



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO DE LAS MYPE
RUBRO RESTAURANTES AA.HH. LOS POLVORINES
VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA, AÑO 2019**

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

AUTORA:

ANDRADE HUAMAN SHIRLY LIZETTE

ORCID: 0000-0002-0521-7933

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8828-2655

PIURA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Andrade Huaman, Shirly Lizette

ORCID: 0000-0002-0521-7933

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A las MYPE por brindarme ayuda desinteresada, a las personas que me apoyaron con la ejecución de las encuestas y a los docentes que validaron mis cuestionarios.

DEDICATORIA

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentado sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

A mi hija Alessia que es mi motor y motivo para seguir luchando día a día

RESUMEN

La presente investigación denominada “gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, se estableció como como objetivo general. Identificar las características que tienen la gestión de calidad y la innovación en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, se utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, de escala nominal, mismas que fueron aplicadas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio a 5 propietarios, 10 trabajadores. Los principales resultados por mayoría, en el caso de la variable gestión de calidad se obtuvo que el 90% inspecciona los producto que estén en buenas condiciones para poder consumirlos, el 100% de los encuestados consideran que tener un buen liderazgo ayuda al crecimiento de su personal, la variable Liderazgo el 90% brindan una buena comunicación y sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de una área de trabajo y el 100% de los encuestados han planteado una visión en su MYPE, además las MYPE de brindar un producto diferente al de la competencia y poder obtener mejores resultados productivos en las MYPE y así lograr un crecimiento en la organización

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, MYPE

ABSTRACT

The present research called “quality management and leadership of the MYPE restaurants AA.HH. the Polvorines Twenty-six of October Piura, year 2019 ”, was established as a general objective. To identify the characteristics that quality management and innovation have in the MYPE restaurants AA.HH the Polvorines Twenty-six of October Piura, year 2019 ”, the methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design of cross-section was used. For the collection of information, the survey and the questionnaire were used as a technique, with a nominal scale, which were applied according to the indicators of the variables under study to 5 owners, 10 workers. The main results by majority, in the case of the variable quality management, it was obtained that 90% inspect the products that are in good condition to be able to consume them, 100% of the respondents consider that having a good leadership helps the growth of their staff, the variable Leadership 90% provide good communication and its employees that allow the greatest development within a work area and 100% of respondents have raised a vision in their MYPE, in addition the MYPE to provide a different product to the of the competition and to obtain better productive results in the MYPE and thus achieve growth in the organization

Keywords: Quality management, leadership, MYPE

CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Variable Gestión de calidad.....	10
2.1.2. Variable liderazgo	15
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Gestión de Calidad	20
2.2.1.1. Objetivo de gestión de calidad.....	20
2.2.1.2. Importancia de gestión de calidad	21
2.2.1.3. Etapas de Gestión de la calidad.	21
2.2.1.4. Principios de la Gestión de Calidad.....	22
2.2.2. Liderazgo	26
2.2.2.1. Características de liderazgo	27
2.2.2.2. Cualidades del liderazgo.....	27
2.2.2.3. Estilos Básicos De Liderazgo	28
2.2.2.4. Tipos de liderazgo.....	29
2.2.2.5. Liderazgo en la era digital: ¿Cómo ser un líder en una época tan compleja e incierta como la que vivimos? Modelo VUCA	30

2.2.2.5.1.	¿Qué es VUCA?	31
2.2.2.5.2.	¿Y cómo complican estas condiciones al liderazgo?	31
2.2.2.5.3.	¿Cómo debe ser un líder según el modelo VUCA?.....	32
III.	HIPÓTESIS GENERAL	33
IV.	METODOLOGÍA	34
4.1.	Diseño de la investigación	34
4.2.	Población y muestra	35
4.3.	Definición y operacionalización de las variables e indicadores	38
4.4.	Técnicas e instrumentos	40
4.5.	Plan de análisis	41
4.6.	Matriz de consistencia.....	42
4.7.	Principios éticos	43
V.	RESULTADOS	44
5.1.	Resultados	44
5.2.	Análisis de resultados	70
VI.	CONCLUSIONES	83
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
	ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	38
Tabla 2: Matriz de consistencia	42
Tabla 3: ¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?.....	44
Tabla 4: ¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?..	45
Tabla 5: ¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?.....	46
Tabla 6:¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?	47
Tabla 7: ¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	48
Tabla 8: ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?.....	49
Tabla 9: ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?.....	50
Tabla 10: ¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	51
Tabla 11: ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?.....	52
Tabla 12: ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	53
Tabla 13: ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión d calidad de la MYPE?.....	54
Tabla 14: ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	55
Tabla 15: ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	56

Tabla 16: ¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?.....	57
Tabla 17: ¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?.....	58
Tabla 18: ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?	59
Tabla 19: ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	60
Tabla 20:¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?.....	61
Tabla 21: ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	62
Tabla 22: ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?.....	63
Tabla 23:¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?.....	64
Tabla 24: ¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?.....	65
Tabla 25:¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	66
Tabla 26:¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?.....	67
Tabla 27:¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	68
Tabla 28: ¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?” -----	44
Figura 2: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?-----	45
Figura 3: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?-----	46
Figura 4: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?-----	47
Figura 5: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿La MYPE integra actividades ambientales seguridad y salud? -----	48
Figura 6: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (propietarios, trabajadores, clientes)?-----	49
Figura 7: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?-----	50
Figura 8: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?-----	51
Figura 9: Gráfico circular que representa a la pregunta: Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejorando para conseguir los resultados deseados? -----	52
Figura 10: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación? -----	53

Figura 11: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?-----	54
Figura 12: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?”-----	55
Figura 13: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud., que la relación con su proveedores mejora sus beneficios-----	56
Figura 14: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Su líder les comunica de manera clara y precisa sus nuevas ideas o cambios que se harán en la MYPE?” ---	57
Figura 15: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo? -----	58
Figura 16: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?-----	59
Figura 17: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cree Ud. que su MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado? -----	60
Figura 18: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experticia suficiente para conducir a su equipo de trabajo? -----	61
Figura 19: gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?-----	62
Figura 20: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?-----	63
Figura 21: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?-----	64

Figura 22: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Ha planteado Ud. Una visión en para su MYPE?? -----	65
Figura 23: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo? -----	66
Figura 24: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño? -----	67
Figura 25: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud., que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?-----	68
Figura 26: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?-----	69

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE----- 36

Cuadro 2: fuente de información----- 36

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de Calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre –Piura año 2019, que proviene de las líneas de investigación de la Escuela de Administración “ULADECH CÁTOLICA denominada caracterización de la capacitación, competitividad, financiamiento y la rentabilidad en la MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar, promoción de las MYPE.

Con esta investigación se beneficiarán los emprendedores micros empresarios ya que podrán tener una mejor atención y ya que va a permitir que los productos que se ofrezcan sean de buena calidad y la atención sea eficiente. Y por último esta investigación, se realizó con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad civil y estudiantes acerca de las características de la competitividad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurante en AA.HH. Polvorines sector 2A Distrito Veintiséis de octubre (Piura)-2019.

Según Gutiérrez, (2019) Piura se encuentra entre las tres regiones que lideran la colaboración en el Producto Bruto Interno (PBI) con un (7.7%), seguidas por La Libertad (8.6%), Áncash (7.9%) otras actividades como la pesca con un aporte de (26.1%) en el sector comercio (10.8%) igualmente lideran los sectores de telecomunicaciones y otros servicios.

El Instituto Peruano de Economía (2019), en ese periodo (2018) la economía piurana creció 5% y con ello, la región logra un crecimiento anual de 6,4%, superior al promedio a nivel nacional (4%). Los resultados del 2018 se explican por el

comportamiento positivo de todos los sectores, entre los que destacan construcción, minería e hidrocarburos y agropecuaria.

Un rubro también fuerte en la ciudad de Piura es el retail modernos: Open Plaza Piura, Real Plaza Piura, Plaza del sol, que ofrecen variedades de productos para los consumidores igualmente los mercados ofrecen sus gastronómicos como el: Cabrito, Ceviche, Sudado de mariscos, Malarrabia, Tamalitos verdes, Mojadito, entre otras variedades de platos típicos de la ciudad.

Según Quiroz (2019) las MYPE generan alrededor del 60% de la PEA ocupada, considerándose como la fuente generadora del empleo. Asimismo, 10 de cada 100 personas de la población económicamente activa (PEA) ocupada son conductoras de una MYPE formal.

Este segmento empresarial representa el 99,5% del total de empresas formales en la economía peruana –el 96,2% son microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana–. De las cuales el 87,6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca). (Quiroz ,2019)

Siguiendo con el autor antes mencionado describe que en los últimos cinco años (2013-2017) el número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7,2%. Sin embargo, aún persiste un alto porcentaje de informalidad, ya que el 48.4% de las MYPE no están inscritas en SUNAT.

Por esta razón se ha determinado indagar el fin que las MYPE del rubro restaurantes puedan brindar una atención de calidad para sus clientes que ocasione la complacencia de los consumidores y el anhelo de poder regresar nuevamente.

Según la periodista Nizama (2016) la División de Licencias de la Municipalidad de Piura, en año 2015 se entregaron mil 255 licencias de funcionamiento a distintos establecimientos comerciales y de servicios, entre los que destacan, restaurantes, hoteles, licorerías, ferreterías, centros de belleza, entre otros, Debido al desarrollo económico y social de la ciudad, cada vez se abren nuevos negocios en Piura y Castilla, siendo los restaurantes, hoteles y bodegas, los que más han aumentado.

INEI (2018) los restaurantes aumentaron a un 3.50% y de acuerdo con los resultados en la encuesta mensual de restaurantes comprendió, De acuerdo con los resultados de la Encuesta Mensual de Restaurantes que comprendió una muestra de 1.082 empresas, en todo el 2018, la actividad de restaurantes registró una variación positiva de 3,50%.(Koechlin, 2018).

Por componentes, el grupo de restaurantes se incrementó en 3,28% en diciembre del año 2017 por la mayor demanda registrada en establecimientos dedicados a la venta de pollo a la brasa, comidas rápidas, comida criolla, restaurantes, heladerías y cevicheras. (INEI, 2018).

Similar tendencia reportaron los negocios de chifas, restaurantes turísticos, sandwicherías, dulcerías, carnes y parrillas y comida japonesa, debido a promociones y descuentos, variedad de platos con nuevas propuestas gastronómicas, campañas de marketing en redes sociales, alianzas comerciales, extensión de horarios y servicio delivery.

El origen de los restaurantes, como tantas cosas que forman parte de la cotidianidad del mundo culinario, está en Francia. La etimología nos hermana la palabra

restaurativo con el vocablo restaurante, lugar en el que el cliente tiene la oportunidad de reponer los estómagos cansados.

Según Céspedes (2015) el Régimen laboral aplicable a las Micro y pequeñas empresas se encuentra regulado por Decreto Legislativo N° 1086 y los Decretos Supremos N° 007-2008-TR y 008-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al empleo Decente – Ley MYPE y sus respectivo reglamento, los cuales se encuentran vigentes al día de hoy.

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas (MYPE) de bienes y servicios necesitan utilizar variedad de productos para una adecuada competitividad , con la finalidad de obtener buena información y poder así expandirse a nuevos mercados, tanto regionales como nacionales, aplicando nuevas estrategias, realizando programas de estrategias para saber enfrentar a la competencia del rubro en que se desempeña, rubro restaurantes , se encuentra superando y buscando soluciones para mejorar la competitividad que a diario viven.

El propósito de toda empresa es ofrecer productos de calidad la mayor satisfacción posible a sus consumidores ya que estos son cada día más exigentes. Es por ello brindar un buen servicio no solo te ayuda a establecer buenas relaciones como los clientes sino también fidelidad de los mismos.

Las micro y pequeñas empresas surgen de la necesidad de muchas personas que no cuentan con empleo, debido a que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo, están emocionalmente guiadas por esta necesidad, en consecuencia, tratan de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos económicos.

Con respecto a las características del ambiente interno de las MYPE estudiadas se tiene: En cuanto al financiamiento, pueden acceder a pequeños préstamos por parte de algunos bancos, cajas municipales, financieras los que son onerosos en el cobro de los intereses.

En el micro ambiente de las MYPE del rubro restaurantes, se observa que los proveedores juegan un papel muy importante para el logro de los objetivos de los empresarios y del mismo proveedor necesita seguir creciendo y para ello necesita nuevos clientes.

En muchos de los casos las microempresas de restaurantes no solo esperan a los proveedores para que los aprovisionen de los productos que necesitan para comercializar, sino que ellas mismas se encargan personalmente de adquirir los productos en diversos centros de acopio como por ejemplo, el mercado modelo, bodegas y supermercados con precio atractivo para ellos.

A nivel ambiente externo o macro ambiente, se encuentra el factor político legal constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerios de Industria, Turismo, Ministerios de la Producción, estas instituciones cumplen como funciones, para ejercerlas, emiten normas y regulaciones así el estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así como mediante regulaciones de distintos mercados como el laboral (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal de las MYPE).

Con respecto al factor económico, Álvarez (2017), hace mención que la inversión privada en los últimos años tiene un rol dominante y concibe un desarrollo continuo de la región Piura, además que como departamento representa el 2.8% del territorio nacional, aporta 4.8% del PBI nacional y es la sexta economía del país que se sitúa en el puesto 12 de competitividad regional; por lo cual cabe la oportunidad de que se puedan crear más restaurantes y seguir creciendo como región en los aspectos que incrementaría la tasa de empleo entre otros además se tiene que analizar la forma cómo la empresa se inserta a la sociedad y la producción y distribución de los bienes y servicios. De tal manera que se considere la evolución de los sueldos y salarios que actúa sobre la capacidad de consumo.

Con respecto a los factores socioculturales, se incluye las pautas culturales dominantes, el nivel educativo, la tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades, la Movilidad; el nivel de formación general y específica; los sistemas de valores y creencias, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores.

En la presente investigación La tecnología es un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa, dado que posibilita aumentos de la productividad, lo que se refleja en disminución del costo unitario del bien o servicio. Dado lo anterior, se considera necesario el estudio y análisis de esta Problemática con la finalidad de ofrecer a las MYPE del rubro restaurantes una estrategia que les permita crear, mantener y desarrollar personas capacitadas y competentes, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

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

Poder de negociación del proveedor los emprendedores debe tener continuidad del abastecimiento de los productos frescos, de calidad y asegurar la sostenibilidad de las cantidades y los precios. Tienen en cuenta la diversidad de proveedores la relación Proveedor – Emprendedor.

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

Además, la entrada potencial de competidores, base es mantener la innovación, la creatividad, bajos precios, altos costos de formalización, alta tasa de pago de registros de formalización. Existen varios competidores locales, que son rivales fuertes por su condición financiera y que buscan constantemente ganar presencia en el mercado piurano.

De situación antes descrita permite enunciar se puede enunciar el problema ¿Qué características tiene la gestión de calidad y el liderazgo de las MYPE rubro

restaurantes en el AA.HH. los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019?, problemática que existe en el Departamento de Piura y que gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática.

Para dar respuesta al problema antes mencionado, el objetivo general de esta investigación es: “Identificar las características que tienen la gestión de calidad y el liderazgo MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Identificar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. (b) Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. (c) Conocer las cualidades de liderazgo en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines veintiséis de octubre Piura, año 2019. (d) Describir el modelo VUCA del liderazgo en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Por otro lado la investigación se justifica en lo práctico porque nos permitirá conocer a nivel no exploratorio las principales características de Gestión de calidad y liderazgo y discusión sobre conocimiento existente, rubro restaurantes en el asentamiento humano los Polvorines. Además es obligatorio por parte de la SUNEDU que los alumnos que están en proceso de titulación sustenten un proyecto de tesis para optar grados académicos de títulos profesionales (Artículo 1° de la Ley N° 27705 - Ley que crea el Registro de trabajos de investigación y proyectos para optar grados académicos y títulos universitarios).

Asimismo teóricamente se justifica por que examina un problema común que se presenta en pequeñas empresas rubro restaurantes de reciente aparición y se proponen

alternativas de solución factibles para este tipo de establecimientos comerciales. Por lo tanto El liderazgo es una ventaja competitiva en cualquier tipo de negocio. En las empresas de servicio es lo que distingue a una empresa de otra. En un restaurante, los consumidores se captan debido al trato que se les brinda, la rapidez del servicio y la comodidad del lugar. El liderazgo es un factor determinante en la consecución del éxito en el negocio.

Así mismo Metodológicamente se justifica porque permite determinar las características de competitividad y liderazgo de las MYPE comerciales para estar en la capacidad para elaborar un buen plan estratégico del rubro restaurantes en el AA.HH Polvorines Veintiséis de Octubre- Piura, año 2019 Además se ha determinado la muestra para la cual se ha utilizado el método de la investigación científica así se ha obtenido el tamaño de la población , y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información para los empresarios y los trabajadores.

La metodología que se emplea en ésta investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se empleará para el recojo de datos la técnica encuestas y el instrumento cuestionario que serán aplicados a los representantes de las MYPE y a sus respectivos trabajadores, con respecto a la población y muestra es de 5 propietarios, 10 trabadores de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. los Polvorines, Veintiséis de Octubre –Piura. Año 2019.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva geográfica: En el AA.HH Polvorines en las microempresas del rubro comerciales y delimitación temporal año 2019.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de calidad

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

Báez (2015) realizó una investigación denominada: “Diagnóstico de un sistema de gestión de calidad en una empresa manufacturera, presentada en el instituto politécnico nacional de México, la metodología empleada es de diseño descriptivo .cualitativo teniendo como conclusión, Gestionar la información del sistema de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores,

requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas, razón por la cual debe ser compartida.

Roa (2018) realizó una investigación titulada: “ Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa totality services S.A.C” proyecto presentado en la universidad Jorge Tadeo Lozano Bogotá , la metodología es de diseño descriptivo –cualitativo siendo su objetivo: Estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Service SAS y teniendo como conclusión: TOTALITY SERVICES S.A.S. en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015 necesarios para la certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo e investigación de las actividades a seguir para cumplir con esta norma. No posee un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad. Se nota la importancia en TOTALITY SERVICES S.A.S. y en sus directivas de trabajar en pro de la calidad.

Sanchez (2017) realizó una investigación titulada: “Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante MARAKO’S GRILL S.A.C”.- presentada en la Universidad San Martin de Porres Chiclayo Perú. La metodología empleada es el estudio es de diseño descriptivo – cualitativo siendo su objetivo Diseñar un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’sGrill S.A.C. – Chiclayo 2015- 2016 y teniendo como conclusión, propuso un modelo de calidad basado en el modelo EFQM, en razón a que es un modelo dinámico, que tiene la mejora continua en productos y servicios permitiendo mejorar

la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes mejora continua. Al respecto, la metodología que utiliza el modelo EFQM para determinar su implantación, y que sería de gran utilidad para el restaurante Marako's Grill S.A.C. – Chiclayo, es la autoevaluación. Este hecho permite detectar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la organización a partir de los cuales establecer los criterios de mejora.

Cabrejos (2018) realizó una investigación sobre “ el sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurante el gourmet urbano en el distrito de San Isidro, presentada en la universidad San Martin de Porres Lima-Perú, la metodología empleada en la investigación es de tipo descriptiva-correlacional no experimental, siendo el objetivo Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015 y teniendo como conclusion que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención al cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio

Guerrero (2017) Realizó una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del centro de Tumbes , presentada en la Universidad Católica los Ángeles

de Chimbote, la metodología empleada es de tipo descriptiva , teniendo como objetivo: Determinar, describir y analizar las características principales de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro Restaurantes del centro de Tumbes, Año 2017siendo las conclusiones determinó que las características sociales y de percepción de la gestión de calidad; toda vez que dichos niveles contribuyen a que las MYPES producen un impacto en la sociedad que les permite estar satisfechos en proyectar una BUENA gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes. Y Se ha podido describir las características de la operativa de la gestión de calidad, toda vez que dicho nivel contribuye a que las MYPES que operan en el centro de la ciudad realicen una BUENA gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes

Saavedra (2017) realizó una investigación titulada “ Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana en la universidad católica los Ángeles de Chimbote Sullana , la metodología empleada en la investigación es de diseño descriptivo – cuantitativo, siendo el objetivo: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017, y teniendo como conclusión , determina que las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas de este rubro son, el compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, y Los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto, además la

reducción de las reclamaciones, los plazos de entrega, por ende adquieren y mejoran las maquinarias, equipos y herramientas más eficientes para la empresa.

Sánchez (2017) realizó una investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del rubro restaurantes en del AA.HH el obrero la provincia de Sullana, año 2016” presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la metodología es descriptivo-cuantitativo no experimental , teniendo como objetivo: Determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de 9 las MYPE del rubro restaurantes de la provincia de Sullana, año 2016 siendo su conclusión, la gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad , aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes.

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

2.1.2. Variable liderazgo

Cadena (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación Del Liderazgo Del Restaurante Café Santa Bertha” presentado en la universidad autónoma del estado de México, la metodología es descriptivo no experimental, teniendo como objetivo: diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el Restaurante Café Santa Bertha en el Municipio de Texcoco Estado de México. lo cual llevo a la siguiente conclusión, observar en las pruebas realizadas al director de esta empresa, si bien la prueba en algunas características no fue favorable para el encuestado, podemos observar que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento. Con esto podemos observar que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si no tener visión y cree.

Pozo (2016) realizó una investigación titulada “Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena Menestras del Negro de la ciudad de Quito en el año 2015” en la universidad Pontificia Católica del Ecuador, la metodología empleada es de diseño descriptivo cualitativo, teniendo como objetivo: Diseñar e implementar un Modelo de Gestión sustentado en el liderazgo basado en principios, mismo que será desarrollado en los restaurantes de la cadena Menestras del Negro con el fin de mejorar su rentabilidad., siendo la conclusiones con la aplicación de la encuesta basada en liderazgo por principios en los colaboradores del restaurante, determinan que el factor referido a la orientación al servicio como el mejor valorado por los encuestados,

seguido por el factor de vida balanceada y energía positiva. Por el contrario, el factor con menor valoración es el aprendizaje continuo y sinergia, esto se refiere a la falta de capacitación y la limitación de trabajo en equipo entre el personal operativo de los restaurantes.

Silva (2017) presentó una investigación titulada “Diagnóstico de liderazgo y su impacto en el capital humano”. caso de análisis comparativo de dos empresas del sector hotelero en universidad la autónoma de Baja California Sur la Paz, la metodología empleada es de alcance correlacional,- no experimental, teniendo como objetivo: Analizar los estilos de liderazgo transformacional y transaccional de dos empresas del sector hotelero con categoría de 3 estrellas y con una estructura departamental similar, para identificar cual genera mayor grado de satisfacción laboral por área funcional de manera comparativa, siendo sus conclusiones Los resultados de esta investigación indican que no solo el liderazgo transformacional coadyuva a la generación de satisfacción laboral, lo cual se ve claramente en la tabla 44 “resultados de AVG de satisfacción laboral y AVG de estilos de liderazgo de la unidad de estudios A”, en donde se observa que en la mayoría de los departamentos predomina el liderazgo transaccional sin embargo la satisfacción laboral se ve presente en dichos departamento aunque en menor medida que en los resultados de la unidad de estudios B en donde hay una mayor presencia de liderazgo transformacional, por lo tanto se concluye que no hay un estilo de liderazgo ideal para la generación de satisfacción laboral, puesto que de una u otra manera la satisfacción laboral está presente en los dos estilos de liderazgo.

Faustor (2017) realizó una investigación titulada “Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de

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

Chung (2017) realizó una investigación titulada “Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz gallo, 2016 presentada en la universidad peruana unión Lima –Perú, su metodología es de estudio tipo correlacional, siendo su objetivo: Determinar si cultura organizacional modera la relación entre el liderazgo y las prácticas de gestión del conocimiento en las Escuelas Profesionales de la UNPRG, lo cual llevo a las conclusiones La cultura organizacional modera la relación entre el comportamiento del liderazgo transaccional y las prácticas de gestión del conocimiento en las Escuelas Profesionales de la UNPRG. En otras palabras, el impacto de los comportamientos de liderazgo transaccional en la gestión del conocimiento depende de los tipos de cultura organizacional y se recomienda

organizar algunos foros y debates sobre los resultados de la tesis, con el propósito de difundir los mismos, analizar y cuestionar en un espacio de reflexión y de construcción de espacios para generar mejoras institucionales y universitarias, especialmente en las temáticas relacionadas con el liderazgo, la gestión del conocimiento y la cultura organizacional.

Zuasnabar (2016) realizó un investigación titulada “Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, presentada en la En la Universidad Cesar vallejo, Ancash- Perú su metodología es estudio de tipo descriptivo diseño correlacional siendo las conclusiones, se ha determinado que el grado de relación de liderazgo y desempeño laboral es bueno, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos y viceversa,

Quiroga (2017) realizó una investigación titulada “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral caso: agencia Paita Caja Piura, año 2016, presentada en la universidad Nacional de Piura, se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativa de diseño transversal, siendo su objetivo: Determinar el nivel de correlación entre el estilo de liderazgo y el nivel de percepción sobre satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura año 2016 y teniendo como sus principales conclusiones, El estilo de liderazgo consejero no evidencia una relación significativa con la satisfacción laboral. Si bien los trabajadores asociados a este tipo de liderazgo se interesan por las personas, sin embargo descuidan los resultados y su satisfacción. De esta manera además, el estilo consejero se relaciona

algo más que los otros estilos aun cuando es no significativa dicha escasa relación y contribuye algo más a la satisfacción laboral y tan igual que comandante.

Romero (2017) realizó una investigación titulada: “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura” presentada en la Universidad Cesar Vallejo Piura, se empleó la metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, teniendo como objetivo: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura. siendo sus principales conclusiones Se determina que no existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, dado que los valores de sig. Bilateral fueron mayor a ($p > 0.05$.) y que existirían otros factores que estarían influyendo en el grado de satisfacción.

Ipanaque (2015) realizó una investigación titulada "Calidad Del Servicio Al Cliente En El Restaurant La Lomita- Tambogrande -2015" presentada en la Universidad Nacional de Piura, se empleó la metodología es descriptiva, no experimental siendo sus principales conclusiones, No obstante, hay dos aspectos que no son tan bien valorados; los clientes no concuerdan en que el restaurante en general y sus empleados en particular brinden atención personalizada a sus clientes. Por último el aspecto de menor valoración, elementos tangibles, con promedio de 3.00 puntos la empresa no 50 cuenta equipos de apariencia moderna, sus instalaciones son poco atractivas y lo mismo sucede con los materiales asociados al servicio, como la lista de Piqueos, almuerzos y precio; no obstante, los encuestados están de acuerdo en que sus empleado, si tienen una apariencia pulcra.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad

Pino (2015) define la calidad como unos de los en principales objetivos estratégicos para las organizaciones debido a que, cada vez más, su estabilidad depende de la calidad de los productos y servicios que ponen a facilidad de los usuarios y clientes y de la complacencia de estos.

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

Continuando con el autor antes citado considera que los sistemas de gestión de la calidad se pueden resolver como “el ligado de tareas de la función habitual de la orientación que determina el régimen de calidad, las metas el compromiso que se implanta por medios como la planificación, el control de la calidad, apoyo de calidad y el progreso de la calidad en el marco del sistema de la calidad”.

2.2.1.1.Objetivo de gestión de calidad

González (2016) determina que el objetivo del sistema de gestión de calidad es plantear un fase auto controlable y ejercitar o conceder al individuo , de tal modo que tengan la oportunidad de conseguir los resultados planificados, manifestando que

el individuo trabaja en estado de autocontrol, posee el bastante empoderamiento y se le puede responsabilizar de los resultados.

2.2.1.2.Importancia de gestión de calidad

López (2019) sostiene que la importancia de la gestión de calidad para alcanzar la victoria en los proyectos es obligatorio examinar anticipadamente el impacto financiero que puede causar una mala calidad o los costos en que se incurre al poseer que elaborar re-procesos adentro del crecimiento del mismo, ya que se pueden distinguir el importe, aumentar los riesgos, fundar retrasos, reducir la conformidad del consumidor y desaprovechar las oportunidades la empresa.

Según voceros de la sociedad Eforcers una cifra significativa en las empresas en los mercados actúales, usa los procesos según norma ISO 9000, como habilidad para optimizar el cumplimiento de sus proyectos y conseguir el desempeño de los estándares de eficacia exigidos.

2.2.1.3.Etapas de Gestión de la calidad.

Cortez (2017) indica 5 etapas diferentes de gestión de calidad lo cual mencionaremos a continuación:

- a) **Inspección:** En esta etapa se cuida la calidad de los artículos mediante una labor vigilancia y que los productos estén en muy buen estado para satisfacer a los clientes.
- b) **Control Estadístico Del Proceso:** se tiene en cuenta el cuidado a la calidad exigiendo observaciones del desarrollo o a fin de controlarlo y mejorarlo.
- c) **Gestión Integral De La Calidad o Aseguramiento De La Calidad:** es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar

las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

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

2.2.1.4.Principios de la Gestión de Calidad

González (2016) a tomado en cuenta 8 principios para obtener una cierta garantía tendra éxito

- **Enfoque a las partes interesadas (cliente)**, toda empresa va a depender de sus clientes por ello es necesario entender las necesidades actuales y futuras de estos, para poder así ofrecer una excelente atención y así mismo se estaría satisfaciendo los requerimientos de estos en donde se brinda todo el esfuerzo y la recompensa es alcanzar posicionarse en la mente de los consumidores, por lo que hay que esforzarse en exceder las expectativas los clientes. la tarea y el objeto esencial de cualquier empresa tiene como base la complacencia de las necesidades de las partes interesadas. Incluso tienen como apoyo a las empresas sin fines de lucro, como podría ser una entidad del estado, no tendría sentido su presencia sino posee una necesidad para entusiasmar a un consumidor o receptor.

- **Liderazgo.-** la ocupación del líder al interno de una empresa consiste en crear un dispositivo de tareas, percepciones y los objetivos generales, pero lo más significativo, ordenar conducir a las personas hacia la consecución de las metas establecidas. El triunfo de la gestión de calidad se mide por la capacidad para establecer y conservar un círculo interno en la cual las personas puedan estar involucrada y comprometida en la consecución de los objetivos de la empresa.

- **Involucrar a la gente.-** una de las primordiales tareas de un líder, consiste en conseguir el propósito de las empresas. Siendo los individuos el autor principal de la satisfacción o caída de los propósitos de empresa, es importante comprometer y hacer partícipe a los individuos en el diseño, motivando su trayectoria en la organización, responsabilizándose en la importancia de sus objetivos.

- **Orientación a proceso.-** se centran más en la investigación y el aprendizaje, crecimiento y mejoramiento de los procesos, es decir, las tareas y los bienes asociados, que conducen a la elaboración de un resultado o fruto deseado.

- **Enfoque sistémico.-** ve a la sociedad como un todo integrado por partes interrelacionada y como entes independientes y separados cuyo propósito no mantener un trato directo con el objetivo de la organización. El beneficio que se logra con el enfoque de sistema para la gestión es la integración y alineación de los procesos para alcanzar mejor los objetivos comunes de todos los departamentos de la empresa, mejora la capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales, aumenta la confianza de las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la empresa

- **Mejoramiento continuo.-** permite que los procesos de la organización sean más competitivos en la satisfacción de los clientes y la mejora continua debe formar

parte de la cultura organizacional, Así mismo permite cambiar un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, también esfuerzo para mejorar lo que entrega cada área al cliente y es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

- **Decisiones tomadas con base en datos y hechos.**- es habitual que muchas de las decisiones que toman los administradores y el trabajador de una organización, se basa en el instinto y en la práctica de cada día, sin embargo en cada determinación siempre habrá percepción emocional, únicamente, solamente las decisiones que se toman con base en hechos reales y datos ciertos conducen a resultados correctos.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y los proveedores.**- en esta etapa el autor nos detalla que el proveedor es el principal y el comprador o beneficiario es el último, para que el vínculo no se rompa por la grieta de sus eslabones y la organización pueda lograr sus metas de manera eficiente y eficaz, es oportuno que el proveedor este incorporado en la empresa , para lo cual se requiere que se establezcan vinculo mutuamente beneficiosas para ambas partes proveedor y empresa

2.2.1.5. Elementos de la gestión de calidad

De acuerdo a la norma ISO 9001 es necesario identificar los elementos que se detalla a continuación (Pino, 2015)

- **Mayor enfoque al cliente.**-el consumidor constantemente está presente en lo relacionado con la gestión de calidad, ya que es el primordial evaluador de ver si

producto o servicio es de calidad, por lo que es de total interés poseer una buena perspectiva de todas las necesidades.

- **Reducción de la incertidumbre.**- esto se logra a través de un eficiente método evaluación de riesgo.

- **Participación de la alta dirección.**- todo el personal uniendo fuerzas para el resultado de metas es decir que deben transitar en una misma dirección de tal modo forma que todos se sientan comprometidos y motivados en cada proyecto.

- **Objetivos claros e identificables.** se debe ejecutar una extraordinaria faena respecto al planteamiento de los objetivos ya que son fundamentales en un sistema de calidad porque sin ellos no se tendría en claro que es lo que se quiere lograr, teniendo en claro los objetivos se puede hacer una adecuada planificación y corregir detalles que sean necesarios para mejores resultados.

- **Comunicación interna:** así como es inevitable plantear sus objetivos es primordial que todos los individuos tengan en claro que es necesario contar con instrumentos para darlos a conocer evitando contradicciones o duplicidades de testimonios en su proceso de información.

- **Sistemas de control y evaluación continua:** es esencial que estos se realicen en todas las etapas de la práctica ya sea en la generación de objetivos como en su mejoran e implementación.

- **Procesos continuos de mejora:** una vez diseñados los objetivos y sistemas de evaluación es obligatorio precisar procesos de mejoramiento para evitar posibles desviaciones en el desempeño de los objetivos trazados en las organizaciones.

2.2.2. Liderazgo

Acuña y Batalla (2016) señala que líder es la persona que asesora en el recorrido, el que va por enfrente: el que sabe intervenir y animar con la finalidad de lograr los objetivos y metas favorables. El líder, más que fundar esperanzas, se sacrifica en catalizar las esperanzas latentes de las personas y, para ello debe apreciar a los allegados de ingreso, posteriormente conocer su capacidad, lo que podrían formar y lograr hacer –. El líder debe ser una persona competente en recursos humanos, en comprender a los individuos y su complicación. un líder conviene que socialice perfectamente y que sea humanitario puesto que de esa forma de ese modo conoce la situación psicológica y colectivo que le rodea, se sabe adecuar a las personas, proyecta espacios efectivos de compromiso y sabe establecer lasos emocionales y sociales para lograr las tareas en conjunto.

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

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

2.2.2.1. Características de liderazgo

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

- **Establece dirección.-** establece metas, estrategias y aclara el ambiente.
- **Alinea a la personas.-** informa las metas planteadas, fomenta el trabajo, construye grupos y establece alianzas.
- **Motiva e inspira.-** empodera a los compañeros y subordinados, cubre necesidades insatisfechas.
- **Es activo en vez de reactivo.-** forja opiniones en vez de contestar por ellas.
- **Trabaja desde posiciones de alto riesgo.-** suele buscar el riesgo y la amenaza cuando la posibilidad y la retribución parecen prometedoras.
- **Se preocupa por el tema de fondo.-** se concentra en el interés en qué significan los hechos y las determinaciones para los integrantes.

2.2.2.2. Cualidades del liderazgo

Rubíes (2017) señala algunas cualidades más importantes de un líder:

- **Comunicación.-** un líder debe ser comprometido a prestar atención a nuevas opiniones ideas, apreciaciones críticas o comentarios, de tal manera debe ser apto para comunicar de forma clara su punto de vista del organismo a la que pertenece.

- **Influencia.-** el buen líder influye a través de su instinto, su personalidad, sus capacidades y sus cualidades naturales, haciendo que sus simpatizantes quieran seguirle, un líder prestigioso no requiere hacer uso de su poder para actuar sobre su grupo.

- **Inteligencia emocional.**- es una cualidad fundamental y está relacionada con distinguir las obligaciones de un grupo, comprender las emociones de sus integrantes, y encaminare en pro del plan y la sociedad.

- **Pensamiento estratégico.**- todo buen líder tiene la visión puesta en el porvenir lo cual le admite adelantar y predecir futuros desafíos que se manifiesten en la sociedad, su labor consiste en compensar las demandas actuales asegurando una buena postura próxima, estableciendo metas y objetivos alcanzables.

- **Conocimiento y experiencia.**- un líder debe saber más que ninguno su espacio y los desafíos a los que se confrontara en el progreso cotidiano de sus labores y las de su grupo, además cooperar con soluciones cuando sea oportuno y conducir a su grupo a su equipo para lograr las metas establecidas.

- **Confianza.**- el líder que brinda seguridad es aquel que demuestra solidez en sus actos, actuando con integridad, respeto y honradez, la confianza en cada integrante de su grupo, como también en sí mismo, es esencial e indispensable para fomentar un clima fructífero ambiente de trabajo.

- **Compromiso y pasión.**- un líder eficiente debe comunicar sus responsabilidades con la institución, siendo modelo para todos los integrantes de su grupo, además un líder comprometido es aquel que guía y trasmite su ánimo y fervor haciendo que sus colaboradores sientan como propios todos los objetivos alcanzados

2.2.2.3.Estilos Básicos De Liderazgo

Vera (2018) menciona algunos estilos básicos de liderazgo que se detalla a continuación:

- **Mercenario.**- no le importa en definitivo los lazos humanos, puesto que trastornan el buen funcionamiento en la faena, el líder mercenario está dispuesto a luchar por cualquier causa, con la finalidad de recibir algo a cambio.

-**Misionero.**- busca un ambiente de trabajo fraterno y ameno. Cuando se presentan problemas se acude a la buena disposición de todos y al entendimiento. Las riñas se evitan o corrigen amistosamente de hecho, no le gusta ordenar.

-**Líder ideal.**- es el ejemplo imaginariamente perfecto en la cuadrícula de la conducta, su aptitud de empeño y emoción por el trabajo va unida a un acentuado beneficio por los individuos. No esquiva los problemas, sino que los enfrenta con toda la consideración con los miembros interesados.

2.2.2.4. Tipos de liderazgo.

Peco (2017) considera algunos tipos de liderazgo que se detalla a continuación

- a) **Autocrático.**- es aquel que asume la responsabilidad en la toma de decisiones, es el que empieza y lidera las acciones además de dominar a los emprendedores. Las técnicas y los métodos del trabajo de orientación están definidos por el líder, que orienta los quehaceres utilizando su propio dominio de manera autoritaria.
- b) **Participativo.**-es aquel líder que entrega al equipo el estudio de la situación para que el grupo pueda debatir y así poder adquirir nuevas perspectivas, el poder y la autonomía del equipo es más profunda además la determinación siendo única del que lidera.
- c) **Democrático.**- representa un adelanto en la distribución de poder en el equipo, constituyendo un vínculo del individuo hacia la toma de decisiones en el equipo con quien se comparte las tareas.

- d) **Liberal. Laissez faire.**-el líder de este tipo es aquel que no le importa, de hecho ni por la capacidad ni por los individuos. Si surgen problemas se ausenta. No tiene confianza en su habilidad de liderazgo, que la participación del líder en el debate es limitada; presenta algunas propuestas al grupo, y suministra información si la solicita el grupo así como también la división de las actividades y la elección de compañeros queda a cargo del grupo. Absoluta falta de participación del líder, éste no establece metas para el grupo, La toma de decisiones la lleva a cabo cualquiera que lo desee en el grupo
- e) **Transaccional.**- es aquel que cumple con una labor de interés y que se encamina en las labores diarias, establece metas en función de lo que se puede perseverar del grupo que dirige, suele esquivar inseguridades, es prevenido plazo determinado.
- f) **Transformador.**- es aquel que anima a sus discípulos para lograr los objetivos a partir de su capacidad total, prometiendo una razón y sentido a la orientación del equipo, los líderes transformadores utilizan su personalidad, el respeto y el estímulo mental, para cultivar un esfuerzo mayor asentado en la seguridad y complacencia de los individuos del equipo que lidera .

2.2.2.5. Liderazgo en la era digital: ¿Cómo ser un líder en una época tan compleja e incierta como la que vivimos? Modelo VUCA

Fernández (2018) sostiene que **un líder en plena era digital** es un reto, ya que hay algo moderno por profundizar a diario acerca de ello. En aquel momento se hace imprescindible disponer con instrumentos como el modelo VUCA.

2.2.2.5.1. ¿Qué es VUCA?

Fernández (2018) considera que el término VUCA implica que vivimos en la época más volátil, insegura, difícil y confusa de la historia (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad).

-Volatilidad.- es la calidad de estar sujetos a cambios frecuentes, rápidos y significativos. En un mercado volátil, por ejemplo, los precios de los productos básicos pueden subir o bajar considerablemente en un corto período de tiempo, y la dirección de una tendencia puede revertirse repentinamente.

-Incertidumbre.- es un componente de esa situación, en la cual los acontecimientos y los resultados son impredecibles.

-Complejidad.- es muy difícil comprender las relaciones entre diferentes elementos, tanto internos a la organización como externos, que influyen en la existencia de un problema o desafío dado lo cual hace extremadamente difícil la toma de decisiones, Y todo ello lleva a mayor confusión que provoca ambigüedad

-Ambigüedad.- se manifiesta en una falta de claridad y la dificultad de entender exactamente cuál es la situación.

2.2.2.5.2. ¿Y cómo complican estas condiciones al liderazgo?

-Volatilidad: El aumento brutal de cambios enfrentados en el centro de existencia.

-Incertidumbre: Se refiere al alejamiento de previsibilidad de los sucesos. En este suceso es más específicamente el tiempo de concurrencia.

-Complejidad: Es desorden generalizado, no poseer clara cuál es el motivo la consecuencia de las generaciones que empiezan a laborar.

-Ambigüedad: Es el abandono de precisión en la realidad. En este caso, la modificación dramática que supone la globalización y la sistematización.

Siguiendo con el autor antes citado nos señala que un buen líder tiene que estar a la delantera de su ambiente, de lo contrario, se confrontara con una dura existencia, asimismo es ocasión para desarrollarse como un líder de una nueva procreación.

2.2.2.5.3. ¿Cómo debe ser un líder según el modelo VUCA?

Según Peco (2017) nos menciona algunas modelos para ser un buen líder en la economía digital desarrollada en el modelo VUCA lo cual detallaremos a continuación:

- **Desarrollar una mentalidad adaptativa:** Un líder requiere acomodarse a lo que se le interpone.
- **Tener una visión:** Sin una visión, un líder no podrá desempeñarse con su papel.
- **Tejer ecosistemas para el compromiso humano:** Es su obligación el fortalecer la participación entre su grupo.
- **Ser consciente de sí mismo:** Un líder requiere saber sus límites y aptitudes.
- **Ser un aprendiz ágil:** Un líder debe cultivarse cotidianamente y con agilidad.
- **Crear una red colaborativa:** El labor en grupo y los contactos, lo son todo para el líder.

III. HIPÓTESIS GENERAL

Según López (2017) menciona que en las investigaciones descriptivas son afirmaciones generales para pretender adivinar valores o datos en variables a observar, además indica que la investigación descriptiva consiste en caracterizar, hechos, fenómenos ya sea a un grupo o individuo con el fin de establecer un comportamiento. Por ello, esta investigación no registra hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Chávez (2019) señala que las investigaciones cuantitativas están vinculadas claramente con el carácter del tamaño, y los métodos que se emplean están vinculadas con las ciencias naturales. La manera de recogida de la averiguación cuantitativa permite aplicarlo a grandes masas de población, además los métodos de carácter cualitativo son más exactos y su expansión es más diminuta.

Santos (2017) considera que la investigación de descriptiva, detalla las características de los objetos, individuos, equipos, empresas y entornos. En términos más fáciles la investigación descriptiva se puede centrar en una, dos o más variables al mismo tiempo, en este caso describiremos la variable de gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes asentamiento humano Polvorines Distrito veintiséis de octubre, año 2019.

López (2017) el diseño que se aplica es de investigación no experimental ya que hace mención al procedimiento de investigación en el que se recaudan datos sin pretender incitar ningún cambio, son conocidas como investigaciones *expost-facto* puesto que los hechos y variables ya sucedieron y se ven las variables en su entorno. La investigación no experimental se dan en circunstancias, corte transversal, caso –control, cohorte y ecológico ya que se concentra en un época definida.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

De Barrera (2015), define la población como un conjunto de seres que poseen la característica o evento estudiado y que se enmarca dentro de los criterios de inclusión.

4.2.1.1. Población de la variable Gestión de Calidad

La población en estudio estuvo conformada por cinco unidades económicas que representan las MYPEs dedicadas al rubro de restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre –Piura se tuvo una población total de 15 personas, que corresponde a 5 dueños, y 10 trabajadores, para las variables fue la población definida como finita conocida por el número de elementos determinados

Escudero (2017) o sostiene que cuando la población es finita y es menor de 50 personas, por lo tanto se toma como muestra el mismo tamaño de población. Para la cual si $N \leq a 50 \rightarrow N = n$. Donde $N =$ población y $n =$ muestra

4.2.2. Muestra

4.2.2.1. Muestra de gestión calidad

Para la variable gestión de calidad en algunos indicadores se tomó como muestra a 5 propietarios y a 10 trabajadores quedando como un total de 15 sujetos de estudio.

4.2.2.2. Muestra de liderazgo

Para la variable de liderazgo se tomó como muestra a 5 propietarios y a 10 trabajadores quedando como un total de 15 sujetos de estudio.

Cuadro 1: Relación de MYPE

Ítem	Nombre de razón social	Ruc	N° de trabajadores	Dirección
1	Restaurant Cevichería el Píbody	20526439296	3	Av. El Tallan Mz E lote 14 A.H Polvorines Veintisis de Octubre
2	Restaurant Picantería Luciana	10429628178	2	Av. Turquía Mz H lote 6 A.H Polvorines Veintiseis de Octubre
3	Restaurante el Daño	10773796063	1	Av. Turquía Mz G lote 18 Polvorines
4	Restaurnte Mary	10456052245	2	Mz 1 lote 8 AA.Hh Polvorines Veintiseis de Octubre
5	Sazon & Pasión	10466584810	2	Av. Turquía Mz L lote 6 Polvorines
Total de trabajadores			10	
Elaboración propia				

Cuadro 2: fuente de información

Fuentes de información	Población	Muestra
Propietarios de las MYPE	Finita	5
Trabajadores de las MYPE	Finita	10
Cientes	Infinita	384

Elaboración propia

Criterios de Inclusión

- Propietarias de MYPE rubro Restaurantes ubicadas en AA.HH Polvorines Veintiséis de Octubre.
- Clientes recurrentes concurrentes que habitualmente consumen

Criterios de exclusión

- No se excluye a nadie

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
Gestión de Calidad	Es un método que anima a las organizaciones a coincidir y estudiar los requisitos del consumidor, a concretar unos procesos que proporcionen productos aceptables por el consumidor (Cortés, 2017)	Etapas de Gestión de calidad	Inspección	La dimensión etapas de gestión de Calidad se medirá con sus indicadores: Inspección, control estadístico del proceso, Aseguramiento de calidad, Calidad total, Integración	Nominal
			Control estadístico del proceso		
			Gestión integral de la calidad		
			Calidad total		
		Principios de Gestión de Calidad	Integración	La dimensión principios de gestión de calidad se medirá con sus indicadores: Enfoque a partes interesadas, liderazgo, involucrar a la gente, orientación de procesos, enfoque sistémico, mejoramiento continuo, decisiones tomadas con base en datos y hechos, relaciones entre el proveedor y empresa	
			Enfoque a las partes interesadas		
			Liderazgo		
			Involucrar a la gente		
			Orientación de procesos enfoque sistémico		
			Mejoramiento continuo		
Decisiones tomadas con base en datos y hechos.					
relaciones entre el proveedor y a empresa					

Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
Liderazgo	El liderazgo es el desarrollo por el cual, quienes lo encaminan afirman que una sociedad tenga una orientación albúmina y sensata, estableciendo un enfoque de futuro y habilidades para ejecutar esa perspectiva. (Puig,2018)	Cualidades de liderazgo	Comunicación	La dimensión cualidades de liderazgo se medirá con sus indicadores: comunicación, influencia, inteligencia emocional, pensamiento estratégico, Conocimiento y experiencia, confianza, compromiso y pasión	Nominal
			Influencia		
			Inteligencia emocional		
			Pensamiento estratégico		
			Conocimiento y experiencia		
			Confianza		
		Compromiso y pasión			
		Modelo VUCA de liderazgo	Desarrollar una mentalidad adaptiva	La dimensión de modelo VUCA de liderazgo se medirá con sus indicadores. Desarrollar una mentalidad adaptiva, Tener visión, Tejer ecosistemas para el compromiso humano, Ser consiente de sí mismo, Ser un aprendiz ágil, Crear una red colaborativa, Concentrarse en el cliente	
			Tener una visión		
			Tejer ecosistemas para el compromiso humano		
			Ser consiente de sí mismo		
			Ser un aprendiz ágil		
Crear una red colaborativa					

4.4. Técnicas e instrumentos

López (2017) Las técnicas e instrumentos son primordiales para adquirir y reunir los apuntes necesarios para investigar analizar en la fase de investigación. Las técnicas son medios o procedimientos de recaudo de indagación: tales como la observación, entrevista, encuesta y análisis documental. Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado escala nominal, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación.

4.4.1. Técnica

- a) **Encuestas:** Centradas en las dimensiones e indicadores de cada objetivo específico, deben guardar coherencia hacia la variable de gestión de calidad y liderazgo.

4.2.2. Instrumento.

Se aplica en la investigación para 5 MYPE, objeto de investigación el cuestionario con preguntas por cada variable, para la variable gestión de calidad se formularon preguntas para trabajadores y propietarios, y en la variable liderazgo se formuló preguntas con los mismo indicadores para los propietarios y trabajadores.

- a) **Cuestionario.** Contiene preguntas cerradas, de enfoque dicotómicas, de forma que el encuestado no tenga mucha dificultad al momento de participar en el desarrollo del mismo. Para gestión de calidad se planteó 13 preguntas y para variable liderazgo 13 preguntas que se aplicaron a de manera independientes trabajadores y propietarios, siendo el pilar el marco teórico sus dimensiones y indicadores de cara variable

4.5. Plan de análisis

Los programas que se emplearan en el transcurso de esta investigación son el programa de Microsoft Office Word 2013 de Windows 8, en donde se digitalizara toda la información necesaria para poder cumplir con el proyecto de investigación. Por lo tanto finalizado la recopilación de los datos en las unidades muestrales, además se emplea el programa Excel 2013, para la codificación, tabulación, ordenado los datos de acuerdo a cada variable.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. los polvorines veintiséis de octubre Piura, año 2019.</p>	<p>¿Qué características tiene la gestión de calidad y el liderazgo de las MYPE rubro restaurantes en el AA.HH. los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019?</p>	<p>General: Identificar qué características tienen la gestión de calidad y el liderazgo de las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019</p> <p>(a) Identificar las etapas de la gestión de calidad de las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.</p> <p>(b) Definir los principios de la gestión de calidad de las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.</p> <p>(c) Conocer las cualidades de liderazgo de las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.</p> <p>(d) Describir el modelo VUCA del liderazgo de las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de octubre Piura, año 2019</p>	<p>Según López (2017) La presente investigación no registra hipótesis dado que es una investigación descriptiva.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN cuantitativa</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN descriptiva</p> <p>DISEÑO: no experimental transversal</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario</p>

4.7.Principios éticos

Fundamentalmente la ética genera en las personas el ánimo de un crecimiento y desarrollo en el marco del respeto, la credibilidad y otros principios como los principios éticos que rigen en la actividad de los investigadores según Universidad los Ángeles de Chimbote:

- Protección a las personas.
- Beneficencia y no maleficencia
- Justicia.
- Integridad científica.
- Consentimiento informado y expreso

Feijoo y Naranjo (2016) los principios son verdades profundas, de aplicación universal. Se aplican a los individuos, las familias, los matrimonios, y organizaciones de todo tipo. Es decir, son directrices para la conducta humana que han demostrado tener un valor duradero, permanente. Para captar su naturaleza únicamente basta con considerar vivir una vida basada en sus opuestos tales como la mala fe, el engaño, la bajeza, la inutilidad, la mediocridad, entre otros.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Objetivo específico: Identificar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Tabla 3: ¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90.00%
NO	1	10.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

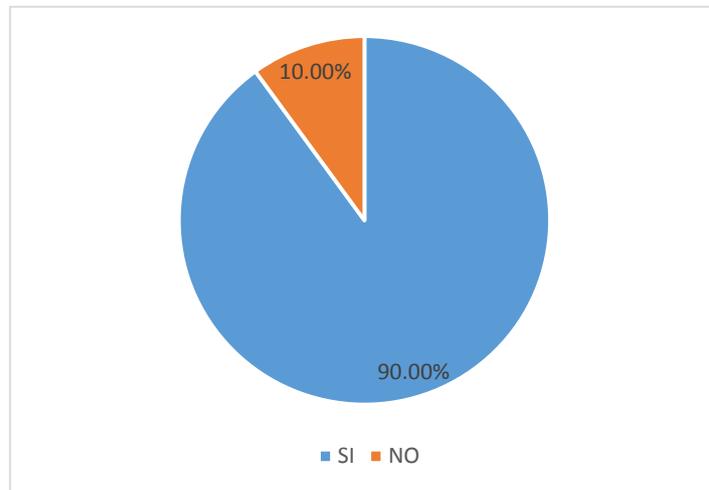


Figura 1: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?”

En la tabla 3 y figura 1, se observa que el 90% de los encuestados si creen que la organización inspecciona sus productos, mientras que el 10% considera lo contrario.

Tabla 4: ¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

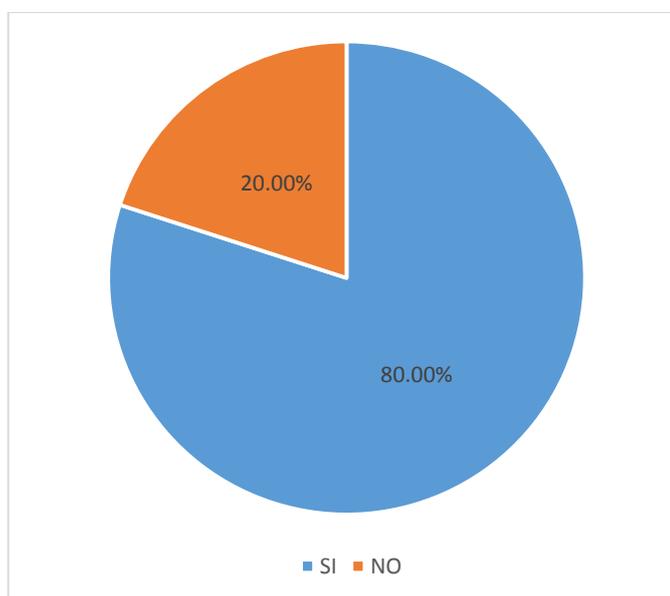


Figura 2: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?”

En la tabla 4 y figura 2, se observa que el 80% de los encuestados si consideran que la MYPE hace un control en el proceso de producción, mientras que el 20% dice lo contrario.

Tabla 5: ¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia del investigador

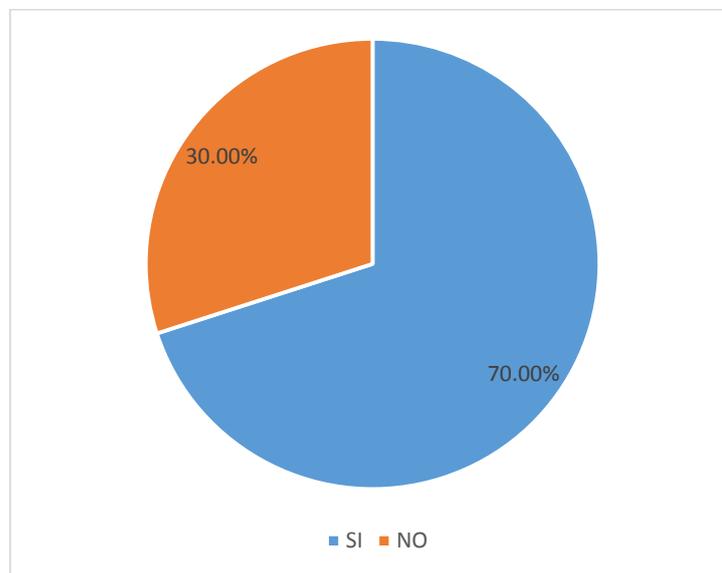


Figura 3: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?”

En la tabla 5 y figura 3, se observa que el 70% de los encuestados consideran que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de le MYPE para obtener un buen desarrollo, mientras que el 30% consideran lo contrario.

Tabla 6: ¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

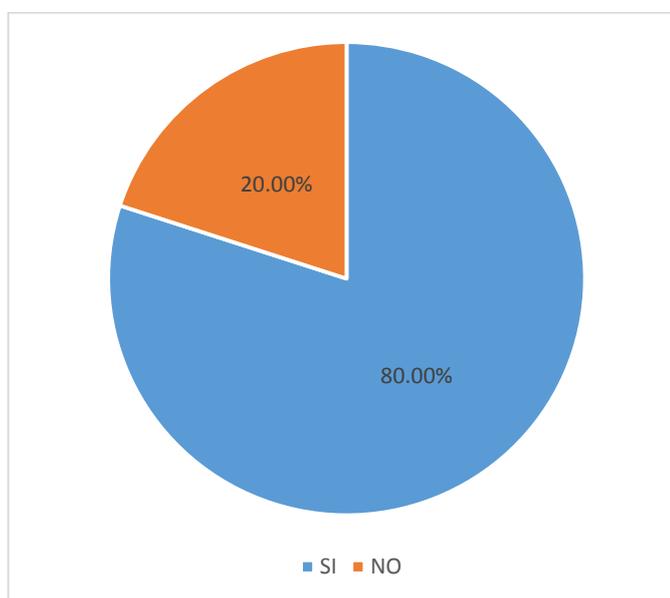


Figura 4: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?”

En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 80% de los encuestados consideran que en la organización gestiona sus actividades con calidad total, mientras que 20% consideran lo contrario.

Tabla 7: ¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

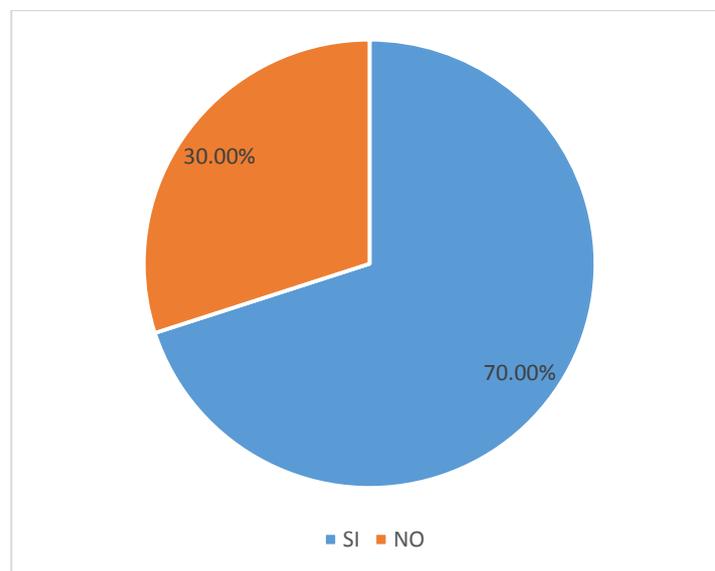


Figura 5: Gráfico circular que representa a la pregunta “¿La MYPE integra actividades ambientales seguridad y salud?”

En la tabla 7 y figura 5 se observa que el 70 % que la MYPE integra actividades medioambientales, seguridad y salud, mientras que el 30%%, considera lo contrario.

5.1.2. Objetivo específico 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Tabla 8: ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

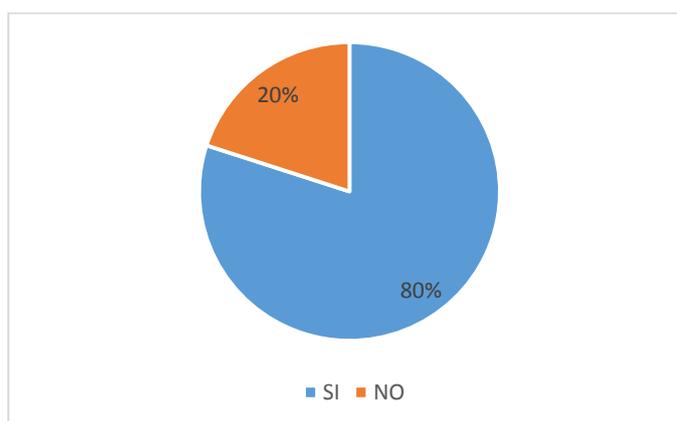


Figura 6: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (propietarios, trabajadores, clientes)?”

En la tabla 8 y figura 6 se observa que el 80% de los encuestados, consideran que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés, mientras que el 20% considera lo contrario.

Tabla 9: ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

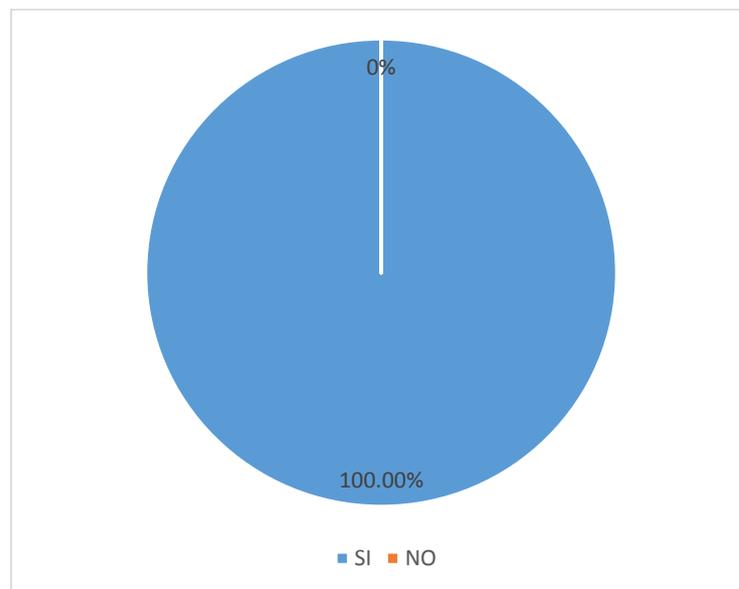


Figura 7: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?

En la tabla 9 y figura 7 se observa que el 100% consideran que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal.

Tabla 10: ¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

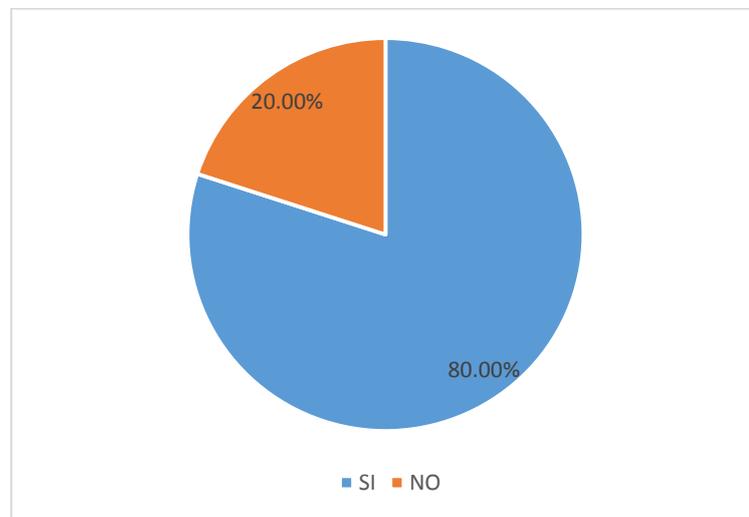


Figura 8: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?

En la tabla 10 y figura 8 se observa que el 80 % de los propietarios encuestados involucra a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE, mientras que el 20 opina lo contrario.

Tabla 111: ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

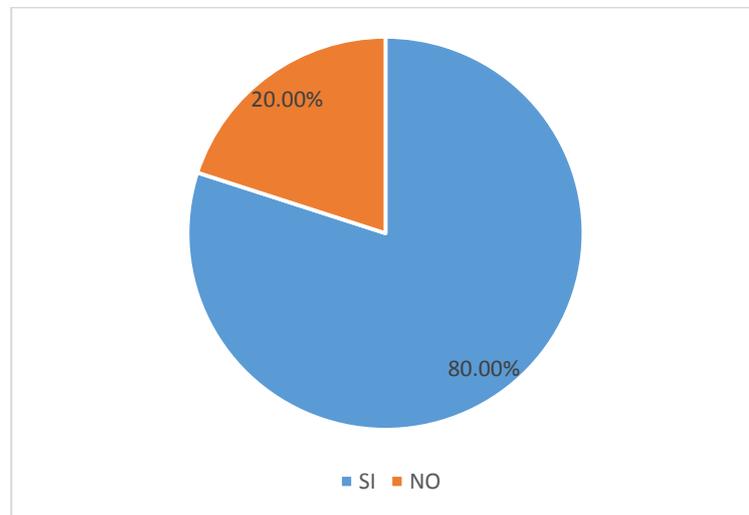


Figura 9: Gráfico circular que representa a la pregunta: Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejorando para conseguir los resultados deseados?

En la tabla 11 y figura 9 se observa que el 80% de los encuestados. Creen k la organización orienta le aprendizaje y mejoramiento., mientras que el 20% consideran lo contrario.

Tabla 12: ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

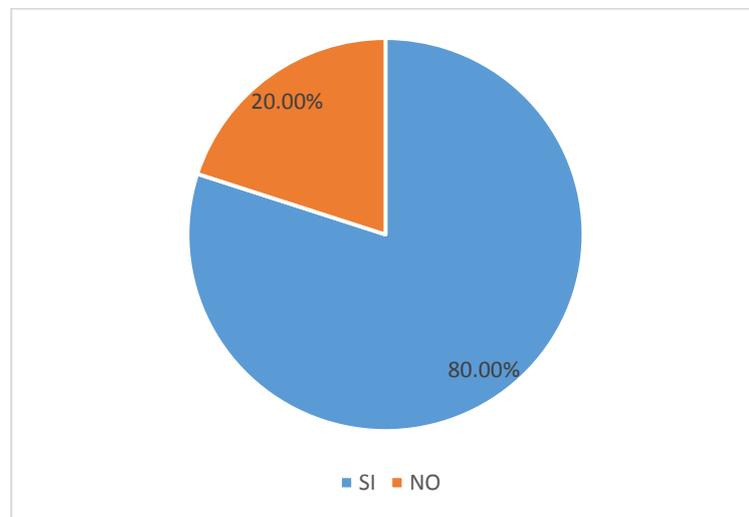


Figura 10: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?

En la tabla 12 y figura 10 se observa que el 80% consideran que la MYPE mejora el sistema a través de la evaluación, mientras que el 20% opina lo contrario

Tabla 13: ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión d calidad de la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios

Elaboración: Propia del investigador

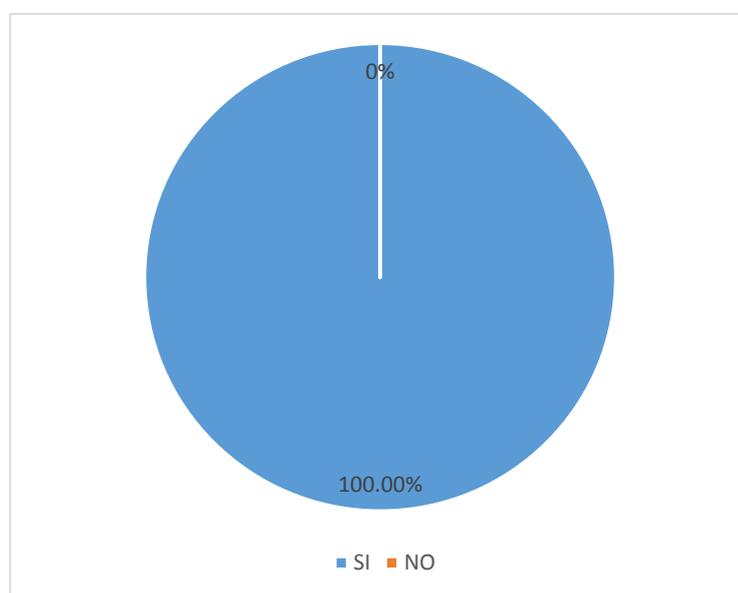


Figura 11: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?

En la tabla 13 y figura 11 se observa que el 100% consideran que las MYPE implementan estrategias de mejora continua para tener una buena gestión de calidad de MYPE.

Tabla 14: ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

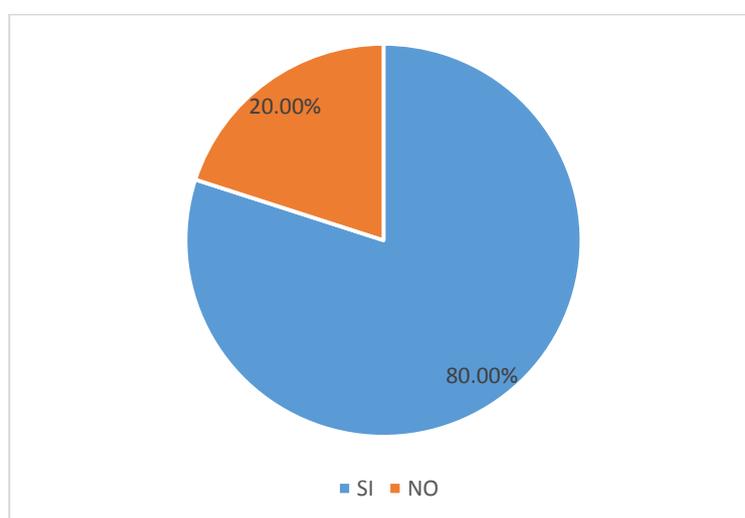


Figura 12: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE”

En la tabla 14 y figura 12 se observa que el 100% de los encuestados consideran que las decisiones de las MYPE son objetivas.

Tabla 15: ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
 Elaboración: Propia del investigador

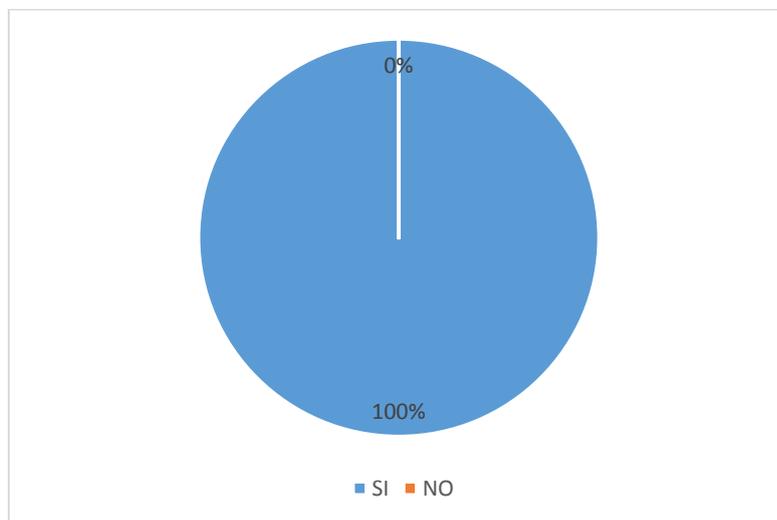


Figura 13: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Considera Ud., que la relación con su proveedores mejora sus beneficios”

En la tabla 15 y figura 13 se observa que el 100% de los encuestados creen que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios.

5.1.3. Objetivo específico 3 : Conocer las cualidades de liderazgo en las MYPE restaurantes AA.HH Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Tabla 16: ¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90.00%
NO	1	10.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

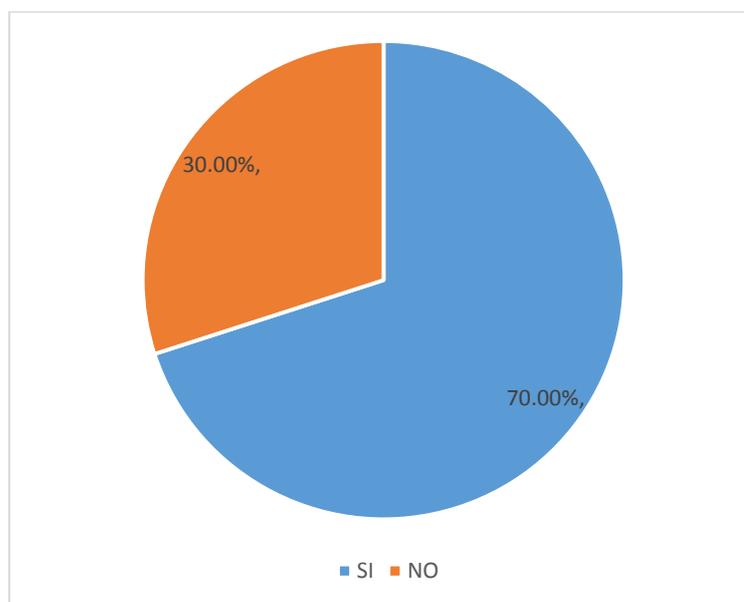


Figura 14: Gráfico circular que representa a la pregunta: “¿Su líder les comunica de manera clara y precisa sus nuevas ideas o cambios que se harán en la MYPE?”

En la tabla 16 y figura 14 se observa que el 90 % de los encuestados si se les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas que se tomarna en la MYPE, mientras que el 10% no se les comunica.

Tabla 17: ¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

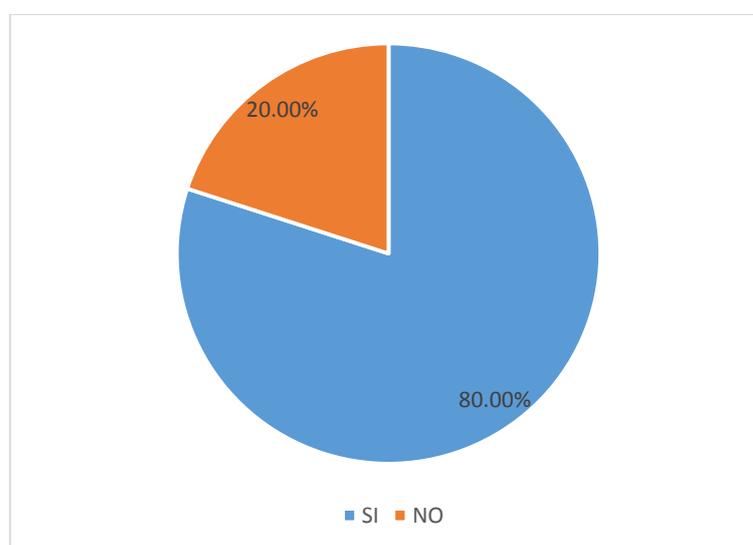


Figura 15: Gráfico circular que representa a la pregunta: "¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?"

En la tabla 17 y figura 15 se observa que el 80 % de los encuestados creen que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus colaboradores puedan seguirlo, mientras que el 20% creen lo contrario.

Tabla 18: ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

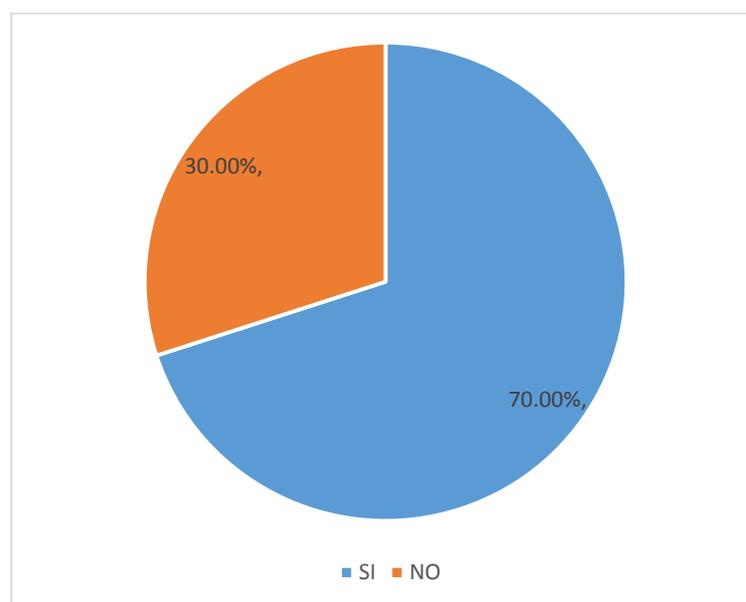


Figura 16: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?

En la tabla 18 y figura 16 se observa que el 70 % de los encuestados si comprende las emociones de sus colaboradores y saben de qué manera pueden apoyarlos, mientras que el 30% considera lo contrario.

Tabla 19: ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
 Elaboración: Propia del investigador

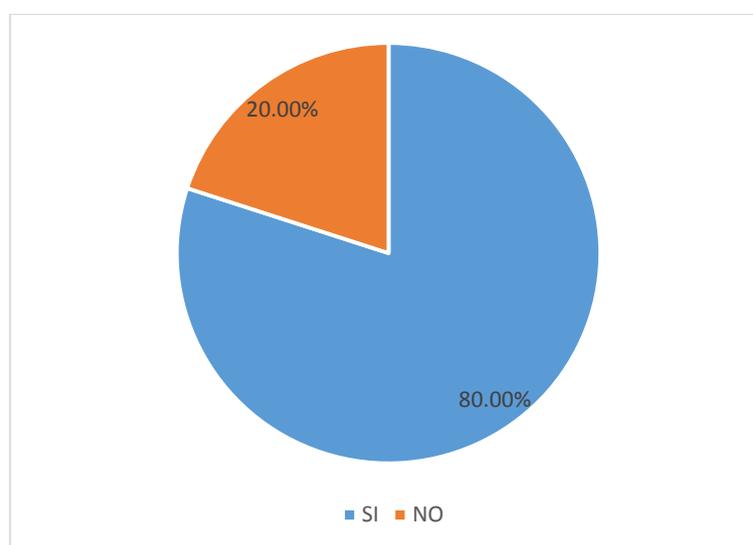


Figura 17: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cree Ud. que su MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?

En la tabla 19 y figura 17 se observa que el 80 % de los encuestados creen que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado, mientras que el 20% opina lo contrario.

Tabla 20: ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70.00%
NO	3	30.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
 Elaboración: Propia del investigador

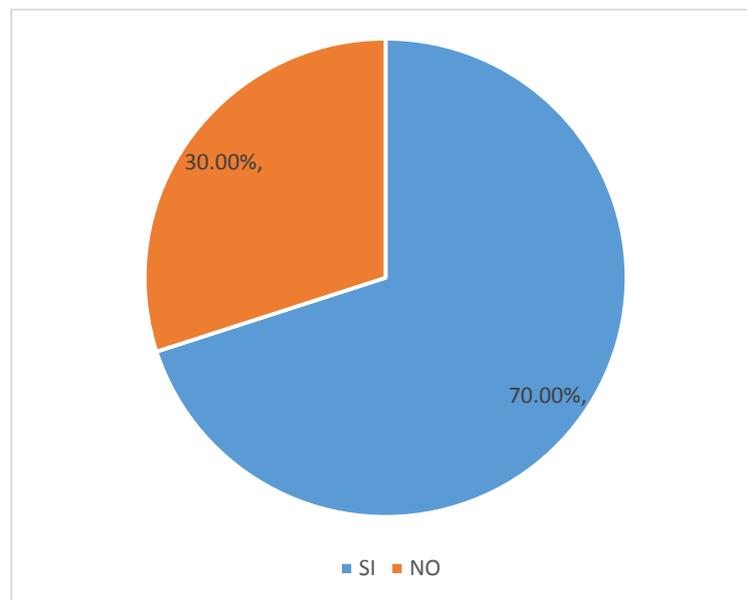


Figura 18: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?

En la tabla 20 y figura 18 se observa que el 70 % de los encuestados creen que su líder cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo, mientras que el 30% opina lo contrario.

Tabla 21: ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
Elaboración: Propia del investigador

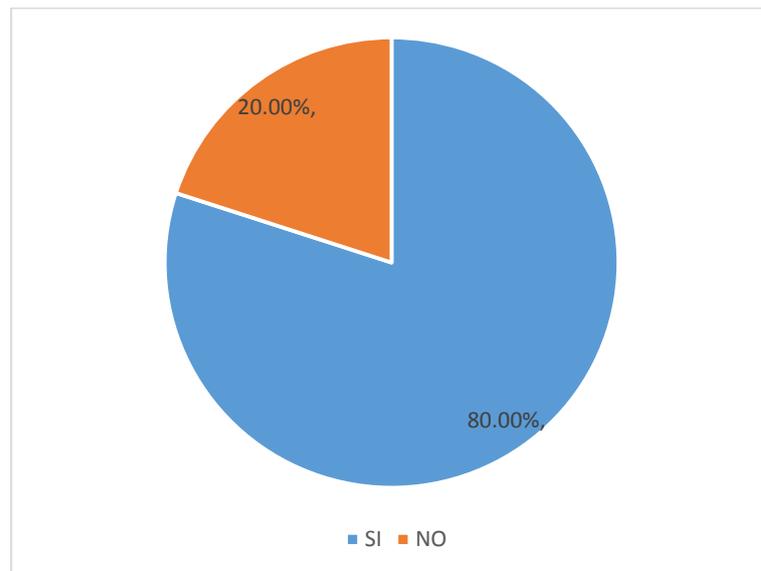


Figura 19: gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?

En la tabla 21 y figura 19 se observa que el 80 % de los encuestados consideran que su líder si les brinda confianza y respeto, mientras que el 20% opina lo contrario.

Tabla 22: ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80.00%
NO	2	20.00%
TOTAL	10	100

Fuente: Cuestionario a los trabajadores
 Elaboración: Propia del investigador

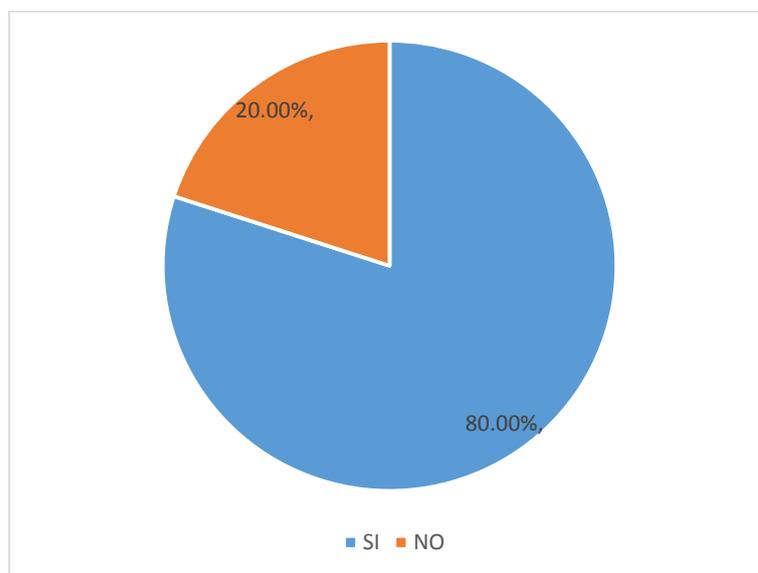


Figura 20: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?

En la tabla 22 y figura 20 se observa que el 80 % de los encuestados considera que su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE, mientras que el 20 % opina lo contrario.

5.1.4. Objetivo 4: Describir el modelo VUCA del liderazgo en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de octubre Piura, año 2019.

Tabla 23: ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60.00%
NO	2	40.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

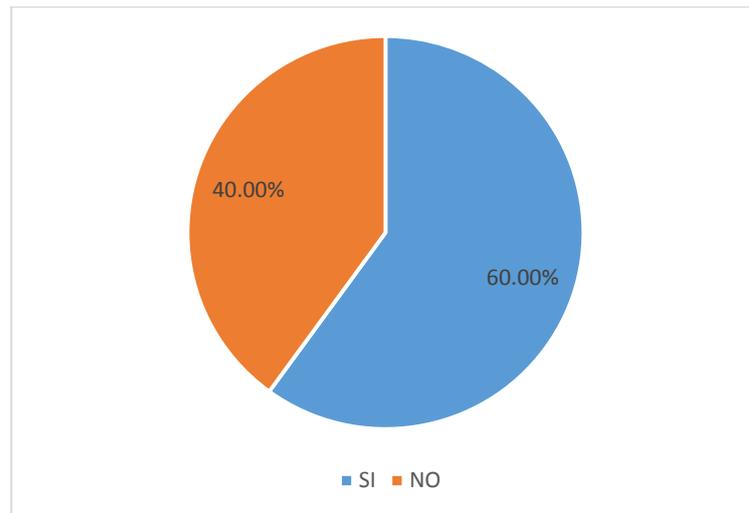


Figura 21: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?

En la tabla 23 y figura 21 se observa que el 60 % de los propietarios encuestados, creen que sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE, mientras que el 40% opina lo contrario.

Tabla 24: ¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

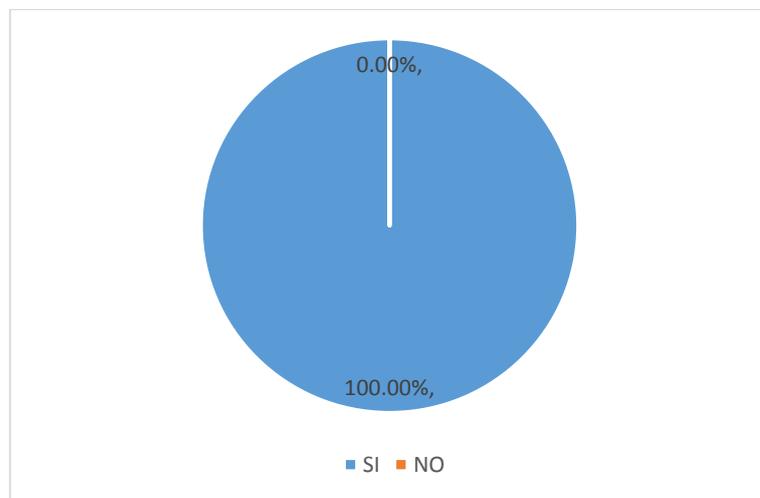


Figura 22: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Ha planteado Ud. Una visión en para su MYPE??

En la tabla 24 y figura 22 se observa que el 100 % de los propietarios encuestados se ha planteado una visión para su MYPE.

Tabla 25: ¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60.00%
NO	2	40.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

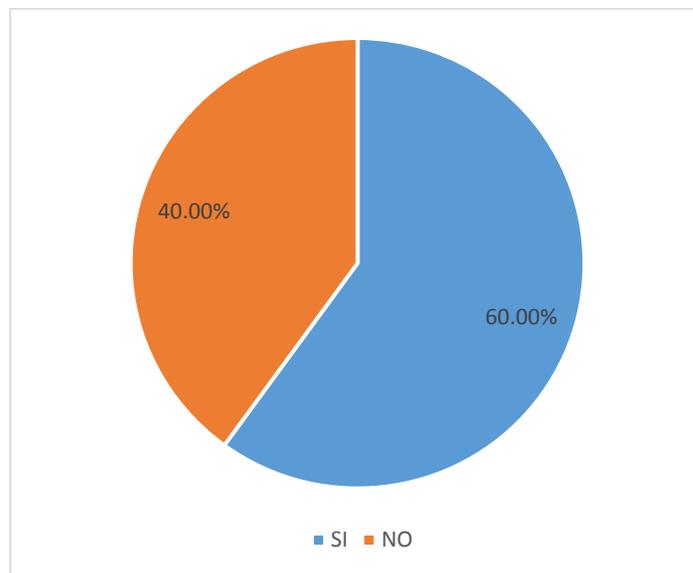


Figura 23: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?

En la tabla 25 y figura 23 se observa que el 60 % de los encuestados fortalecen la participación entre grupo, mientras que el 40% no lo hacen

Tabla 26: ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	60.00%
NO	2	40.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

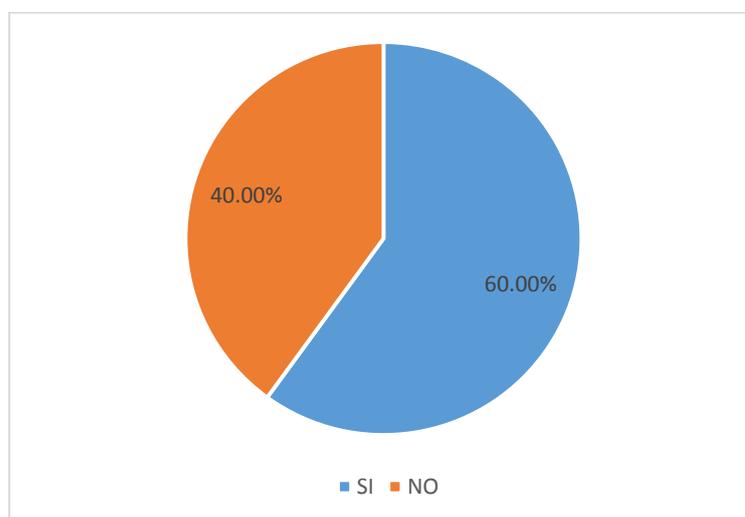


Figura 24: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?

En la tabla 26 y figura 24 se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados creen que sus colaboradores son conscientes de lo que hacen, mientras que el 40% opina lo contrario.

Tabla 27: ¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
 Elaboración: Propia del investigador

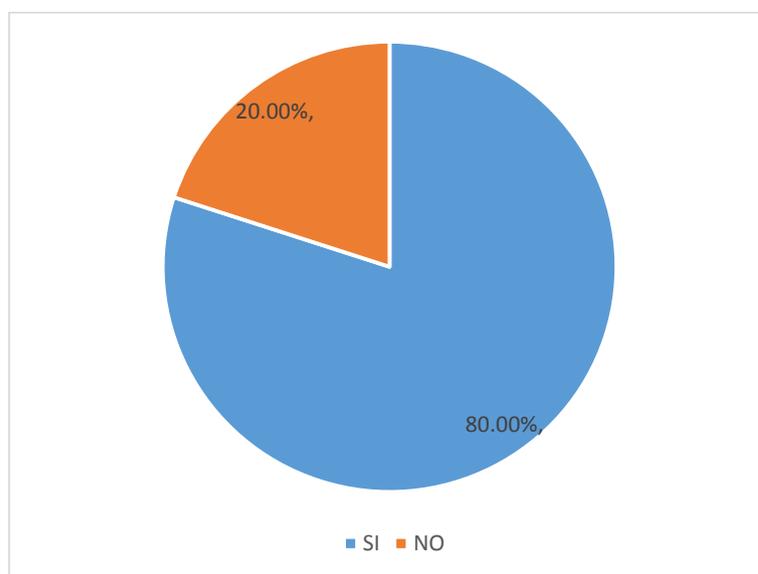


Figura 25: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud., que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?

En la tabla 27 y figura 25 se observa que el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados son flexibles y adaptables en la toma de decisiones, mientras que el 20% considera lo contrari.

Tabla 28: ¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80.00%
NO	1	20.00%
TOTAL	5	100

Fuente: Cuestionario a los propietarios
Elaboración: Propia del investigador

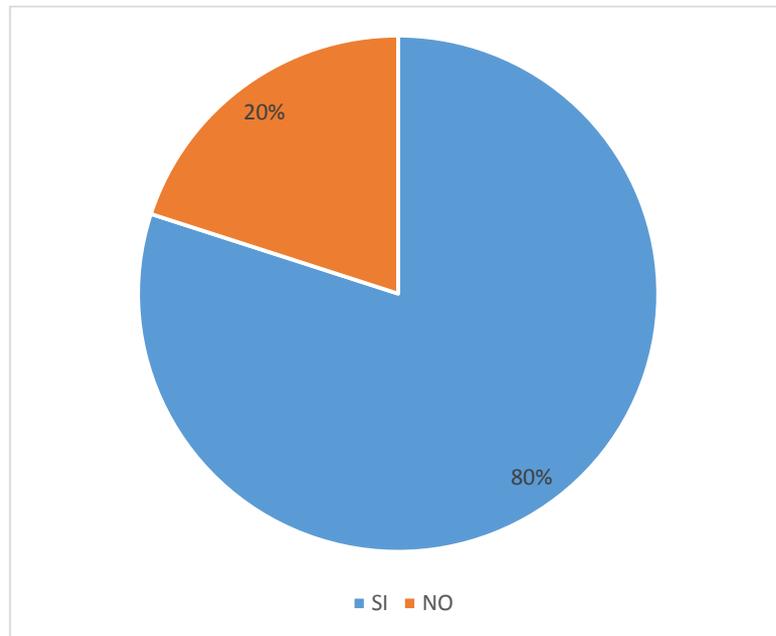


Figura 26: Gráfico circular que representa a la pregunta: ¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?

En la tabla 28 y figura 26 se observa que el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados portan trabajo intelectual en un proyecto, mientras que 20% considera lo contrario.

5.2. Análisis de resultados

En la Tabla 3 denominada “¿Siempre inspecciona la calidad de los productos?” se observa que el 90% de los trabajadores encuestados inspeccionan la calidad de los productos. Resultado cercano con Sánchez (2017) en su investigación indica que la gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes Cortez (2017) señala que inspección en una organización es la etapa se cuida la calidad de los artículos mediante una labor vigilancia y que los productos estén en buen estado para satisfacer a los clientes.

En la tabla 4 denominada “¿Considera que las MYPE hacen un control en el proceso de producción? se observa que el 80% de los encuestados considera que en las MYPE se hace un control en el proceso de producción. Resultado cercano, Cabrejos (2018) diseñó procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención al cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio. Además Cortez (2017) señala que el control estadístico del proceso se tiene en cuenta el cuidado a la calidad exigiendo observaciones del desarrollo o a fin de controlarlo y mejorarlo.

En la Tabla 5 denominada “¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de la MYPE para obtener una buena existencia en el producto? Se observa que el 70% de los trabajadores encuestados consideran que los propietarios si planean, ejecutan y controlan sus actividades para tener un buen resultado del producto. Resultado cercano a Sánchez (2017) en su investigación indica que la gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes por lo tanto .Cortez (2017) La etapa en la que se observa la necesidad de afirmar la calidad en completo periodo de existencia del fruto, además es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.

En la tabla 6 denominada “¿Considera Ud, que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total”, se observa que el 80% de los encuestados considera que las MYPE si gestionan sus actividades con calidad total resultado cercano a Báez (2015) en su investigación señala el sistema de calidad Gestionar la información del sistema de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas, razón por la cual debe

ser compartida.. Resultado cercano a Cortez (2017) indica que la calidad total en toda organización hace estrategias para utilizar y poseer un triunfo en los mercados frente a los rivales, además pone su foco y hace hincapié no solamente en crear, diseñar un producto o servicio vendible, que el consumidor quiera sí o sí adquirir.

En la tabla 7 denominada “¿ La MYPE integra actividades medio ambientales, seguridad y salud?, se observa que el 70 % de las MYPE participa en actividades medioambientales, seguridad y salud , resultado cercano a Sánchez (2017) indica que gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa de la empresa para aumentar la competitividad, aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes. Cortez (2017) define como el conjunto de elementos relacionados que permiten implantar y alcanzar la política y los objetivos de una organización, en lo que se refiere a aspectos diversos como pueden ser los de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, u otras disciplinas de gestión.

En la tabla 8 denominada “¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos los grupos de interés (propietarios, trabajadores y clientes) se observa que el 80 % de los encuestados considera que la MYPE trabajan para satisfacer las necesidades de todos los grupos resultado Guerrero (2017) determinó que las características sociales y de percepción de la gestión de calidad; toda vez que dichos niveles contribuyen a que las MYPES producen un impacto en la sociedad que les permite estar satisfechos en proyectar una BUENA gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes. Y Se ha podido describir las características de la operativa de la gestión de calidad, toda vez que dicho nivel contribuye a que las MYPES que operan en el centro de la ciudad realicen una BUENA gestión de calidad en el

sector servicios rubro restaurantes por otro lado Gonzáles (2015) la tarea y el objetivo esencial de cualquier empresa tiene como base la complacencia de las necesidades de partes interesadas.

En la tabla 9 denominada: “¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?”, se observa que el 100% de trabajadores encuestados considera que en la organización donde laboran está encabezada por un buen líder resultado cercano Zuasnabar (2016) se ha determinado que el grado de relación de liderazgo y desempeño laboral es bueno, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos y viceversa, por otro lado Gonzáles (2015) señala que la ocupación de un líder al interno de una empresa consiste en crear un dispositivo de tareas, percepciones y los objetivos generales, pero lo más significativo, ordenar conducir a las personas hacia la consecución de las metas establecidas. El triunfo de la gestión de calidad se mide por la capacidad para establecer y conservar un círculo interno en la cual las personas puedan estar involucrada y comprometida en la consecución de los objetivos de la empresa.

En la tabla 10 denominada “¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE? se observa que el 80% de trabajadores encuestados su jefe los involucra en los proyectos. Báez (2015) Gestionar la información del sistema de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee

valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas, razón por la cual debe ser compartida, por otro lado Gonzales (2016) señala que una organización debe involucrar a sus colaboradores para conseguir el propósito de las empresas. Siendo los individuos el autor principal de la satisfacción o caída de los propósitos de empresa, es importante comprometer y hacer partícipe a los individuos en el diseño, motivando su trayectoria en la organización, responsabilizándose en la importancia de sus objetivos.

En la tabla 11 denominada ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados, se observa que el 80% de las MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento que conducen a buenos resultados. Resultado cercano con Zuasnabar (2016) se ha determinado que el grado de relación de liderazgo y desempeño laboral es bueno, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos y viceversa, por otro lado Gonzales (2016) determina que para obtener buenos resultados se centran más en la investigación y el aprendizaje, crecimiento y mejoramiento de los procesos, es decir, las tareas y los bienes asociados, que conducen a la elaboración de un resultado o fruto deseado.

En la tabla 12 denominada “¿Mejora Ud., el sistema de la MYPE a través de la evaluación?, se observa que el 80% de los encuestados consideran que si mejoran el sistemas e sus MYPE resultado cercano con Báez (2015) Gestionar la información del sistema de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información

es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas, razón por la cual debe ser compartida, por otro lado Gonzales (2016) determina que el enfoque sistémico ve a la sociedad como un todo integrado por partes interrelacionada, y como entes independientes y separados, cuyo propósito no mantener un trato directo con el objetivo de la organización que el mejoramiento continuo en una empresa permite que los procesos de la organización sean más competitivos en la satisfacción de los clientes y la mejora continua debe formar parte de la cultura organizacional.

En la tabla 13 denominada “¿Imprenta estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE? Se observa que el 100 % de los encuestados consideran que implantan estrategias de mejora continua para obtener una buena gestión de calidad en la MYPE, resultado cercano a. Sánchez (2017) en su investigación propuso un modelo dinámico, que tiene como un principio primordial la mejora continua, la metodología que utiliza para determinar su implantación que sería de gran utilidad para los restaurantes, lo cual permite detectar cuales son los puntos fuertes y débiles de la MYPE y poder establecer criterios de mejora. (Gonzales 2016) determina que el mejoramiento continuo en una empresa permite que los procesos de la organización sean más competitivos en la satisfacción de los clientes y la mejora continua debe formar parte de la cultura organizacional.

En la tabla 14 denominada: ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE? Se observa que el 80% de los encuestados considera que sus colaboradores tomen

decisiones para el mejoramiento de la MYPE, resultado cercano Saavedra (2017) considera que los subordinados deben participar en la toma de decisiones, porque permite proyectar una buena gestión en el servicio por otro lado Gonzales (2016) considera que las decisiones tomadas con base en datos y hechos es habitual que muchas de las decisiones que toman los administradores y el trabajador de una organización, se basa en el instinto y en la práctica de cada día, sin embargo en cada determinación siempre habrá percepción emocional, únicamente, solamente las decisiones que se toman con base en hechos reales y datos ciertos conducen a resultados correctos.

En la tabla 15 denominada ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?. Se observa que el 100% de los encuestados considera que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios resultado cercano con Guerrero (2017) determinó que las características sociales y de percepción de la gestión de calidad; toda vez que dichos niveles contribuyen a que las MYPES producen un impacto en la sociedad que les permite estar satisfechos en proyectar una buena gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes. Y Se ha podido describir las características de la operativa de la gestión de calidad, toda vez que dicho nivel contribuye a que las MYPES que operan en el centro de la ciudad realicen una BUENA gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes, por otro lado Gonzales (2016) nos detalla que el proveedor es el principal, el comprador o beneficiario es el último, y para que el vínculo no se rompa por lo que la grieta de eslabones y la organización pueda lograr sus metas de manera eficiente y eficaz, es oportuno que el proveedor este incorporado en la empresa, para lo cual se establezcan vinculo mutuamente beneficiosas para ambas partes proveedor y empresa .

En la tabla 16 denominada ¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE? Se observa que el 90% de los encuestados nos dicen que su líder si les comunica de manera clara todas nuevas ideas o cambios que se hacen en la organización. Por otro lado Valls (2015) que actualmente la forma en que se gestiona los procesos y servicios de comedores arroja resultados consistentes en el tiempo, no se repiten las debilidades o fallas internas, existe cultura y motivación hacia la calidad, buen control en los procesos, diferentes tipos en el menú y las decisiones tomadas han sido efectivas para poder ofrecer productos y servicios de calidad y por ende, la satisfacción del cliente. Po otro lado Rubiés (2017) considera que un líder debe ser comprometido a prestar atención a nuevas opiniones ideas, apreciaciones críticas o comentarios, de tal manera debe ser apto para comunicar de forma clara su punto de vista del organismo a la que pertenece.

En la tabla 17 denominada ¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo? Se observa que el 80% de los trabajadores creen que el propietario influye a través de sus cualidades para poder seguirlo resultado cercano a Núñez (2016) en su investigación concluyo que es importante que mantengan la limpieza de su local para una mejor higiene de los productos, continuando con la satisfacción de los productos de calidad que están ofrecen ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos y por último el orden de los productos para una mejor visión al Publico, por otro lado Rubiés (2017) sostiene que un buen líder influye a través de su instinto, su personalidad, sus capacidades y sus cualidades naturales, haciendo que sus simpatizantes quieran seguirle, un líder prestigioso no requiere hacer uso de su poder para actuar sobre su grupo.

En la tabla 18 denominada: ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos? Se observa que el 70% de los encuestados consideran que su jefe comprenden sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos, Báez (2015) Gestionar la información del sistema de calidad y el conocimiento, proporcionando disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso, un valor o un activo igual que cualquier otro y que como recurso tiene características que lo hacen similar o diferente a los demás, o sea, que se adquiere a un costo, posee valores, requiere del control de sus costos, tiene un ciclo de vida, puede procesarse y existen sustitutos para informaciones específicas, razón por la cual debe ser compartida.. Rubiés (2017) considera Inteligencia emocional.- es una cualidad fundamental y está relacionada con distinguir las obligaciones de un grupo de comprender las emociones de sus integrantes, y encaminarlos en pro del plan y la sociedad.

En la tabla 19 denominada ¿Cree Ud. que su MYPE está creciendo con las estrategias que se ha planteado? Se observa que el 100% e propietarios encuestados consideran que la MYE esa creciendo con las estrategias planteadas. Núñez (2016) en su investigación concluyo que es importante que mantengan la limpieza de su local para una mejor higiene de los productos, continuando con la satisfacción de los productos de calidad que están ofrecen ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos y por último el orden de los productos para una mejor visión al Publico, por otro lado, Rubiés (2017) considera que todo buen líder tiene la visión plantearse un fin puesta en el porvenir lo cual le admite adelantar y predecir futuros desafíos que se manifiesten en la

sociedad, su labor consiste en compensar las demandas actuales asegurando una buena postura próxima, estableciendo metas y objetivos alcanzables.

En la tabla 20 denominada ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo? Se observa que el 70% de los encuestados consideran que su líder cuenta con buena experiencia para poder conducir su equipo de trabajo. Zuasnabar (2016) en su investigación determina Se ha determinado que el conocimiento y la experiencia es importante en el desempeño laboral el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa. Rubiés (2017) considera que tanto el Conocimiento como la experiencia en un líder debe saber más que ninguno su espacio y los desafíos a los que se confrontara en el progreso cotidiano de sus labores y las de su grupo, además cooperar con soluciones cuando sea oportuno y conducir a su grupo a su equipo para lograr las metas establecidas.

En la tabla 21 denominada ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso? Se observa que el 80% de los trabajadores encuestados consideran que su líder les brinda confianza y respeto para fomentar un clima laboral exitoso Zuasnabar (2016) en su investigación determina Se ha determinado que el conocimiento y la experiencia es importante en el desempeño laboral el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa, por otro lado Rubiés (2017) determina que el líder que brinda confianza, seguridad es aquel que demuestra solidez en sus actos, actuando con integridad, respeto y honradez, la confianza en cada integrante de su grupo, como también en sí

mismo, es esencial e indispensable para fomentar un clima fructífero ambiente de trabajo.

En la tabla 22 denominada: ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE? Considera Ud. que sus subordinados están **comprometidos** con las labores de la MYPE? Se observa que el 80% de los encuestados consideran que su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor. Pozo (2016) considera que en una organización deben gestionar la información conocimiento, proporcionando cualidades y disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida, comunicación y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso. Rubíes (2017) determina que un líder eficiente debe comunicar sus responsabilidades con la institución, siendo modelo para todos los integrantes de su grupo, además un líder comprometido es aquel que guía y trasmite su ánimo y fervor haciendo que sus colaboradores sientan como propios todos los objetivos alcanzados.

En la tabla 23 denominada ¿Sus trabadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE? Se observa que el 60% de los trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios en la organización, según Pozo (2016) considera que en una organización deben gestionar la información conocimiento, proporcionando cualidades y disciplinas de aprendizaje organizacional mediante el pensamiento sistemático, dominio personal, modelos mentales, visión compartida comunicación y aprendizaje de equipo. Comprender que la información es un recurso. Según Peco (2017) sostiene que un líder debe desarrollar una mentalidad adaptativa y requiere acomodarse a lo que se le interpone

En la tabla 24 denominada: ¿ha planteado Ud. una visión para su MYPE? Se observa que el 100% de los propietarios encuestados ha planteado una visión para su organización. Resultado cercano a Cadena (2016) considera que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si no tener visión y creer en lo que va hacer con la finalidad del mejoramiento de la MYPE. Por otro lado Peco (2017) determina que Sin una visión, un líder no podrá desempeñarse con su papel.

En la tabla 25 denominada ¿fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo? Se observa que el 60% de los encuestados si fortalecen la participación en el grupo. Roa (2018) considera que es importante a conocerse a sí mismo, auto motivarse, tolerar la autofrustración, llegar a acuerdos razonables con compañeros, identificar las situaciones que provocan emociones positivas y negativas, saber identificar lo que resulta importante en cada situación, Peco (2017) considera que el modelo VUCA para Tejer ecosistemas para el compromiso humano es una obligación el fortalecer la participación entre su grupo.

En la tabla 26 denominada: ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño? se observa que el 60% de los propietarios encuestados creen que sus colaboradores son conscientes con su desempeño laboral Roa (2018) considera que es importante a conocerse a sí mismo, auto motivarse, tolerar la autofrustración, llegar a acuerdos razonables con compañeros, identificar las situaciones que provocan emociones positivas y negativas, saber identificar lo que resulta importante en cada situación, Peco (2017) considera que el modelo VUCA para Tejer ecosistemas para el compromiso humano es una obligación el fortalecer la participación entre su grupo. Peco (2017) Ser consciente de sí mismo: Un líder requiere saber sus límites y aptitudes.

En la tabla 27 denominada: ¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones. Se observa que el 80% de los propietarios encuestados considera que sus subordinados son flexibles ya adaptables y rápido en la toma de decisiones. Saavedra (2017) considera que los subordinados deben participar en la toma de decisiones, porque permite proyectar una buena gestión en el servicio, por otro lado Peco (2017) Ser un aprendiz ágil: Un líder debe cultivarse cotidianamente y con agilidad.

En la tabla 28 denominada: ¿considera Ud. que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto? se observa que el 80% de los encuestados consideran que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto, Peco (2017) considera que el labor en grupo y los contactos, lo son todo para el líder de tal manera que deben Crear una redes colaborativas en su organización Sánchez (2017) La gestión de calidad tiene por característica la mejora continua de productos y servicios permitiendo mejorar la imagen externa a través del trabajo intelectual de la empresa para aumentar la competitividad , aumentar su presencia en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes

VI. CONCLUSIONES

Respecto a las etapas de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes se identificó que la inspección se refleja en la supervisión de los productos que estén en buenas condiciones, hacen uso de un control estadístico en el proceso, en cuanto a la calidad total refleja estrategias que gestionan en sus actividades para tener cero errores, además la gestión integral de calidad permite planear, ejecutar y controlar actividades necesarias, asimismo integran actividades medio ambientales de seguridad y salud lo cual le da un realce a la MYPE.

Los principios de gestión de calidad en las MYPE rubros restaurantes tenemos el liderazgo que es el principio más importante dentro de la organización porque conduce a los trabajadores a cumplir con las metas, mejoramiento continuo plasma estrategias para que la MYPE sea competitiva, además la relación entre la organización y proveedores mejora el beneficio de ambos, por otro lado el enfoque a las partes interesadas satisface a los grupos de interés, involucra a la gente, se orienta en procesos que conducen resultados fructíferos dentro de la MYPE, además toma tanto propietarios como trabajadores toma decisiones basadas en datos y hechos que conducen a resultados correctos.

Con respecto a las cualidades de liderazgo en las MYPE rubros restaurantes tenemos que la comunicación que es un cualidad muy importante dentro de la MYPE dado que los propietarios comunican las nuevas ideas y cambios que se dan día a día, también influye a través de capacidades y cualidades para que sus subordinados puedan seguirlo, pensamiento estratégico se refleja a las estrategias y visión que se plantea, brinda confianza para fomentar un buen clima laboral, compromiso y pasión,

inteligencia emocional, además los propietarios y trabajadores cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria .

Se describió que el modelo VUCA del liderazgo en las MYPE rubros restaurantes, tener una visión lo cual se refleja que la empresa poder desempeñarse con una buena labor, ser un aprendiz ágil, crea una red colaborativa, desarrolla una mentalidad adaptiva que consiste adaptase a los cambios que se le interponen, además fortalecen ecosistemas que se refleja a la participación en grupo, también son conscientes de sí mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Acuña, B. P. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4760412&query=concepto%2Bde%2Bliderazgo>
- BÁEZ, C. A. (2015). *“DIAGNÓSTICO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. México.
- CABREJOS, F. E. (2018). *El Sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el restaurant el Gourmet urbano en el Distrito de San Isidro* . Lima, Perú.
- Cespedes, M. (2015). *Regimen laboral aplicable a la micro y pequeña empresa. Asecoint Shangel Contadores & Asociados*.
- Córdova, A. V. (2018). Piura el segundo Departamento más Poblado. *El Regional Piura*.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001*. Editorial ICB.
- Chávez, C. F. (2019). *Metodología de la investigación*. ARGENTINA: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5635734&query=hip%25C3%25B3tesis%2Bde%2Binvestigaci%25C3%25B3n%2Bdescriptiva%2B>
- Feijóo, S. F. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.
- Fernández, H. (2018). *Qué es el Liderazgo: Importancia, estilos, habilidades y mitos. Economía tic*. Obtenido de <https://economytic.com/liderazgo/>
- González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Ecoe Ediciones.
- González, O. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad* . Ecoe Ediciones.

- Guerrero, C. Y. (2017). http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ORTIZ_GUERRERO_CECILIA_YA_RETT.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Tumbes.
- Gutiérrez, C. B. (2019). CCL: cinco regiones concentran 45% del PBI. *Andina, Agencia Peruana de Noticias* .
- Ipanaque, M. N. (2015). *"CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANT LA*. Tambogrande Piura.
- Koechlin, J. J. (2018). *El comercio* .
- López. (2019). importancia de Gestión de calidad (centro de desarrollo empresarial). *LatinPyme*.
- López, J. M. (2017). *Investigación educativa*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- López, J. M. (2017). *Investigación Educativa, fundamentos teóricos procesos y elementos prácticos* . Madrid: Universidad Nacionanl de Educación a Distancia .
- Nizama, M. N. (24 de julio de 2016). casi mil 500 restaurantes, bodegas y hoteles nuevos abren en Piura. *El Tiempo*.
- Peco, D. A. (2017). *El Liderazgo en los entornos sanitarios* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos . Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349700&query=tipos+de+liderazgo>
- Pino, M. G. (2015). *Calidad de sistemas de información*. RA-MA Editorial.
- Pozo, J. C. (Quito). *"Implementación de un modelo de gestión basado en el liderazgo centrado en principios y su impacto en la rentabilidad de los restaurantes de la cadena de Menestras de Negro de la ciudad de QUITO* . 2016.

- Puig, M. L.-J. (2018). *Mirando hacia el Futuro*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5350259&query=liderazgo#>
- Quiroga, G. S. (2017). *Estilo de Liderazgo y satisfacción laboral caso. Agencia Paita caja Piura, Año 2016*. Paita, Piura.
- Quiroz, F. P. (2019). Mipymes emplean más del 60% de la Población Económicamente Activa. *Andina Agencia Peruana de Noticias* .
- Ramos, P. R. (2016). *Liderazgo y Resolución de conflictos*. España: Editorial ICB.
- Roa, J. D. (2018). *ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en al empresa totaliry services s.as*. Bogotá.
- Romero, T. M. (2017). *“Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una.*
- Rubies, M. (2017). las 7 cualidades que debe posser un buen lider. *InfoJobs*. Obtenido de <https://orientacion-laboral.infojobs.net/las-7-cualidades-de-un-buen-lider>
- SAAVEDRA, E. M. (2017). *“ Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana en la universidad católica los Ángeles de Chimbote Sullana*. sullana, Piura.
- Sanchez, J. C. (2017). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la herramienta EFQM para mejoraar la atención al cliente del restaurant MARAKO's Grill S:A:C* . Chiclayo .
- Santos, M. A. (2017). *Investigación de mercados*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- SILVA, A. N. (2017). *“DIAGNÓSTICO DE LIDERAZGO Y SU IMPACTO EN EL capital Humano . caso de analisis comparativo de dos empresas del sector hotelero*. la paz, Baja California .

- Torres, F. C. (2016). *Liderazgo*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5045497&query=liderazgo>
- Valls, J. (2015). *propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para la empresa servicio de comedores Orlando, C.A (SECORCA)*. Venezuela.
- Vera, J. M. (2018). *Dirigir*. Madrid: ESIC editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758435&query=tipos%2Bde%2Bliderazgo>

ANEXOS

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Fuente
Gestión de Calidad	Etapas	Inspección	¿Siempre inspecciona la calidad de productos?	Trabajador
		Control estadístico del proceso.	¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?	Trabajador
		Gestión Integral de Calidad	¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?	Trabajador
		calidad total	¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?	Trabajador
		Integración	¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	Trabajador
	Principios	Enfoque en las partes interesadas	¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)	Propietario
		Liderazgo	¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	Propietario
		Involucrar a la gente	¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	Propietario
		Orientación de procesos	¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	Propietario
		enfoque sistemático	¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	Propietario

		Mejoramiento continuo	¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?	Propietario
		Decisiones tomadas con base en datos y hechos	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	propietario
		relaciones entre organización y proveedor	¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	Propietario
Liderazgo	Cualidades de liderazgo	Comunicación	¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?	Trabajador
		Influencia	¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?	Trabajador
		Inteligencia Emocional	¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?	Trabajador
		Pensamiento Estratégico	¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	Trabajador
		Conocimiento y experiencia	¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?	Trabajador
		Confianza	¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	trabajador

		compromiso y pasión	¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?	trabajador
	Modelo Vuca de Liderazgo	Desarrollar una mentalidad adoptiva	¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?	trabajador
		Tener una visión	¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	trabajador
		Tejer ecosistemas para el compromiso humano	¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	trabajador
		Ser consiente de sí mismo	¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	trabajador
		Ser un aprendiz ágil	Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	trabajador
		Crear una red colaborativa	¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	trabajador

CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

1. ¿Siempre inspecciona la calidad de productos?
SI _____ NO _____
2. ¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?
SI _____ NO _____
3. ¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?
SI _____ NO _____
4. ¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?
SI _____ NO _____
5. ¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?
SI _____ NO _____
6. ¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?
SI _____ NO _____
7. ¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?
SI _____ NO _____

8. ¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?
SI _____ NO _____
9. ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?
SI _____ NO _____
10. ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?
SI _____ NO _____
11. ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?
SI _____ NO _____
12. ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?
SI _____ NO _____

CUESTIONARIO PARA PROPIETARIOS



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

Nivel de estudios _____

13. ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?
SI _____ NO _____
14. ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo??
SI _____ NO _____
15. ¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?
SI _____ NO _____
16. ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?
SI _____ NO _____
17. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?
SI _____ NO _____
18. ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?
SI _____ NO _____
19. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?
SI _____ NO _____

20. ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?

SI _____

NO _____

21. ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?

SI _____

NO _____

22. ¿Ha planteado Ud. Una visión en para su MYPE?

SI _____

NO _____

23. ¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?

SI _____

NO _____

24. ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?

SI _____

NO _____

25. ¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?

SI _____

NO _____

26. ¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?

SI _____

NO _____

PRUEBA PILOTO

Esta prueba piloto se realiza con la finalidad de poder mejorar el cuestionario gracias a las dificultades identificadas al momento de realizar la encuesta a la población colaboradora, así mismo esta es una herramienta muy importante ya que me permite observar las limitaciones posibles que se pueden presentar en la realización del proyecto de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes AA.HH Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. La cual consistía ejecutar el cuestionario solamente al 10% de la muestra estimada de las MYPE del rubro restaurantes y hacer un informe detallado de las incidencias que ocurrieron.

Para esta investigación se ha elaborado 26 preguntas de escala nominal para 5 propietarios y 10 trabajadores, siendo un total de 15 personas, lo cual es una población finita, siendo la prueba piloto 2 personas a encuestar.

DESCRIPCION DE LOS HECHOS

La aplicación del cuestionario a propietarios trabajadores de las MYPE restaurantes, antes de dar inicio a las encuestas con el debido respeto se les explico a los propietarios trabajadores sobre el objetivo de la encuesta y cuál era nuestro fin y motivo para la aplicación de dicho cuestionario, detallando que es parte de nuestra carrera universitaria iniciando un proyecto de tesis que solicita nuestra universidad, cediendo los propietarios legales el debido permiso para el desarrollo de la encuesta, por lo tanto para los propietarios, trabajadores no hubo ninguna dificultad al desarrollo de la encuesta solo les limitaba el tiempo por lo que estaban ocupados, la redacción del cuestionario para los propietarios trabajadores fue clara y entendible, lo que no les tomo mucho tiempo.

ASPECTO	QUE VALORAR
Área de estudio	el ambiente que se desarrolló la prueba piloto, es cada local de la MYPE
Tiempo	No se estableció tiempo de respuesta, pero el cuestionario fue desarrollado en no más de 5 minutos por persona.
Instrumento	26 preguntas establecidas, fueron redactadas con claridad lo que permitió que respondieran de manera rápida
Procedimiento	las preguntas estaban embarcadas en escala nominal
Las respuestas recopiladas reflejan información requerida para alcanzar el objetivo	Las respuestas emitidas por los encuestados son veraces lo que permite alcanzar el objetivo

LIBRO DE CÓDIGOS

LIBRO DE CÓDIGOS -GESTIÓN DE CALIDAD - TRABAJADORES													TOTAL	INDICADOR	DIMENSIÓN
ORD	Pregunta	Código	ENCUESTADOS												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?	SI	1	1	1	1	1	1		1	1	1	9	Inspección	Etapas G.C
		NO							2				1		
2	¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?	SI	1	1	1		1	1	1		1	1	8	Control E. del Proceso	Etapas G.C
		NO				2				2			2		
3	¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?	SI	1	1	1	1		1			1	1	7	G. integral de calidad	Etapas G.C
		NO						2		2	2		3		
4	¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?	SI	1		1			1	1	1		1	8	Calidad total	Etapas G.C
		NO		2		2	2				2		2		
5	¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	SI	1		1	1	1	1		1		1	7	Integración	Etapas G.C
		NO		2					2		2		3		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS - GESTIÓN DE CALIDAD - TRABAJADORES								
Ord.	Items = Pregunta	Código	Frecuencia	Trabajadores encuestados	Total encuestados	PORCENTAJES		Total porcentaje
						SI	NO	
1	¿Siempre inspeccionan la calidad de los productos?	SI	1	9	10	90%	10%	100%
		NO	2	1				
2	¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				
3	¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?	SI	1	7	10	70%	30%	100%
		NO	2	3				
4	¿Considera Ud. que las MYPE gestionan sus actividades con calidad total?	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				
5	¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	SI	1	7	10	70%	30%	100%
		NO	2	3				

LIBRO DE CÓDIGOS - GESTIÓN DE CALIDAD - PROPIETARIOS								TOTAL	INDICADOR	DIMENSIÓN
ORD	Pregunta	Código	ENCUESTADOS							
			1	2	3	4	5			
1	¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)	SI	1	1	1		1	4	Enfoque en las partes intersaadas	Principios de G.C
		NO				2		1		
2	¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	5	Liderazgo	Principios de G.C
		NO						0		
3	¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	SI	1	1	1	1		4	Involucrar a la gente	Principios de G.C
		NO					2	1		
4	¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	SI	1	1	1	1	1	4	orientación de procesos	Principios de G.C
		NO						1		
5	¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	SI	1		1	1		4	Enfoque sistematico	Principios de G.C
		NO		2			2	1		
6	¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión d calidad de la MYPE?	SI	1	1	1	1	1	5	mejoramiento continuo	Principios de G.C
		NO						0		
7	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	SI	1			1	1	4	Decisiones tomadas con base en datos y hechos	Principios de G.C
		NO		2	2			1		
8	¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	SI	1	1	1	1	1	5	relaciones entre organización y proveedor	Principios de G.C
		NO						0		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS GESTIÓN DE CALIDAD - PROPIETARIOS

Objetivo 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Ord.	Items = Pregunta	Código	Frecuencia	Propietarios encuestados	Total encuestados	PORCENTAJES		Total porcentaje
						SI	NO	
1	¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
2	¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	SI	1	5	5	100%		100%
		NO	2	0				
3	¿Involucra Ud., a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
4	¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
5	¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
6	¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión d calidad de la MYPE?	SI	1	5	5	100%		100%
		NO	2	0				
7	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
8	¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	SI	1	5	5	100%		100%
		NO	2	0				

LIBRO DE CÓDIGOS -LIDERAZGO - TRABAJADORES													TOTAL	INDICADOR	DIMENSIÓN
ORD	Pregunta	Código	ENCUESTADOS												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?	SI	1	1	1	1	1	1		1	1	1	9	Comunicación	Cualidades de Liderazgo
		NO							2				1		
2	¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?	SI	1	1	1		1	1	1		1	1	8	influencia	Cualidades de Liderazgo
		NO				2			2				2		
3	¿Considera Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?	SI	1	1	1	1		1			1	1	7	Inteligencia emocional	Cualidades de Liderazgo
		NO					2		2	2			3		
4	¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	SI	1		1			1	1	1		1	8	pensamiento estrategico	Cualidades de Liderazgo
		NO		2		2	2				2		2		
5	¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?	SI	1		1	1	1	1		1		1	7	Conociemito y experiencia	Cualidades de Liderazgo
		NO		2					2		2		3		
6	¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	SI	1		1	1	1	1		1		1	8	Confianza	Cualidades de Liderazgo
		NO		2					2		2		2		
7	¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?	SI	1		1	1	1	1		1		1	8	Compromiso y pasión	Cualidades de Liderazgo
		NO		2					2		2		2		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS - LIDERAZGO - TRABAJADORES

Objetivo 3 : Conocer las cualidades de liderazgo en las MYPE rubro restaurante AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019.

Ord.	Items = Pregunta	Código	Frecuencia	Trabajadores encuestados	Total encuestados	PORCENTAJES		Total porcentaje
						SI	NO	
1	¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?	SI	1	9	10	90%	10%	100%
		NO	2	1				
2	¿Cree Ud., que el propietario influye a través de sus cualidades para que sus trabajadores puedan seguirlo?	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				
3	¿Cree Ud., que su jefe comprende sus emociones y sabe de qué manera apoyarlos?	SI	1	7	10	70%	30%	100%
		NO	2	3				
4	¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				
5	¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?	SI	1	7	10	70%	30%	100%
		NO	2	3				
6	¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				
7	¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la MYPE?	SI	1	8	10	80%	20%	100%
		NO	2	2				

LIBRO DE CÓDIGOS - LIDERAZGO - PROPIETARIOS								TOTAL	INDICADOR	DIMENSIÓN
ORD	Pregunta	Código	ENCUESTADOS							
			1	2	3	4	5			
1	¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?	SI	1	1			1	3	Desarrollar una mentalidad adoptiva	Modelo VUCA
		NO			2	2		2		
2	¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	SI	1	1	1	1	1	5	tener una visión	Modelo VUCA
		NO						0		
3	¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	SI	1		1	1		3	Tejer ecosistemas	Modelo VUCA
		NO		2			2	2		
4	¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	SI		1	1	1		3	Ser conciente de si mismo	Modelo VUCA
		NO	2				2	2		
5	Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	SI	1		1	1	1	4	ser un aprendiz agil	Modelo VUCA
		NO		2				1		
6	¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	SI	1	1		1	1	4	Crear uan red colaborativa	Modelo VUCA
		NO			2			1		

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS LIDERAZGO- PROPIETARIOS								
Objetivo 4: Describir el modelo VUCA del liderazgo de las MYPERubro restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019								
Ord.	Pregunta	Código	Frecuencia	Propietarios encuestados	Total encuestados	PORCENTAJES		Total porcentaje
						SI	NO	
1	¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la MYPE?	SI	1	3	5	60%	40%	100%
		NO	2	2				
2	¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	SI	1	5	5	100%		100%
		NO	2	0				
3	¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	SI	1	3	5	60%	40%	100%
		NO	2	2				
4	¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	SI	1	3	5	60%	40%	100%
		NO	2	2				
5	Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				
6	¿Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	SI	1	4	5	80%	20%	100%
		NO	2	1				

PORCENTAJE DE TURNITIN

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19/oct-2019 18:42 -05
Identificador: 1196157315
Número de palabras: 8584
Entregado: 1

PRE BANCA Por Shirle Andrade Huaman

Similitud según fuente	
Indice de similitud	Internet Sources: 4%
13%	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 13%

USER: 45757402

Nro. 082019-00007788
Fecha: 18-11-2019 16:35

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ANDRADE HUAMAN SHIRLY LIZETTE, con código de matrícula 0811141054, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 18 DE NOVIEMBRE DEL 2019.


UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ANGELES-CHIMOTE
Carla
"Juliana Lizbeth Mosca Carbajal"
C.A. 1998


UNIVERSIDAD CATÓLICA
LOS ANGELES-CHIMOTE
Dr. Ana Silvia Reyes Guevara
"Dr. Ana Silvia Reyes Guevara"
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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