precisan que todas las empresas tienen procesos, pero no siempre se encuentran registrados.

Por otro lado, en el indicador ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta? el 67% de los propietarios si consideran que sus empresas realizan procedimientos eficientes en el proceso que ejecutan. Resultado cercano con Piñas (2019) quien describió tres requisitos de calidad que aplica la MYPE, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido, los cuales resultan eficientes. Por otra parte, Carreño & Camacho (2018) precisan que los procedimientos es la manera de ejecutar un proceso.

5.2.2. Liderazgo

Tercer objetivo específico: Conocer los beneficios del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

En la Tabla 3 denominada: Beneficios del liderazgo, se observa que en el indicador ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa? el 93% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Adriano (2021), quien concluyó que para que exista un buen trabajo en equipo es necesario un buen ambiente laboral. Por otra parte, Puchades (2018) precisa que el clima laboral se refiere a la manera en que los integrantes de una empresa describen su ambiente de laboral.

Además, en el indicador ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa? el 87% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado lejano con Martinez & Rico (2018) quienes concluyeron precisando que un gerente tiene la capacidad para la creación de estrategias que impacten el entorno laboral de una organización. Por otra parte, Puchades (2018) determina que un buen entorno laboral ayuda a lograr las metas propuestas en la organización.

Por otro lado, en el indicador ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo? el 80% de los trabajadores respondieron que la empresa si fomenta el trabajo en equipo. Resultado lejano con Salinas (2018) quien concluyo precisando que la mayoría de los representantes no promueven el trabajo en equipo. Por otra parte, Puchades (2018) precisa que la empresa debe promover el trabajo en equipo para conseguir los objetivos planteados.

Además, en el indicador ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa? el 93% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado

cercano con Méndez (2019) quien llego a la conclusión que la mayoría de los representantes, si promueven el trabajo en equipo en la empresa. Por otra parte, Puchades (2018) indica que trabajar en equipo es un elemento primordial en la empresa.

Mientras que en el indicador ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa? el 73% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Castro (2019) quien concluye precisando que los trabajadores se consideran capaces de realizar todas y cada una de sus actividades en el tiempo establecido. Por otra parte, Puchades (2018) precisa que el éxito de la empresa se fundamenta en que los operarios tengan compromiso de las labores que realizan.

Por otra parte, en el indicador ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas? el 87% de los trabajadores respondió que una buena comunicación en la empresa si ayudaría a lograr las metas establecidas. Resultado cercano con Adriano (2021) quien concluyo precisando que es importante la buena comunicación que mantiene trabajadores y propietarios en la empresa. Puchades (2018) afirma que en las empresas una buena comunicación es fundamental, para alcanzar los objetivos establecidos.

Además, en el indicador ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa? el 87% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Salinas (2018) quien concluyo que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar. Por otra parte, Puchades (2018) precisa que una buena comunicación puede mejorar la productividad de la compañía.

Además, en el indicador ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa? el 87% de los trabajadores respondieron que la confianza si es fundamental dentro de la empresa. Resultado cercano con Adriano (2021) quien concluyo precisando que es importante la confianza que se mantiene entre trabajadores y propietarios de cada MYPE. Por otra parte, Puchades (2018) precisa que la confianza es esencial en la empresa. Mientras que en el indicador ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones? el 73% de los trabajadores respondieron que si se sienten motivados al desempeñar sus funciones. Resultado lejano con Crisanto (2019) quien concluyo precisando que los trabajadores de las MYPE de estudio realizan sus actividades con el mismo ritmo lo cual da a notar el bajo nivel de motivación. Puchades (2018) determina que la motivación del personal, es fundamental en la empresa, debido a que se refiere a la forma de alentar e impulsar a los trabajadores.

Cuarto objetivo específico: Definir las funciones del liderazgo en las Mype rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

En la Tabla 4 denominada: Funciones del liderazgo, se observa que en el indicador ¿Es responsable con las actividades que se le designa? el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Crisanto (2019) quien concluyo precisando que la principal función que ejercen las MYPE de estudio es la responsabilidad, incluso cuando las cosas salen mal y sin culpar a los demás. Por otra parte, Piqueras (2018) precisa que el liderar implica asumir la responsabilidad de las acciones y decisiones, tanto de los aciertos como de las equivocaciones.

Por otro lado, en el indicador ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa? el 87% de los trabajadores respondió que si son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa. Resultado cercano con Adriano (2021) quien determina que en la organización es importante tomar buenas decisiones. Piqueras (2018) determina que un buen líder debe aprender comprender el entorno que lo rodea, apartándose un poco de los demás, para tomar mayor conciencia acerca de las decisiones que se toman en la empresa.

Mientras que en el indicador ¿Está conforme con las actividades asignadas? el 73% de los trabajadores respondieron que si están conformes con las actividades asignadas. Resultado cercano con Castro (2019) quien concluyo precisando que los trabajadores encuestados consideran que es importante mejorar cada vez en el cumplimiento de sus funciones de forma que logren mayor productividad. Por otra parte, Piqueras (2018) afirma que un líder no debe ser conformista, debe cada día aspirar a más y superar en todo momento sus expectativas

Por otra parte, en el indicador ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado? el 80% de los trabajadores respondieron que la empresa si anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado. Resultado lejano con Crisanto (2019) quien concluyo precisando que la función que menos ejercen las empresas de estudio es el anticipo al cambio. Piqueras (2018) precisa que existen empresas especiales que son productivas, que han empleado equipos que se anticipan a los cambios.

Por otro lado, en el indicador ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios? el 73% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado lejano con

Mallqui (2021) quien concluye precisando que la mayoría de las empresas no aplican estrategias para mejorar su servicio. Piqueras (2018) establece que una de las principales prioridades de la empresa es crear valor, generando así rentabilidad, para lograrlo, se realiza mediante la diferenciación.

Además, en el indicador ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa? el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Castro (2019) quien concluyo precisando que los trabajadores encuestados se consideran capaces de realizar todas y cada una de sus actividades en el tiempo establecido. Piqueras (2018) determina que el líder es el encargado de elegir y contratar al personal que considere más eficiente, para lograr así generar un buen equipo de trabajo, que este comprometido con las tareas que se deban ejecutar en la empresa.

Asimismo, en el indicador ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo? el 87% de los trabajadores precisa que en la empresa si existe un buen equipo de trabajo. Resultado cercano con Castro (2019) quien concluyo que es importante el trabajo en equipo en la empresa. Por otra parte, Piqueras (2018) determina que un equipo de alto desempeño se caracteriza por su capacidad, celeridad, autonomia y eficiencia en su rendimiento para el bienestar del grupo y de la empresa en su conjunto.

Por otra parte, en el indicador ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa? el 73% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado lejano con Crisanto (2019) quien concluye precisando que el liderazgo no es constante, no se utilizan los recursos necesarios ni estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto. Piqueras (2018)

determina que el líder debe lograr que los individuos que estén en su entorno quieran dar su mejor esfuerzo, participar y colaborar con su empeño al éxito general de la empresa.

Por otro lado, en el indicador ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente? el 80% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado cercano con Castro (2019) quien concluyo manifestando que los propietarios encuestados, están a favor de la motivación de sus trabajadores. Por otra parte, Piqueras (2018) precisa que el líder tiene que motivar a los individuos para que muestren su mejor versión.

Mientras que en el indicador ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa? el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente Resultado cercano con Castro (2019) quien concluyo precisando que un trabajador bien motivado, se sentirá identificado con la empresa y lo demostrará mediante su desempeño de la mejor forma posible. Piqueras (2018) determina que el líder puede sentirse motivado con las tareas y funciones que desempeñan los trabajadores en la empresa.

Además, en el indicador ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno? el 87% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Resultado lejano con Mallqui (2021) quien concluyo precisando que un buen entorno laboral origina un ambiente de motivación el cual genera que exista una mayor productividad y un mayor beneficio para la empresa. Por otra parte, Piqueras (2018) precisa que el líder puede sentirse motivado ampliamente con las tareas que ejercen otras personas.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación se llegó a la conclusión general que la gestión de calidad es importante, porque ayuda a los gerentes de las empresas a optimizar constantemente la calidad de los productos y servicios que ofrecen al público, así como también mejorar los procesos que se generan diariamente en la empresa, logrando de esta manera la satisfacción de los usuarios y conseguir las metas establecidas. Además, es esencial que estas empresas cuenten con un buen liderazgo y de alta calidad, debido a que es un factor fundamental para que se logren los objetivos establecidos, además es importante que los gerentes de estas empresas fortalezcan diariamente el liderazgo para que se consigan mejores resultados y una mejor productividad.

En relación a los principios de la gestión de calidad, se concluyó que la totalidad de propietarios consideran que el liderazgo es fundamental dentro de estas empresas, debido a que los procesos que se generan en la misma, se gestionan para contribuir al logro de los objetivos, también se logró identificar que los gerentes de estas empresas toman buenas decisiones de acuerdo al entorno de la compañía, además se identificó que el personal participa activamente en las decisiones de la empresa y se comprometen con las labores que realizan. También, se logró percibir que casi la mayoría de los dueños consideran importante que las tareas y recursos se gestionen como un proceso, asimismo se logró identificar que los procesos establecidos en estas empresas son eficientes y se deben mejorar de manera continua.

Con respecto a los elementos de la gestión de calidad, se concluyó que la mayoría de los propietarios de estas empresas cuentan con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos. También, se logró identificar que las estrategias que implementan resultan eficientes. Además, se identificó que casi la totalidad de los gerentes cuentan con un adecuado proceso para ofrecer el servicio, puesto que realizan los procedimientos eficientes en el proceso que ejecutan.

En relación a los beneficios del liderazgo, se concluyó que casi la totalidad de los trabajadores consideran que en la empresa existe un buen ambiente laboral, lo cual es fundamental para un buen trabajo en equipo. También se logró identificar que una buena comunicación dentro de la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas, asimismo se logró percibir que la confianza es primordial en la compañía. Además, se identificó que existe un compromiso por parte de los trabajadores con las labores que realizan y además se logró identificar que el personal se siente motivado al desempeñar sus funciones.

Con respecto a las funciones del liderazgo, se concluyó que la totalidad de los trabajadores son responsables con las actividades designadas, asimismo se sienten motivados al momento de desempeñar sus funciones. También, se logró percibir que casi la mayoría de los trabajadores son conscientes de las decisiones que toman dentro de la empresa y se anticipan a los cambios de acuerdo a las exigencias del mercado. Además, se identificó que el personal está conforme con las actividades asignadas, asimismo que el servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios y también se percibió que el líder motiva a su personal al momento de realizar sus tareas en la empresa.

Aspectos complementarios

RECOMENDACIONES

Mejorar continuamente la calidad de los productos que ofrecen al público, para que logren cubrir las necesidades y expectativas de los clientes, también que ejerzan un buen liderazgo que les ayude a alcanzar los objetivos establecidos, y que capaciten a su personal para que exista un mejor compromiso en las labores que desempeñan y además que se establezcan mejores alianzas con los proveedores.

Desarrollar tácticas que ayuden a incrementar la rentabilidad y generar resultados eficientes en la empresa, también deben contar con recursos y procesos indispensables que les permitan alcanzar sus metas y además se debe efectuar los procedimientos eficaces para que se consiga obtener una buena productividad y se logren alcanzar los resultados deseados.

Generar un buen ambiente laboral para que logren conseguir las metas establecidas, asimismo que se fomente el trabajo en equipo, también que se produzca una buena comunicación que favorezca a mejorar el rendimiento de la empresa y que los propietarios motiven a su personal para que puedan ejecutar bien sus funciones.

Mejorar en el servicio que ofrecen a los clientes, para que consigan así diferenciarse y sobresalir de los demás negocios, también que se genere la anticipación al cambio para que puedan afrontar los desafíos y adaptarse a los cambios constantes, que se generen día tras día, así mismo que se exista una buena motivación por parte del líder a sus trabajadores.

Referencias Bibliográficas.

- Adriano, Y. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la Avenida Ramón Castilla, Distrito Castilla-Piura, año 2021*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22618/Gestion_d_e_Calidad_Liderazgo_Adriano_Ojeda_Yessica_Esmit.Pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aspilcueta, J. (2020). *Mypes en el Perú*. Obtenido de economías: <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>.
- Aguilar, I. (2018). *El impacto del entorno político y sociocultural en la organización*. Obtenido de <https://iaguilar94.wordpress.com/2018/06/19/el-impacto-del-entorno-politico-y-sociocultural-en-la-organizacion/>
- Calla, H. (2019). *Gestión de Calidad en servicio al cliente en las MYPE del rubro pollerías del Distrito de Quillabamba la convención departamento de Cusco - 2019*. Tesis Pregrado, Cusco, Juliaca. Obtenido de Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/11935/Gestion_Calidad_Cliente_MYPE_Calla_Huanca_Dessiree_Yakeline.Pdf?Sequence=4&IsAllowed=Y
- Cadena, A. (2018). *El camino hacia el liderazgo*. México: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/155505?page=51>

- Cortés, J. (2018). *Sistemas de gestión de calidad. (ISO 9001:2015)* Malaga.: Editorial ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053>
- Castro , L. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017.* Tesis de Pregrado , Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000049019>
- Crisanto , J. (2019). *Caracterización de Liderazgo y Competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del Centro de Piura, Año 2019.* Tesis de Pregrado , Universidad Católica los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11711>
- Carreño & Camacho, Á. (2018). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria.* Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553>
- Delfin, M. (2020). *Ministerio de Cultura .* Obtenido de <http://solar.pe/el-sector-cultural-del-peru-frente-al-covid-19/>
- Dobson, J. (2018). *Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas.* Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245-noticia/>
- Espinoza, C. (2018). *Gestión de Calidad en el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Pollería, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Lima, Año 2018.* Chimbote. Obtenido de Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/9352/Gestion_

De_Calidad_Financiamiento_Espinoza_Campos_Wendy_Catherine.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

El Peruano (2019). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Red de centros de innovación para Mype y Pymes - CITE: www.gob.pe/952-instituto-tecnologico-de-la-produccion-red-de-centros-de-innovacion-para-mype-y-pymes-cite

Escalante , E. (2017). *Ley N° 30056. Mep* . Obtenido de <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Flores, T. R. (2017). *Aplicación del método de las “5m” para determinar las posibles causas de un problema en un taller automotriz*. Obtenido de UIDE: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2316/1/T-UIDE-160.pdf>

Hipólito, M. (2020). La tasa de interés para microempresas. Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/noticia/363323/tasas-interes-microempresas-pueden-bajar-mitad>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2017). *Metodología de la investigación*. (6ta edición ed.). Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernandez , S. (2017). *Metodología de la investigación. Sexta* (6ta ed.). México: D.F: McGraw-hill / Interamericana editores, s.a. de c.v. Obtenido de Formulación de

Hipótesis:https://issuu.com/investigacionefpemusac/docs/cap__tulo_6_hern__ndez_sampieri

Jabaloyes, J., Carot , J., & Carrión , A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*.

Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>

López, M. D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*

Rachy´s de la ciudad de Guayaquil. Tesis de postgrado, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López & Fachelli. (2017). *La encuesta*. Obtenido de Google académico:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Mallqui, N. (2021). *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro*

pollerías: caso pollería Moly, distrito de san juan bautista,2021. Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22638/Liderazgo%20carism%C3%81tico_Mallqui_Tanta_Norman_Mathnosi.Pdf?Sequence=1&Allowed=Y

Martinez , L., & Rico , S. (2018). *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar*

el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell. Universidad Cooperativa De Colombia. Obtenido de

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5770/1/2018_propuesta_de_sarrollo_organizacional.pdf

MEF. (2019). *El Peruano* . Obtenido de Marco Macroeconómico Multianual 2020-2023:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2020_2023.pdf

Medina, C. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE Rubro Pollería del Distrito de Vice – Sechura Año 2018*. Tesis pregrado, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/Clientes_Calidad_Medina_Chunga_Mary_Estefany.Pdf?Sequence=1&isAllowed=y

Méndez, Y. (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*. Tesis de Pregrado , Universidad Católica los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15163>

Mendoza, N. (2018). “*Gestión de Calidad y la Satisfacción de los Clientes en la Pollería El Pelao S.A.C, Piura*”. Tesis pregrado. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/825/1/Mendoza%20Navarro%2c%20Eddy%20Gabriel.pdf>

- MINAM. (2017). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Ley N° 28611- Ley General del Medio Ambiente en Perú: <http://gidahatari.com/ih-es/ley-general-del-medio-ambiente-ley-n-28611>
- Oxford. (2018). *Las 5 M del Marketing*. Obtenido de oxfordcollegeofmarketing: <https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2018/06/25/how-to-use-the-5-ms-of-marketing-to-review-internal-resources/>
- Pincay, Y., & Parra , C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Artículo de Investigación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://1library.co/document/yromdg7y-gestion-calidad-servicio-cliente-pymes-comercializadoras-mirada-ecuador.html>
- Piñas, A. (2019). *Características de la Gestión de Calidad y Marketing del Restaurant – Pollería “Las Canastas” en el Distrito de Piura Año 2019* .Tesis pregrado, Piura, Sullana. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11487/Marketing_Restaurant_Pinas_Alzamora_Jhon_Albert.Pdf?Sequence=4&Isallowed=Y
- Piqueras, C. (2018). *8 Funciones del Liderazgo que solo algunos hacen*. Obtenido de cesarpiqueras: <https://www.cesarpiqueras.com/8-funciones-del-liderazgo-que-solo-algunos-hacen/>

Puchades, D. (2018). *Ventajas del liderazgo*. Obtenido de *Emprende Pyme*:
<https://www.emprendepyme.net/ventajas-y-desventajas-del-liderazgo-empresarial.html>

Quiroz del Pozo , J. (2018). *“Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena menestrasdel Negro de Ciudad de Quito en el año 2019*. Tesis previa a la obtencion del titulo de magister en direccion estrategia de recursos humanos , pontificia universidad católica del ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10603/tesis%20definitiva%20V4%20JC%20Quiroz2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

REMYPE. (2019). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf

Riveros, L. (2019). *Gestion de Calidad bajo el enfoque de la Formalizacion de la MYPE Polleria Pachax del Sector Servicio en el Distrito de Juliaca 2019*. Tesis pregrado, Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11771/cliente_formalizacion_mypes_polleria_riveros_valencia_leonel%20angel.pdf?sequence=4&isallowed=y

Sanchez, A. (2019). *Liderazgo*. Obtenido de Concepto Definición de Liderazgo : <https://conceptodefinicion.de/liderazgo/>

- Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, rubro pollerías de la Ciudad de Huarmey, año 2017*. Tesis Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4765>
- Santos, J. (2018). *¿Cómo encontrar la raíz de tus problemas? el método de las 5 M*. Obtenido de el método de las 5 M: <http://7faros.blogspot.com/2015/05/como-encontrar-la-raiz-de-tus-problemas.html>
- Sánchez, E. (2018). *"Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zacapa."*. Tesis De Grado, Universidad Rafael Landívar, Zacapa - Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Urizar , S. (2018). *"Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don carlos , cabaán alta verapaz."* Tesis de grado , universidad rafael landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/urizar-shalina.pdf>
- Villanueva, P. (2020). *Las 5 'm' como método para localizar la causa raíz de un problema*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/las-5-m-como-metodo-para-localizar-la-causa-raiz-de-un-problema/#gate-263a5c00-99e4-4e71-8421-469deda8e674>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario dirigido al propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Tenga usted buen día, me encuentro realizando una investigación titulada “Gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del distrito de Tambogrande-Piura, año 2022” para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted crea conveniente. Su participación 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 publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Dimensión: Principios de Gestión de Calidad

1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?

SI NO

2. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa

SI NO

3. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?

SI NO

4. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?

SI NO

5. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?

SI

NO

6. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes?

SI

NO

7. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?

SI

NO

8. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?

SI

NO

9. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?

SI

NO

10. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?

SI

NO

11. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?

SI

NO

12. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?

SI

NO

13. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?

SI

NO

Dimensión: Elementos de Gestión de Calidad

14. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan las labores de acuerdo a sus tareas asignadas?

SI NO

15. ¿Las estrategias que implementa resultan eficientes?

SI NO

16. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?

SI NO

17. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?

SI NO

18. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?

SI NO

19. ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?

SI NO **Datos Demográficos****- Edad:****- Género:****- Ocupación:****- Domicilio:**

Cuestionario dirigido al trabajador



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Tenga usted buen día, me encuentro realizando una investigación titulada “Gestión de calidad basada en el liderazgo en las Mype rubro pollerías del distrito de Tambogrande-Piura, año 2022” para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que usted crea conveniente. Su participación 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 publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Dimensión: Beneficios del liderazgo

1 ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?

SI NO

2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?

SI NO

3. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?

SI NO

4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?

SI NO

5. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?

SI NO

6. ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?

SI NO

7. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?

SI NO

8. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?

SI NO

9. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?

SI NO

Dimensión: Funciones del liderazgo

10. ¿Es responsable con las actividades que se le designa?

SI NO

11. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?

SI NO

12. ¿Está conforme con las actividades asignadas?

SI NO

13. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?

SI NO

14. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?

SI NO

15. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?

SI NO

16. ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?

SI NO

17. ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?

SI NO

18. ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?

SI NO

19. ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?

SI NO

20. ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?

SI NO

Datos Demográficos

- Edad:

- Genero:

- Ocupación:

- Domicilio:

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Escala	Pregunta
Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al Cliente	Propietario	Nominal	1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?
		Liderazgo	Propietario		1. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?
		Participación del personal	Propietario		1. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa? 2. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?
		Enfoque basado en procesos	Propietario		1. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso? 2. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes?
		Enfoque de sistema para la gestión	Propietario		1. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos? 2. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?
		Mejora continua	Propietario		1. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes? 2. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	Propietario		1. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa? 2. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?
		Relación mutuamente beneficiosas con el proveedor	Propietario		1. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?
	Elementos	Estructura organizacional	Propietario	Nominal	1. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan las labores de acuerdo a sus tareas asignadas? 1. ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?
		Planeación	Propietario		2. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?
		Recursos	Propietario		1. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?
		Procesos	Propietario		1. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?

		Procedimientos	Propietario		1.¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?
Liderazgo	Beneficios	Excelente clima laboral	Trabajador	Nominal	1 ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?
					2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?
		Trabajo en equipo	Trabajador		1. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?
					2. Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?
		Participación por parte de los trabajadores	Trabajador		1. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?
		Buena comunicación	Trabajador		1.¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?
					2. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?
		Confianza	Trabajador		1. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?
	Motivación del personal.	Trabajador	1. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?		
	Funciones	Responsabilidad	Trabajador	Nominal	1. ¿Es responsable con las actividades que se le designa?
		Conciencia	Trabajador		1. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?
		Inconformidad	Trabajador		1. ¿Está conforme con las actividades asignadas?
		Anticipar el cambio	Trabajador		1. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?
		Diferenciación	Trabajador		1. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?
		Crear equipos de alto rendimiento	Trabajador		1. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?
			2.¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?		
Inspiración		Trabajador	1.¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?		
		2.¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?			
		1.¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?			
		2.¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?			

Anexo 03: Validación del instrumento de recolección datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Hector Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302,

MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Rojas Campoverde Raysa Selene, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura 22 de Marzo 2022

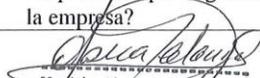


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Items relacionado 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	SI	NO
1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
3. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes?	✓			✓		✓		✓
7. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?	✓			✓		✓		✓
10. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?	✓			✓		✓		✓

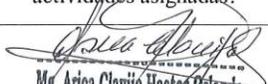

 Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

11. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?	✓			✓		✓		✓
12. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?	✓			✓		✓		✓
13. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?	✓			✓		✓		✓
14. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan las labores de acuerdo a sus tareas asignadas?	✓			✓		✓		✓
15. ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?	✓			✓		✓		✓
16. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?	✓			✓		✓		✓
17. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	✓			✓		✓		✓
18. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	✓			✓		✓		✓
19. ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?	✓			✓		✓		✓

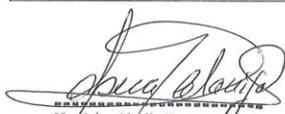

 Mg. Arica Clavijo Hector Oclando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ficha de Validación

Items relacionado 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	SI	NO
1. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?	✓			✓		✓		✓
3. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?	✓			✓		✓		✓
10. ¿Es responsable con las actividades que se le designa?	✓			✓		✓		✓
11. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
12. ¿Está conforme con las actividades asignadas?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

13. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?	✓			✓		✓		✓
14. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?	✓			✓		✓		✓
15. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?	✓			✓		✓		✓
16. ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?	✓			✓		✓		✓
17. ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?	✓			✓		✓		✓
18. ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?	✓			✓		✓		✓
19. ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?	✓			✓		✓		✓
20. ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914,

MAGÍSTER EN GERENCIA EMPRESARIAL:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Rojas Campoverde Raysa Selene, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022", que se encuentra realizando.

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

Piura 22 de Marzo del 2022



Firma y sello-----
Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Ítems relacionado 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	SI	NO
1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?	X			X	X			X
2. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?	X			X		X		X
3. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?	X			X		X		X
4. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?	X			X		X		X
5. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?	X			X		X		X
6. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes ?	X			X		X		X
7. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?	X			X		X		X
8. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?	X			X		X		X
9. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?	X			X		X		X
10. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?	X			X		X		X



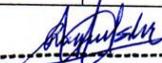
Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

11. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?	X			X	X	X
12. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?	X			X	X	X
13. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?	X			X	X	X
14. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan las labores de acuerdo a sus tareas asignadas?	X			X	X	X
15. ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?	X			X	X	X
16. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?	X			X	X	X
17. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	X			X	X	X
18. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	X			X	X	X
19. ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?	X			X	X	X


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Ficha de Validación

Items relacionado 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	SI	NO
1. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	X			X		X		X
2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?	X			X		X		X
3. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	X			X		X		X
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?	X			X		X		X
5. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?	X			X		X		X
6. ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?	X			X		X		X
7. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?	X			X		X		X
8. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?	X			X		X		X
9. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?	X			X		X		X
10. ¿Es responsable con las actividades que se le designa?	X			X		X		X
11. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?	X			X		X		X
12. ¿Está conforme con las actividades asignadas?	X			X		X		X


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

13. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?	X			X		X		X
14. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?	X			X		X		X
15. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?	X			X		X		X
16. ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?	X			X		X		X
17. ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?	X			X		X		X
18. ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?	X			X		X		X
19. ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?	X			X		X		X
20. ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?	X			X		X		X



 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Victor Helio Patiño Niño, identificado con DNI 02860873,

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Rojas Campoverde Raysa Selene, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022”, que se encuentra realizando.

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

Piura 11 de abril de 2022



Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

Ítems relacionado 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	SI	NO
1. ¿Considera importante que sus trabajadores comprendan las necesidades de los clientes?	x			x		x		x
2. ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental dentro de la empresa?	x			x		x		x
3. ¿El personal participa activamente en las decisiones de la empresa?	x			x		x		x
4. ¿El personal se compromete con las labores que desempeña en la empresa?	x			x		x		x
5. ¿Considera usted importante que los recursos y tareas de la empresa se gestionen como un proceso?	x			x		x		x
6. ¿Cree usted que sus trabajadores utilizan adecuados procesos en el servicio que brindan a los clientes?	x			x		x		x
7. ¿El personal detecta y gestiona los procesos clave para lograr los objetivos establecidos?	x			x		x		x
8. ¿Los procesos establecidos en su empresa son eficientes?	x			x		x		x
9. ¿Cree usted que es importante mejorar continuamente la calidad del producto y servicio que ofrece a los clientes?	x			x		x		x
10. ¿Considera usted que se debe mejorar de manera continua los procesos que se generan en la empresa?	x			x		x		x

11. ¿Las decisiones tomadas van de acuerdo al análisis de la situación de la empresa?	x			x		x		x
12. ¿Considera usted que toma buenas decisiones de acuerdo al entorno de la empresa?	x			x		x		x
13. ¿Considera necesario crear alianzas con los proveedores para ser más competitivos en el mercado?	x			x		x		x
14. ¿Cree usted que sus trabajadores desempeñan las labores de acuerdo a sus tareas asignadas?	x			x		x		x
15. ¿Las estrategias que implementa en su empresa resultan eficientes?	x			x		x		x
16. ¿Usted en su empresa implementa estrategias de ventas para aumentar sus ganancias?	x			x		x		x
17. ¿Considera que su empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	x			x		x		x
18. ¿Cree usted que su empresa cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	x			x		x		x
19. ¿Considera usted que su empresa realiza procedimientos eficientes en el proceso que ejecuta?	x			x		x		x

Ficha de Validación

Items relacionado con la variable: Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Items para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	x			x		x		x
2. ¿Cree usted que un buen clima laboral ayudaría a lograr las metas establecidas en la empresa?	x			x		x		x
3. ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo?	x			x		x		x
4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es fundamental dentro de la empresa?	x			x		x		x
5. ¿Sus compañeros de trabajo se comprometen con las labores que realizan en la empresa?	x			x		x		x
6. ¿Cree usted que una buena comunicación en la empresa ayudaría a lograr las metas establecidas?	x			x		x		x
7. ¿Considera usted que una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa?	x			x		x		x
8. ¿Cree usted que la confianza es fundamental dentro de la empresa?	x			x		x		x
9. ¿Usted se siente motivado al desempeñar sus funciones?	x			x		x		x
10. ¿Es responsable con las actividades que se le designa?	x			x		x		x
11. ¿Es consciente de las decisiones que toma dentro de la empresa?	x			x		x		x
12. ¿Está conforme con las actividades asignadas?	x			x		x		x

13. ¿La empresa anticipa el cambio de acuerdo a las exigencias del mercado?	x			x		x		x
14. ¿El servicio que ofrece la empresa se diferencia de los demás negocios?	x			x		x		x
15. ¿Usted se compromete con las actividades que desempeña en la empresa?	x			x		x		x
16. ¿Cree usted que en la empresa existe un buen equipo de trabajo?	x			x		x		x
17. ¿El líder los motiva al momento de realizar sus labores en la empresa?	x			x		x		x
18. ¿Las actividades que desempeña en la empresa te motivan a crecer y progresar profesionalmente?	x			x		x		x
19. ¿Usted se siente motivado al momento de ejecutar sus funciones dentro de la empresa?	x			x		x		x
20. ¿Cree usted que el líder se siente motivado a través del trabajo que realizan las personas de su entorno?	x			x		x		x

Anexo 04: Protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del distrito de Tambogrande-Piura, año 2022" y es dirigido por Rojas Campoverde Raysa Selene, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de bmod 821-88@hotmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo seleneray123@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rafael Buleje Mera

Fecha: 22/03/22

Correo electrónico: bmod 821-88@hotmail.com

Firma del participante: 
DNI: 41230755

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 
DNI: 75347067



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del distrito de Tambogrande-Piura, año 2022" y es dirigido por Rojas Campoverde Raysa Selene, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de LidiaCalle 0111@gmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo seleneray123@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Lidia Calle Cordova de Acuña

Fecha: 22/03/22

Correo electrónico: LidiaCalle 0111@gmail.com

Firma del participante: [Firma]
DNI: 40021157

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]
DNI: 75347067



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de calidad basada en el liderazgo en las MYPE rubro pollerías del distrito de Tambogrande-Piura, año 2022" y es dirigido por Rojas Campoverde Raysa Selene, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande-Piura, año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ . Si desea, también podrá escribir al correo seleneray123@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Ofelia Vilala Seminario

Fecha: 22/03/22

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

DNI: 75347067

Anexo 05: Evidencia de no adeudo

USER: 42173873

Nro: 162022-00005198
Fecha: 11-05-2022 15:56

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ROJAS CAMPOVERDE RAYSA SELENE, con código de matrícula 0811171037, 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).

TRUJILLO, 11 DE MAYO DEL 2022.



VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA (*)

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

Anexo 06: Evidencia de reporte del turnitin

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 16-may.-2022 14:23 -05

Identificador: 1837795839

Número de palabras: 21380

Entregado: 1

Informe final de tesis Por RAYSA SELENE ROJAS CAMPOVERDE

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