



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
LIDERAZGO EN EL RESTAURANTE EL PATITA DEL DISTRITO
DE SULLANA, AÑO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

VIERA PEREZ, JHAN CARLOS

ORCID: 0000-0003-0932-0898

ASESOR:

SIANCAS ESCOBAR, DARWIN ALEJANDRO

ORCID: 0000-0001-5864-7606

SULLANA – PERÚ

2019

Equipo de trabajo

AUTOR:

Viera Pérez, Jhan Carlos

ORCID: 0000-0003-0932-0898

**Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de
Pregrado, Sullana, Perú**

ASESOR:

Siancas Escobar, Darwin Alejandro

ORCID: 0000-0001-5864-7606

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Sullana, Perú**

JURADO:

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Wong Cervera, Félix

ORCID: 0000-0002-5205-4751

Hoja y firma del jurado y asesor

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Wong Cervera, Félix

ORCID: 0000-0002-5205-4751

Miembro

Siancas Escobar, Darwin Alejandro

ORCID: 0000-0001-5864-7606

Asesor

Agradecimiento

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades.

A los trabajadores y dueño del Restaurante el patita distrito de Sullana. Por darme las facilidades permitiéndome el acceso a su Restaurante para realizar el trabajo de investigación.

Dedicatoria

A Dios por el inmenso amor que me brindó como padre y guio mi camino para enriquecer este trabajo de investigación. También porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, quienes me han enseñado a ser lo que soy, se lo dedico por su apoyo en mis estudios e inmenso amor.

Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 24 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad es 68 clientes y liderazgo es 12 personas. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 37% de los clientes encuestados considera que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, el 83% del personal encuestados considera que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa, y concluyo que los principios de la gestión de calidad que se identifican es enfoque basado en procesos; mejora continua; participación del personal; liderazgo y los factores del liderazgo que identifica es ofrecer impulso a las empres; capacidad de comunicación; confianza y empatía; motivación e ilusión; seguridad y autoconfianza, dirige las acciones y posee diversas características.

Palabra clave: Gestión de calidad, Liderazgo, MYPE.

Abstract

This research has had as a general objective: To determine the main characteristics of quality management and leadership in the restaurant El Patita of the Sullana district, year 2018; with which it answers the following question: What are the main characteristics of quality management and leadership in the restaurant El Patita of the Sullana district, year 2018 ?, the research is descriptive, quantitative, non-experimental design cross section. The survey technique was used to collect the information and the questionnaire instrument, consisting of 24 closed questions, the population in the quality management variable is 68 clients and leadership is 12 people. After analyzing the data obtained, 37% of the customers surveyed consider that the company always has the procedures documented in an organized manner and in response to the needs of products and food processing times, 94% of the personnel surveyed considers that autocratic leadership has always allowed the increase of clients for his company, and concludes that the principles of quality management that are identified is a process-based approach; continuous improvement; staff participation; leadership and the factors of leadership that it identifies is offering momentum to the companies; communication ability; trust and empathy; motivation and illusion; security and self-confidence, directs actions and has various characteristics.

Keyword: Quality management, people, MYPE.

Índice general

Título de la tesis.....	iii
Equipo de trabajo.....	iv
Hoja y firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xiii
Índice de cuadros	xvii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Variable gestión de calidad	21
2.2.1. Variable liderazgo	32
2.2. Bases teóricas.....	44
2.2.1. Gestión de calidad	44
2.2.1.1. Concepto de gestión de calidad	44
2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad	47
2.2.1.3. Elementos de la gestión de calidad.....	51
2.2.2. Liderazgo.....	54
2.2.2.1. Definición de liderazgo	54
2.2.2.2. Factores de liderazgo	56
2.2.2.3. Tipos de liderazgo	61
III. Hipótesis	64
IV. Metodología de la investigación.....	64
4.1. Diseño de la investigación	64
4.2. Población y muestra.....	66
4.3. Definición y operacionalización de las variables	69
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	72

4.5. Plan de análisis.....	72
4.6. Matriz de Consistencia.....	74
4.7. Principios éticos.....	75
V. Resultados.....	77
5.1. Resultado	77
5.2. Análisis de resultados	101
VI. Conclusiones.....	124
Referencias Bibliográficas.....	127
Anexos.....	138
1. Cronograma	139
2. Presupuesto.....	140
3. Cuestionario.....	141
4. Resumen de cuadro estadístico.....	145
5. Libro de codigos	150
6. Turnitin.....	152
7. Validación.....	153
8. Evidencia	176

Índice de tablas

Tabla 1 Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad.....	77
Tabla 2 Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado.....	78
Tabla 3 Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos	79
Tabla 4 Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas..	80
Tabla 5 Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente	81
Tabla 6 Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos.....	82
Tabla 7 Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas	83
Tabla 8 Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios.....	84
Tabla 9 Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad	85
Tabla 10 Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día.....	86

Tabla 11 Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad	87
Tabla 12 Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece	88
Tabla 13 Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos	89
Tabla 14 El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características	90
Tabla 15 El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa.....	91
Tabla 16 El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa	92
Tabla 17 Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa.....	93
Tabla 18 El propietario brinda motivación constante a los trabajadores.....	94
Tabla 19 EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa.....	95
Tabla 20 El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos	96
Tabla 21 El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa.....	97
Tabla 22 El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa	98

Tabla 23 El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia	99
Tabla 24 El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen	100

Índice de gráficos

Pág.

Figura 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad	77
Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado	78
Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos.....	79
Figura 4. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas.....	80
Figura 5. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente	81
Figura 6. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos.....	82
Figura 7. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas	83

Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios.....	84
Figura 9. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad.	85
Figura 10. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día.	86
Figura 11. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad	87
Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece.....	88
Figura 13. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos.....	89
Figura 14. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características.	90

Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa.....	91
Figura 16. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa.....	92
Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa	93
Figura 18. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 El propietario brinda motivación constante a los trabajadores	94
Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa.....	95
Figura 20. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos.....	96
Figura 21. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa	97
Figura 22. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa.....	98
Figura 23. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. .	99

Figura 24. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen 100

Índice de cuadros

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación	68
Matriz 2: Matriz de operacionalización de variables	69
Matriz 3: Matriz de consistencia	74

I. Introducción

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) son de gran importancia para el desarrollo económico del país, además generan gran cantidad de empleos que favorecen a los peruanos. De allí la importancia de impulsar al desarrollo de las micro y pequeñas empresas. En el país existen cerca de un millón setecientas mil MYPES, que simbolizan el veinticuatro de la economía del país, y generan el ochenta y cinco por ciento de empleo de la Población Económicamente Activa (PEA). Asimismo, los sectores que reúnen a la mayoría de las micro y pequeñas empresas formales, son los sectores de comercio y servicio. (Pérez, 2018)

Por consiguiente, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) se consideran como el inicio de los grandes negocios, porque para que una empresa logre ser grande, primero tuvo que empezar desde cero. En la actualidad, en las pequeñas empresas también se debe trabajar al máximo, puesto que existe mucha competitividad, y esta situación se hace más difícil existen gran cantidad de pymes que ya son reconocidas en el mercado. Pero, a pesar de las dificultades, existen soluciones viables, como investigar estrategias y medios de mercadeo. (Acosta, 2016)

En el país existen gran cantidad de MYPES que se encuentran inmersas en informalidad, pues muchas de ellas ignoran los beneficios de ser empresas totalmente formales. Así mismo, si una empresa labora formalmente, esto favorece tanto a los dueños o jefes y a trabajadores. En el Perú, se considera como una microempresa a aquella que sus ventas anuales son como máximo de quinientos sesenta y dos mil quinientos soles, además que no pasen de los diez trabajadores. (Guzman, 2015)

Del mismo modo, las pequeñas y medianas empresas son muy importantes para el desarrollo económico y generación de nuevos empleos. En el país, las PYMES representan cerca del noventa por ciento de las empresas, y generan un sesenta por ciento de empleos en el Perú. Además, contribuye un veinticinco por ciento del Producto Bruto Interno de la región y en nuestro país frecen trabajo al setenta y cinco por ciento de la Población Económicamente Activa. (Fairlie, 2019)

Con respecto a la actividad económica de cada empresa se define por las actividades que son más productivas, por el movimiento del mercado, o dependiendo ambiente económico. Además, la manera de operar de una empresa depende de los recursos, herramientas o medios con los que cuenta, o también del personal con el que cuenta o recursos externos. (León, 2016)

Hoy en día, muchas empresas no tienen la capacidad para producir, y el cuarenta y cinco por ciento de ellas podían desaparecer debido a esa situación. Un informe muestra que en el país las microempresas tienen una capacidad de producción que llega solo al cinco o seis por ciento del nivel de las empresas grandes, y por otro lado, las empresas avanzadas su producción llega al cincuenta y siete por ciento. (Merino, 2018)

Hoy en día, se puede ver que en muchos sectores que se encuentran dentro de las empresas, no están en la capacidad de producir cualquier tipo de productos, y esto se debe a que los trabajadores no tienen experiencia y no están bien capacitados, también se debe a la falta de innovación y modernización del capital, además que muchas veces no tienen facilidad para recibir algún crédito financiero, y la que más afecta es que estas empresas se encuentran en una total informalidad. (Merino, 2018)

Como ya se ha mencionado anteriormente, las microempresas son fundamentales para el desarrollo económico de un país y para generar empleo. Sin

embargo, estas microempresas generan distintas calidades de empleos, además existe el hecho de que las personas trabajan en unidades que no son muy productivas, y solo para evitar quedarse sin empleo, a esta situación se le denomina subempleo que generalmente lo realizan las mujeres y que muchas veces no les pagan. Asimismo, existen diversidad de microempresas, de las cuales, una gran cantidad solo han sido creadas para subsistir, mientras que otras van más allá y ponen su visión en desarrollarse y alcanzar el éxito. (Sanchez, 2016).

Dada la situación, el Estado se ha dado cuenta del papel importante que cumplen las pequeñas y medianas empresas en la economía peruana, por ello las apoya a través de normas, con el fin de que estas puedan desarrollarse. Además, en el país existen entidades que favorecen grandemente a las pequeñas y medianas empresas, como, por ejemplo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) y el Ministerio de la Producción (MP), estas entidades ayudan a la empresa para que pueda desarrollarse y mejorar su productividad. (Tello, 2014)

También, se ha confirmado que las micro y pequeñas empresas contribuyen al desarrollo del país. En el país, del total de empresas, el noventa y cinco por ciento pertenecen a las microempresas, las cuales cuentan con hasta diez trabajadores y el resto son pequeñas empresas, que tienen más de diez, hasta cincuenta trabajadores. Es decir, el noventa y ocho por ciento de todas las empresas son pequeñas y son las que generan el ochenta y ocho por ciento de empleos del sector empresarial, el sesenta por ciento del total de empleos. Por otro lado, pese a la importancia de las micro y pequeñas empresas, muchos países no han hecho uso de políticas que favorezcan al desarrollo de las mismas. En cambio, otros países, si han implantado

dichas políticas para sus MYPES y gracias al crecimiento de las mismas, estos países han logrado desarrollarse. (Cotacallapa, 2019)

Pero, en la actualidad, debido a un mercado cada vez más cambiante, o a los avances científicos y tecnológicos, es muy difícil que la gestión dentro de las empresas se desarrolle de una manera adecuada. Ahora, el emprendedor necesita estar bien capacitado en distintos aspectos pues también existe gran competitividad, por eso es necesario que la persona que decida emprender, actualice sus conocimientos, con respecto a los nuevos avances. (Cotacallapa, 2019)

Asimismo, en la actualidad, la economía mundial busca impulsar los negocios hacia un entorno mejor. Es aquí donde intervienen las MYPES que necesitan tener una idea o entender de otra manera y competitividad, y lo más importante es que deben saber adaptarse a los constantes cambios del mercado para que de esa manera puedan lograr un desarrollo productivo; y para lograr esto, hasta el mismo proceso productivo debe ser modificado. (Sub-Gerencia, 2017)

Además, la gestión de la calidad se conoce como aquella que busca una mejora continua, con el fin de que, al brindar un producto o servicio al cliente, este sea de calidad y de esa manera lograr la satisfacción del cliente. Las personas siempre han deseado que lo que compran o adquieren les dure y les sea de gran utilidad, para ello es importante que las empresas u organizaciones cuenten con un sistema de gestión de calidad, y que aunque muchas veces se piense que este es un problema, porque implica mucho trabajo, tramitaciones, etc; es todo lo contrario, pues al contar con este sistema le podemos garantizar que su empresa logrará altos niveles de calidad, y por ende, los clientes estarán totalmente satisfechos y van a preferir a su empresa, lo que significa más ingresos económicos, y eso beneficia grandemente a la compañía. (Chamorro, 2016)

Se puede, decir que los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) son normas establecidas por la ISO (Organización Internacional de Normalización). Estas normas contribuyen a que la empresa realice sus actividades y procesos correctamente con el fin de lograr altos niveles de calidad para lograr la satisfacción del cliente. Existen cantidad de sistemas de gestión, los cuales se relacionan entre sí para verificar que se lleven a cabo los procesos adecuados y necesarios para que la empresa logre la máxima calidad en todo lo que ofrece. (Chamorro, 2016)

Debido a las exigencias del mercado, las compañías necesitan velar por el buen desarrollo de sus procesos, de manera que estos mejoren continuamente. A estos procesos también se les denomina sistemas de gestión de calidad, los cuales son normas y estrategias que se ponen en práctica para lograr resultados con altos niveles de calidad. Uno de estos sistemas, son las normas ISO-9000, las cuales deben cumplir las organizaciones para mejorar en lo que respecta a calidad de productos o servicios. (García, 2017)

En consecuencia, los sistemas de gestión de calidad garantizan la mejora continua dentro de cualquier organización, especialmente en los puntos en los que se está fallando. Pero, también, se encargan de motivar a todos los trabajadores de la empresa, y por ende, ellos puedan desempeñar su labor de manera eficaz y eficiente. Además dichos sistemas, hacen que se eleven los niveles calidad, y en consecuencia se obtengan buenos productos o servicios que agraden a los clientes y les permitan observar a la empresa de buena manera. Al desarrollar estos sistemas de gestión de calidad, es importante que se tomen en cuenta las expectativas de los clientes para poder complacerlos. Al observar los distintos beneficios de estos sistemas, muchas empresas lo consideran como una opción favorable en la que pueden invertir. (Gonzales, 2018)

Asimismo, la gestión de la calidad hace que los procesos de una empresa mejoren continuamente, y de allí, se obtengan productos, servicios de alta calidad. Al usar estos sistemas, las compañías necesitan identificar en que necesitan mejorar y en que están haciendo bien su trabajo, para que a partir de ello, puedan realizar sus actividades adecuadamente. La implementación de dichos sistemas, tiene como fin lograr la satisfacción del cliente, a partir del cumplimiento y superación de sus expectativas. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, tiene garantizado su desarrollo y el éxito. (Riquelme, 2017)

La gestión de la calidad se encarga de identificar áreas de la empresa que no están realizando sus procesos adecuadamente, y mejoran esta situación descartando actividades que son innecesarias y que no suman nada bueno. Además, para que exista una buena gestión de la calidad se necesita del apoyo de todos los trabajadores, generándose así, el trabajo en equipo. Asimismo, existe un método eficiente que se basa en identificar si las áreas individuales trabajan correctamente para lograr sus objetivos y de esa manera poder decir si la empresa necesita mejorar o renovar sus procesos internos. (Riquelme, 2017)

Por consiguiente, la gestión de calidad consta en la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente y poder alcanzar las metas trazadas por una empresa. El sistema de gestión necesita contar con normas o políticas de calidad, metas, planeación, inspección y por último, buscar mejores resultados constantemente. Un sistema efectivo permite que las compañías puedan hacer frente a las exigencias del mercado, además, contribuirá a que la empresa esté preparada ante cualquier situación que pueda afectar su desarrollo. (Bañeras, 2019)

De tal manera, gestión de calidad permite una buena planificación de los distintos procesos que realiza la empresa, para que de esa manera, nada pueda afectar

su realización y se obtengan resultados efectivos y eficaces. Del mismo modo, estos sistemas permiten el mejoramiento de dichos procesos, a través de un seguimiento y supervisión adecuada. Si una empresa quiere mejorar y alcanzar altos niveles de calidad para lograr la satisfacción de los clientes, requiere de normas estandarizadas y de la implantación de un sistema de gestión de calidad. (Bañeras, 2019)

Actualmente, el desarrollo y la permanencia de una empresa en el mercado, depende del liderazgo que posea. Un buen líder se caracteriza por su compromiso con la empresa y con la labor que cumple, por siempre comunicar cuáles son sus objetivos, por la confianza que tiene y por ser una persona con valores y principios bien definidos. Además, se identifica cualidades y capacidades que tiene para tomar una decisión adecuada y por motivar a todo el personal de la empresa, con el fin de que desempeñen su labor de manera eficaz, para poder alcanzar las metas de la empresa. (Gómez, 2018)

Hoy en día, debido a un mercado cada vez más cambiante y a las exigencias de los clientes, las empresas necesitan de una buena mano de obra para poder adaptarse y permanecer. Asimismo, las empresas necesitan de un buen líder que organice los equipos de trabajo que los motive y que les inspire confianza para que ellos se comprometan con la empresa y puedan ayudar en el cumplimiento de los objetivos de manera eficaz y eficiente. (Marcé, 2015)

Actualmente, en las empresas, es fundamental que exista un líder, que dirija a los trabajadores y los mantenga motivados para que desempeñen su labor adecuadamente, además, este líder se debe caracterizar por tener personalidad y capacidades que los ayuden a alcanzar las metas trazadas por la compañía. Los jefes o dueños de la empresa solo mandan y exigen que los trabajadores cumplan con su

labor, lo cual no es nada favorable, por esa razón, se necesita de un líder que dirija y motive al personal. (Villamizar, 2014)

Un buen líder logra sus objetivos cuando los empleados de una empresa trabajan en equipo y mantienen una comunicación constante que los hace entrar en confianza y de esa manera pueden lograr los objetivos que tienen en común. Además, un buen líder, debe influenciar de manera adecuada y mantener motivados a los trabajadores para que sus habilidades y capacidades puedan ser utilizadas en beneficio de la empresa. El líder también está atento a las opiniones de los empleados para ver si es capaz de tomar decisiones, siempre y cuando estas decisiones no vayan por encima de los superiores o jefes. (Villamizar, 2014)

Además, desde hace ya mucho tiempo, las organizaciones han considerado el liderazgo como un tema importante para su desarrollo. La palabra liderazgo se define como el carácter o personalidad de una persona que tiene la capacidad de liderar, o como una labor que se desempeña dentro de cualquier organización o sociedad. Para entender mejor el liderazgo, podemos decir que es un procedimiento en el que un grupo de personas se relacionan y uno de ellos sobresale para dirigirlos, a esa persona se denomina líder, que motiva y dirige a las personas que están bajo su mando, y de esa manera, poder usar sus habilidades en beneficio de la empresa. (Arreola, Gonzalez, & Castillo, 2017)

El restaurante El Patita en el distrito de Sullana, carece de conocimientos sobre el mundo de los negocios. Por esta razón, nos hemos visto en la necesidad de realizar un proceso adecuado de investigación, para informar y de esta manera capacitar al empresario. Asimismo, contamos con una técnica muy eficiente, llamada PESTEL que identifica los factores del entorno y se encarga de estudiarlos.

Todo restaurante, o lugar en los que se ofrece comida, dependen de los clientes. Por esa razón, es importante que se conozcan los gustos de los clientes, teniendo en cuenta que aquellos gustos o hábitos alimenticios, cambian constantemente para poder satisfacerlos de la mejor manera posible. Debido a las exigencias de los clientes, usted necesita ofrecer platos innovadores que sean de agrado para el cliente. Actualmente, el negocio de las comidas, se ha convertido en uno de los más frecuentados, puesto que se cree que es el negocio más fácil en el que se puede emprender, aunque no todo eso es cierto. (Herrera, 2019)

Hace ya diez años, el país, firmó un Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos. Este tratado fue de mucho beneficio para el Perú, pues aumentaron las exportaciones de nuestro país y disminuyeron los obstáculos que se tenían por el pago de tributos al exportar algún producto. Además, tuvo gran importancia en el desarrollo económico. Luego de esto, también se firmaron otros tratados con diversos países, los cuales integraban características que son la base del desarrollo comercial de distintos países. (Torriani, 2019)

Asimismo, El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) informó que a pesar de que el Acuerdo Comercial entre Perú y Reino Unido aun no entra en vigencia; las dos naciones ya están siendo favorecidas. Además, entró en vigencia en los próximos días, puesto que Reino Unido ha asegurado que se retiró formalmente de la Unión Europea. (Vásquez, 2019)

La estabilidad de una empresa es importante para el desarrollo económico y para atraer a la inversión privada en beneficio de todos los peruanos. Para ello, se necesita la ayuda de las fuerzas políticas que traerán muchos beneficios en el mundo de los negocios, además de la situación que favorece a los peruanos, como lo es la generación de empleo. (Vizcarra, 2018)

Además, el avance que se dio, fue gracias a los distintos sectores como: el sector Servicios, en los que sobresalen el servicio de hospedaje y restaurantes que se desarrollaron un seis por ciento en agosto de este año y la prestación de servicios con un cuatro por ciento en el mismo mes que el anterior. Todo esto se debe cuando en la Capital, en los años, se dieron los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos, pues hubo gran demanda de estos servicios. (Alva, 2019)

Según el análisis realizado por la Producción Nacional del INEI, donde muestra que el dinamismo en establecimientos como pollerías, cevicherías, heladerías y pizzerías, disminuyó. Además, otro análisis del INEI muestra que, en mayo de este año, se dio un crecimiento del cinco por ciento conforme al mismo mes del año pasado, debido al movimiento de las actividades de restaurantes y hospedaje. Si se habla del sector Restaurantes, este tuvo un gran avance, debido a los grandes beneficios que brindaba, a las innovaciones y a los altos niveles de satisfacción que se generó en los clientes. En mayo de este año, el sector hospedaje y restaurantes, se manifestó un crecimiento de cinco por ciento, que se debió al avance de los restaurantes en cuatro por ciento y en alojamiento, un uno por ciento. (Prado, 2019)

En el mes de junio de este año, la actividad de restaurantes aumentó en cuatro por ciento con respecto al mismo mes del año pasado. En este mismo mes, surgieron más restaurantes, representados por un tres por ciento, debido a los locales que ofrecen distintos tipos de comida. Además, negocios como restaurantes, heladerías, etc., presentaron un mayor dinamismo. Este dinamismo se debió a las celebraciones como el día del padre, día del ceviche, etc., que es cuando muchas familias salen a comer y concurren estos establecimientos. (Lira, 2019)

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú, 2018) indica que el dinamismo de las micro y pequeñas empresas no son muy buenas que se puede

decir. Según cifras de la Encuesta Nacional de Hogares, la cantidad de micro y pequeñas empresas aumentó a cinco por ciento el año pasado, pero, a pesar de aquella situación, las ventas de las micro y pequeñas empresas se vinieron abajo. Entonces, sus ventas acumularon ciento treinta y cinco mil millones de soles el año pasado, lo que representa el diecinueve por ciento del Producto Bruto Interno.

El índice de precios al consumidor (IPC) de Lima Metropolitana, demostró que cada vez es más caro comer restaurantes u otros lugares que ofrecen comida o bebidas. En mayo, el Índice de Precios al Consumidor comidas y bebidas consumidas en lugares como restaurantes, aumentó en un uno por ciento, y por ende, subieron los costos de algunos productos, además, la inflación de este mes llegó al dos por ciento, según el Banco Central de Reserva (BCR, 2019).

Por lo tanto, los certificados de depósitos del Banco Central de Reserva se han colocado a plazos de doce, dieciocho, y veinticuatro meses a tasas del dos por ciento. Asimismo, el Banco Central de Reservas precisa que un único recorte de veinticinco puntos básicos no tendrá impacto significativo en la actividad económica. (Avila, 2019)

Del mismo modo, las micro y pequeñas empresas, son un elemento fundamental para el desarrollo de la economía y para generar empleo, y todo ello, en beneficio de los peruanos, puesto que el 2017, se contrataron a cerca de ocho millones de personas para que trabajen, lo cual representó casi un cuarenta y seis por ciento de la población económicamente activa. Con respecto a las horas que trabaja un empleado, un veintisiete por ciento de dichos empleados trabajaron más de cuarenta horas a la semana, y un cuatro por ciento, lo hicieron en sesenta horas. Además, las MYPES contrataron a unos cuantos trabajadores, de los cuales, el sesenta y nueve por ciento eran familiares de los dueños, de los cuales el noventa y cinco por ciento

no fue pagado como debería. Por otro lado, en las micro y pequeñas empresas existe gran informalidad, lo cual afecta a los trabajadores pues no tiene acceso a las pensiones y no cuentan con un seguro de salud. (ComexPerú, 2018)

La población que trabaja representa a un total de dieciséis millones quinientos once mil personas. Entre los años 2007 y 2017, la población que trabaja aumentó en doscientos treinta y un mil personas. En éste mismo periodo, la cantidad de hombres que trabajaban aumentó en ciento veintidós personas, mientras que la cantidad de mujeres que trabajan aumentó en ciento nueve. Mientras tanto, entre los años 2016 y 2017, se da un aumento de las mujeres ocupadas, es decir, las que trabajan, en un dos por ciento que sobrepasó a la población ocupada masculina que solo aumentó en un uno por ciento. El 2015, en relación al 2016, la población ocupada se agrupaba en sectores hoteleros, restaurantes, comercio, entre otros. (Costa et al., 2018)

Además, en el país, son las mujeres que trabajan y sobresalen en sectores como turismo, puesto que en la dentro de la industria de los viajes un sesenta y siete por ciento del total son mujeres y ocupan alrededor de ochocientos setenta mil empleos en ese sector. Asimismo, del total de la población económicamente activa, las mujeres que trabajan representan el cuarenta y dos por ciento en el sector Servicios. En el sector de Restaurantes y Hoteles las mujeres que trabajan representan el setenta y cinco por ciento de los puestos de trabajo. Y en la industria de viajes y turismo, el porcentaje de mujeres que trabajan representa el ochenta por ciento, mientras que en las empresas de transporte no llega al diez por ciento. (Vásquez, 2019)

Según el INEI, en el departamento de Piura, la población que trabaja o que está buscando empleo, concentra a novecientos mil piuranos, de los cuales, el

dieciocho por ciento trabajan formalmente y más del ochenta y uno por ciento trabaja informalmente. De estos, menos de la mitad, trabajan independientemente y cerca de cuatrocientos piuranos reciben un salario. Además, el sector informal agrupa a actividades como: pesca, ganadería, agricultura, y silvicultura. (Gallo, 2019)

Asimismo, los grandes avances tecnológicos se han usado en beneficio de los negocios y las empresas. Por ejemplo, hoy en día los restaurantes han optado por usar herramientas digitales, que son muy innovadoras y que satisfacen a los clientes. Existen algunos restaurantes que han decidido implementar tablets en las mesas, de manera que los clientes puedan observar el menú y hacer sus pedidos a través de ellas. Y así como estas, existen otras herramientas digitales que hacen que la experiencia del cliente dentro del restaurante sea muy satisfactoria. (López, 2018)

De igual modo, algunos restaurantes ya cuentan con un personal totalmente mecanizado, es decir con robots que hacen que los clientes tengan una buena experiencia. Mientras que los robots cumplan con las tareas más mecánicas de los restaurantes, los humanos, es decir los cocineros del restaurante cumplen una función de crear platos innovadores y de realizar trabajos más difíciles. (López, 2018)

En el rubro de los restaurantes, se han visto los beneficios de la tecnología. Sin embargo, hoy en día, los restaurantes han optado por el servicio de delivery, lo cual no es muy beneficioso, puesto que estas plataformas terminan conociendo a tu cliente más que tú mismo, a través del conocimiento de datos de los mismos. Por esa razón, les mostramos estrategias digitales que usan los restaurantes para saber más del cliente como: brindar wi-fi gratis, uso de las redes sociales, y otras más. Esto permite obtener los datos de los clientes, los cuales son de gran importancia para cualquier empresa organización. (Gastesi, 2018)

Asimismo, todo negocio que implementa herramientas digitales, garantiza una buena experiencia para el cliente, y los restaurantes no se quedan atrás, ya que usan herramientas para realizar todo el proceso de venta y de esa manera mejorar la experiencia del cliente. También es importante contar con un sistema de vigilancia, para garantizar la seguridad a los comensales. (Luzardo, 2017)

También, muchos negocios han tomado conciencia de la situación crítica del medio ambiente, y se han comprometido a generar impactos positivos para el mismo. Por esa razón, los restaurantes, que también se encuentran comprometidos en esta labor, han optado por implementar un sistema de reciclaje en el que también los comensales o clientes participen de esta labor y hacer que esta labor se convierta en un hábito realizado por todos con el fin de generar impactos positivos en el medio. (Rey, 2016)

Hoy en día, los restaurantes han tomado conciencia de la cantidad de desperdicios que generan, los cuales perjudican al medio ambiente. Por esa razón, han surgido los restaurantes ecológicos que entregan desperdicios como aceites y residuos de alimentos a los gestores autorizados con el fin de que la gastronomía se caracterice por ser sana para el medio ambiente. Diversos restaurantes se han comprometido a esta labor, por esa razón, muchos chefs dejan de lado los restaurantes comunes para ir a los que respetan y cuidan la naturaleza. (Calderon, 2019)

Según la Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, dice que los restaurantes deben cumplir las normas del presente Reglamento, al igual que los lugares que ofrecen alojamiento y a la vez, servicio de restaurante, tanto a sus huéspedes y demás personas, están sujetos al presente Reglamento. (LEY, 26961)

Por otro lado, se tiene las cinco fuerzas de Porter, que es un modelo estratégico, que permite conocer la interrelación que se tiene con el mercado, lo que

quiere decir, que para lograr un desarrollo también se necesita conocer el entorno, se tiene:

El poder de negociación de los proveedores es bajo, puesto que los restaurantes buscan que sus proveedores les suministren con insumos de calidad, y siempre les exigen esto, ya que, si les proveen con productos de mala calidad, esto perjudicaría al restaurante a la hora de elaborar los distintos platos de comida.

El poder de negociación de los clientes, es alto, puesto que los clientes deciden a que restaurante ir a comer y que es lo que van a consumir. Además, porque los clientes prefieren ir a comer en un restaurante que ya conocen, en vez de asistir a otro que no se sabe que tal es el servicio. En el sector de los restaurantes existe mucha competencia, además existen muchas opciones con las que reemplazar la comida que se consume dentro de un restaurante.

Amenaza de nuevos competidores, es muy baja, pues para poder ingresar al rubro de los restaurantes se requiere del cumplimiento de muchos requisitos. Además, las grandes cadenas de restaurantes van mejorando constantemente y muchos clientes acuden a ellos. Por lo que si ingresan nuevos competidores no tendrán ventajas para poder prosperar.

Amenaza de productos o servicios sustitutos, existe gran amenaza de productos sustitutos, puesto que los restaurantes ofrecen comidas innovadoras y deliciosas y muchos beneficios, con el fin de conseguir clientela. Incluso, los productos sustitutos podrían bajar su precio con tal de que al cliente le atraiga y pueda consumir dicho producto. Sin embargo, los clientes prefieren ir a comer en lugares que ya conocen y que saben qué tipo de comida se les ofrece.

Rivalidad entre los competidores existentes, existe mucha competencia, por lo cual se deben ofrecer productos innovadores que satisfagan al cliente o consumidor y de esa manera lograr su satisfacción. Otra opción para sobresalir de entre la competencia, es que las grandes cadenas de restaurantes apartaren nuevos locales de venta y variar la carta para que los clientes tengan muchas opciones.

La gastronomía peruana es muy conocida en casi todo el mundo por los exquisitos sabores que ofrece. El negocio de los restaurantes crece constantemente debido a que muchas personas deciden emprender en este rubro, ya que es muy favorable. Hoy en día, en el país existen más de sesenta mil restaurantes formales, mientras que los informales sobrepasan los treinta y cinco mil. Si bien el capital, se considera como uno de los mercados gastronómicos del país, también sobresalen Arequipa, Cusco, Chiclayo e Iquitos. (Penny, 2018)

El Perú es muy conocido por su excelente gastronomía. Se puede observar que en el país busca difundir la gastronomía peruana a través de las grandes cadenas de restaurantes. Los chefs peruanos que trabajan en otros países hacen de los platos algo innovador que atrae al consumidor extranjero. Usan ingredientes de calidad que son de agrado para los consumidores. La gastronomía peruana es muy reconocida. Además, los restaurantes peruanos cada vez van aumentando en otros países, ya que los clientes exigen experiencias gastronómicas agradables e inolvidables. (Martínez, 2017)

Si algo deben tener en cuenta el propietario del Restaurante El Patita, es que para poder elaborar productos o platos que agraden al cliente, necesitan usar ingredientes y alimentos de calidad que satisfagan completamente al cliente y que lo impulsen a querer seguir consumiendo en su restaurante, además si se logra su

satisfacción, también logrará que éste, incentive a sus conocidos a ir a consumir allí, lo cual es muy favorable y trae ganancias para el restaurante.

Para poder ofrecer y garantizar calidad total en los alimentos que ofrece un restaurante, necesita implementar la NORMA ISO 22001 de Seguridad Alimentaria con la que todo el personal se encuentre comprometido. Además, ofrece certificaciones de calidad. La Q de la Calidad Turística es otra norma que hace que los clientes consideren al restaurante como muy bueno. Además, existen distintos sistemas de gestión de calidad, que pueden usar los restaurantes para un mejor desarrollo de todos sus procesos. Los establecimientos que dispongan de alguno de ellos, lograrán el éxito.

Todo restaurante conoce, en que tiempo le va mejor, en lo que respecta a ventas. Un restaurante necesita implementar un sistema de gestión de calidad, además necesita todo el compromiso de los miembros del restaurante para poder lograr sus objetivos. Todo sistema de calidad consta de procedimientos para poder informar cómo es que deben trabajar y que deben hacer los integrantes de cada empresa. Y con respecto al liderazgo en el restaurante, el propietario del Restaurante El Patita cuenta con un buen equipo de trabajo que cumplen sus funciones adecuadamente, para lograr los objetivos comunes. Como resultado, el propietario del restaurante les da beneficios a los trabajadores, pues necesita de ellos para obtener resultados eficaces y eficientes. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018?.

Buscando respuesta al enunciado se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018; (b) Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018; (c) Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018; (d) Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generó reflexión sobre la situación a la que se enfrentan las MYPE en estudio, así como en el ámbito de las ciencias administrativas, ya que se de alguna manera se presentan diversas teorías, las cuales se ponen en discusión según el investigador, por otra parte, la investigación dará inicio a nuevos caminos para el propietario del restaurante El Patita en el distrito de Sullana.

La investigación se justifica de manera práctica ya que presenta como finalidad determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018, sin embargo, los gobiernos de la región han desarrollado instrumentos y programas de apoyo a las MYPE para fomentar su crecimiento. Debido a ello se ha mejorado su desempeño económico y productivo y se ha creado un ambiente de negocios favorable. Se han puesto en marcha iniciativas relacionadas con el acceso al crédito, la asistencia técnica para introducir mejoras en la gestión y la calidad, el liderazgo del recurso humano y de la misma empresa, la ampliación y búsqueda de mercados, la participación en el

comercio exterior, la capacitación de los recursos humanos, el desarrollo empresarial, entre otras.

Desde la perspectiva metodológica se sustenta porque la investigación aplicó la metodología científica, se empleó fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y la muestra, y asimismo se ha diseñado un cuestionario como instrumento para el recojo de información. En general la presente investigación sirvió de ayuda y como base para futuras investigaciones y para realizar otros estudios similares en otros sectores de la ciudad de Sullana.

En lo científico la presente investigación sirve como formación inicial para futuros emprendedores basada en una referencia, y sobre todo como antecedente para investigaciones posteriores relacionadas al tema desarrollado, contribuyendo de esta manera en la formación de profesionales de la institución como de las de afuera, generando una actitud de mejora en la investigación que conlleve a los estudiantes a, buscar, analizar y evaluar la información necesaria; ampliando su gusto e interés por la investigación.

En lo social la presente investigación permitió conocer la realidad del restaurante El Patita del distrito de Sullana, desde el punto de vista económico, gestión de calidad y liderazgo, identificando los principios y elementos de la gestión de calidad a las empresas, las mismas han utilizado para el crecimiento y desarrollo de sus negocios, consiguiendo así, que la investigación sea útil para el fortalecimiento y empuje de seguir creciendo como empresa, optando por operar en un sector mucho más formal. Del mismo modo esto beneficia también al desarrollo económico y social del Distrito, permitiéndole crecer en el sector micro empresarial, tomando acciones

proactivas y emprendedoras con un mejor criterio, buscando siempre lo mejor para las MYPE.

En lo personal como estudiante y futuro profesional, el realizar este tipo de investigaciones permite involucrarnos a fondo en ello, ampliando no sólo en los conocimientos, sino desarrollar las habilidades, generando actitudes positivas hacia la investigación; que a la larga servirá en el desarrollo como profesional formado.

Así como también, se empleó la investigación de nivel descriptiva porque se describe la relación entre la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018, por tanto, la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Además, como técnica de recojo de datos se utilizó la encuesta, y el instrumento que se empleó es el cuestionario estructurado y validado por tres expertos, y el cual permitió llegar a las conclusiones.

Obteniendo los siguientes resultados el 37% de los clientes encuestados considera que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, el 44% de los clientes encuestados considera que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas, el 75% del personal encuestados considera que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, el 83% del personal encuestados considera que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa, y concluyó que los principios de la gestión de calidad que se identifican es enfoque basado en procesos; mejora continua; participación del personal; liderazgo, los elementos de la gestión de calidad que se describen es que tiene los

procedimientos documentados; tienen una planificación: además a veces posee una eficiente estructura organizacional; los factores del liderazgo que identifica es ofrecer impulso a las empres; capacidad de comunicación; confianza y empatía; motivación e ilusión; seguridad y autoconfianza, dirige las acciones y posee diversas características y los tipos de liderazgo que describen es autocrático; transformacional; democrático invitando al personal a participar aportando ideas en la toma de decisión y laissez-faire.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable gestión de calidad

Sotomayor & Cedeño (2018) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita””, tesis para optar el Título de Ingeniería En Gestión Empresarial Industrial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita”, empleó la metodología de tipo de tipo descriptiva y correlacional, el enfoque de esta tesis es mixto, los principales resultados y conclusiones fueron que el 94.3% de los consumidores de “La Finquita” indicaron que el servicio es rápido, inmediato, el 62.6% de los encuestados calificaron el trato de los empleados como excelente, el

98.4% de los individuos encuestados señalaron que recomendarían el establecimiento a sus amigos y familiares, y concluyo que para poder realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Act” en base a la teoría estudiada por Edward Deming. Se establece que, para poder reducir el tiempo de espera de los comensales a la hora del almuerzo, se debe otorgar al personal que atiende las mesas un bloc de notas impreso para que el trabajador se ahorre el tiempo de memorizar todo, igualmente la creación de un mural para lograr el reconocimiento del restaurante por su nombre, logo y slogan. Por otro lado, una campaña de reconocimiento interno para poder lograr buenas relaciones entre gerente-colaborador y un plan de incentivos junto con capacitaciones internas para que todo el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento, logrando así una atención de calidad por parte de trabajadores complacidos. En cuanto a la relación costo beneficio, se concluyó que las variables de precio, calidad y cantidad de platos vendidos están estrechamente correlacionadas con las ventas mensuales, porque en el análisis de los resultados de la regresión múltiple se demostró que el R^2 ajustado es de 99%, por lo tanto, la calidad del servicio al cliente deberá mejorar para que las ventas aumenten de manera significativa.

Hernández (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo servqual para mejorar el servicio al cliente en el despacho de pedidos a domicilio en un mercado de comida rápida”, tesis para optar para optar el Título de Ingeniero Industrial, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, teniendo como objetivo general: Proponer un sistema de gestión de la calidad, mediante el uso del modelo servqual para mejorar el servicio al cliente en la entrega de pedidos a domicilio en

un mercado de comida rápida, empleó la metodología el enfoque de la investigación es mixto por ser un proceso que recolecta, analiza y relaciona datos cuantitativos y cualitativos, diseño de investigación es no experimental, el alcance metodológico es descriptivo y transversal, los principales resultados y conclusiones fueron que un alto porcentaje consideró que el servicio de atención que recibió fue bueno el mismo que corresponde al 50%, el 75% manifestaron que si afecta esta situación al desarrollo turístico de la localidad, el 42% manifestaron que a los prestadores de servicio turístico les hace falta reforzar el servicio y atención al cliente, el 46% de las personas encuestadas consideró que el tipo de menú de preferencia son los platos típicos, y concluyo que la aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comedores de Montañita es viable, con lo que se incrementa notablemente la mejora de la calidad en el servicio, la satisfacción para los visitantes y un mejor desarrollo operacional para los servidores de los establecimientos de restauración de la localidad. El sistema de gestión de la calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente, la calidad total del servicio, cumpliendo con los intereses y expectativas de los visitantes. La aplicación de sistema de calidad permitirá mejorar la imagen turística de la Comuna Montañita y logrará su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente y como destino turístico, considerando la prestación de un buen servicio que permite cubrir expectativas del flujo de visitantes al lugar.

Burgos (2017) en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008”, tesis para optar el título de Magíster en Administración de Empresas,

Universidad Libre de Colombia, Colombia, teniendo como objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema, para el cual empleó la metodología de parte cualitativa, fue de tipo mixta, Encuesta dirigida a clientes externos. Entrevistas con empleados y directivos, los principales resultados y conclusiones fueron que el 40% de los clientes por noche estarían dispuestos a recomendar y regresar al establecimiento, el 74% de la distribución está concentrado sobre las 3 primeras causas, es decir, los principales esfuerzos de resolución de inconvenientes se deben concentrar sobre los aspectos de atención/ servicio en mesa, y concluyo que la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando un visión a nivel general y específica del cumplimiento de los numerales de la norma; para finalmente generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño del SGC y una lista de chequeo de la norma NTS USNA 008 donde se evidenciaron los requisitos que requerían acciones de cumplimiento. La creación del procedimiento y matriz de gestión de los riesgos, donde se tomó como base además de las normas ya expuestas, la norma ISO 31000, y que se gestionó con cada uno de los procesos existentes en el mapa de procesos de la organización, dando como resultado un balance de los aspectos de mayor vulnerabilidad ubicados en los procesos de dirección, atención y manufactura, con sus respectivos controles y se generó todo el proceso de documentación observado en los anexos del presente documento, y que parten del manual de calidad y del aplicativo para la totalidad del SGC como base de organización para contemplar cada uno de los numerales

existentes dentro de la norma ISO 9001:20015 y que se ven complementados con la lista de chequeo de la norma NTS-USNA 008, de allí se logró establecer con el apoyo del personal de cada uno de los procesos de la organización la definición de los procedimientos documentales de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los mismos, así como los formatos guía y programas exigidos por los lineamientos de la norma.

Parihuaman (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huacho, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La metodología que empleó fue diseño No experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población maestra de 117 representantes de la MYPES restaurantes. A través de la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 40% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes opere con efectividad, el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores, el 80% indicaron que casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece, y concluyó que las principales características de la gestión de calidad en MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huacho, muestra que algunas veces cumplen con metas establecidas, también casi siempre determinan las necesidades del consumidor y sobre todo casi siempre exigen el mejoramiento de la calidad de los restaurantes. La competitividad en las MYPE de los restaurantes del distrito de Huacho siempre tiene conocimiento

del servicio que ofrece la competencia, por otro lado, casi siempre tienen un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios. La gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas sin embargo los restaurantes no están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece.

Cuenca (2019) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes, quien tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018. La metodología que empleó fue tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; con una población de 68 clientes de las 18 MYPES dedicadas al rubro de restaurantes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 24% (16) de los comensales considera que la empresa considera al cliente como prioridad y el 76% (52) considera que no, el 100% (68) de los comensales considera que la empresa no evalúa sus indicadores que compra, el 100% (68) de los comensales considera que la empresa no está comprometida con ofrecer productos de calidad, el 6% (04) de los comensales considera que la cultura organizacional que ofrece la empresa busca comprender las necesidades del cliente y el 94% (64) considera que no, el 16% (11) de los comensales considera que la empresa ha innovado sus productos y el 84% (57)

considera que no, y concluyó que las características de orientación al cliente radica en que la empresa no utiliza medios tecnológicos para orientar correctamente al cliente, los principios de la gestión de calidad los clientes consideran que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra. Las características de satisfacción se enfocan en que la empresa no cumple con todos los servicios que ofrecen, debido a que la empresa no cubre cada una de sus necesidades. Los niveles de satisfacción, los clientes consideran que el personal no valorar la percepción del cliente; en tal sentido, el nivel de satisfacción del cliente es bajo.

Trujillo (2019) en su trabajo de investigación denominada “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de el Agustino, Lima, 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018. La metodología que empleó fue el tipo descriptivo, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio fueron los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima, la muestra estuvo conformada por un total de 20 representantes y/o dueños de los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima, los principales resultados y conclusiones fueron que un 60% de los Administradores de los restaurantes conocen la gestión de calidad y tratan de aplicarlo en sus negocios, el 40% restantes se basan en la experiencia que tienen como encargados de la administración y/o son dueños de los restaurantes

donde tratan de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de la empresa, esto de acuerdo a los años de experiencia en dicho negocio que han venido realizando, tratan de brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los consumidores, por lo general más del 50% de los Administradores de los restaurantes cuentan con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, dado a la experiencia del Administrador distribuyen los recursos verbalmente tratando de que todo funcione a la perfección durante la preparación de los alimentos y durante la atención a los clientes, y concluyó que más de 80% de los dueños del negocio y/o representantes de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes de a Av. Ancash distrito de El Agustino, refieren que la gestión de calidad es de mucha importancia para en puesta en práctica en todo negocio más aun en los restaurantes donde se venden comida, pues estos deben ser productos de calidad, ya que a través de ello las MYPES se hacen conocidos en el mercado del arte culinario. Indican que la gestión de calidad se debe poner en escena en todo momento que estos realizan la preparación de los alimentos, después de haber implementado los procesos y procedimiento, el 85% de las MYPES se ven beneficiados, esto quiere decir que impacta en sus negocios por el mismo hecho que se brinda servicios de calidad.

Campos (2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de

Sullana año 2018, empleó la metodología de empleada tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 21 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 73% de los clientes encuestados indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes; mientras que el 89% de los clientes encuestados indica que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo, y concluyo que los beneficios de gestión de calidad que acceden la MYPES rubro restaurantes del distrito de Sullana, se identifica el mejoramiento de su imagen porque manejan un sistema de Gestión de Calidad, al mejoramiento de la posición competitiva porque siempre están mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos. Sin embargo, no gozan de los beneficios en su totalidad, el aumento de la fidelidad de los clientes porque las empresas no consideran la responsabilidad y el logro de sus objetivos establecidos a favor de los clientes, asimismo no consideran las ventajas competitivas que le puede ofrecer el consumo de alimentos en función de un buen sistema de calidad. Se concluye que los principios de gestión de calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos, enfoque basado en procesos ya que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas, y consideran a los clientes como un elemento importante para el crecimiento de su negocio, además ha mejorado por la herramienta de trabajo que ha implementado, pero les falta ser líder entre los restaurantes de Sullana.

Dedios (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019, empleó la metodología fue no experimental-transversal-descriptivo-cuantitativo. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por el gerente, siendo la muestra. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 121; a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 27% (33) consideran la mayoría de veces el restaurant cevichería karaoke Ingrid utiliza insumos para elaborar productos que satisfacen sus necesidades, el 22%(27) considera que la mayoría de veces el restaurant cevichería karaoke Ingrid utiliza recursos especializados para atender al cliente, el 26% (32) indicó que la mayoría de veces el restaurant cevichería karaoke Ingrid tiene una oferta económica y adecuada, el 50%(61) indicó que la mayoría de veces el restaurant cevichería karaoke Ingrid, ofrece su servicio de buena calidad, el 40% (48) la mayoría de veces comunicaría y recomendaría al restaurant cevichería karaoke Ingrid a un familiar, amigo o algún conocido, y concluyo el servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos. Es por ende que es importante que el restaurant utilice recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera el restaurant tenga una buena productividad. Se

concluye que la gerenta del restaurant cevichería karaoke Ingrid , tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente , según la encuesta nos dice que sus trabajadores si se sienten a gusto con el restaurant , así mismo se sienten identificados con los objetivos de la empresa , lo cual el restaurant cevichería karaoke Ingrid hace sentir al trabajador como la persona más segura , elevando sus sentimientos a la vez sus trabajadores pone en práctica sus habilidades ,experiencia y confianza a sus trabajadores - clientes por lo que permitirá tener una buena relación con su trabajadores. Se concluye que los clientes consideran que el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurant, a la vez permitirá que tenga acogida y que los clientes recomienden el restaurant cevichería karaoke Ingrid.

Piñas (2019) en su trabajo de investigación titulada “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales, los principales resultados y conclusiones fueron el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el

restaurant-pollería siempre es la indicada, y concluyo que Se pudo identificar que el restaurant-pollería cuenta cumple con 5 elementos del sistema de gestión de calidad: Posee recursos, al tener un buen equipo de colaboradores, cumple con los procesos adecuados, realiza sus procedimientos eficientemente, además posee cumple la elaboración de un plan estructurado, posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad. Se pueden describir tres requisitos que de calidad que plica la MYPE, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad, al mostrar actitud positiva, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y manteniendo una apariencia pulcra.

2.2.1. Variable liderazgo

Quiroz (2016) en su trabajo de investigación denominado “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”, tesis para obtener el título de Magister en Dirección Estratégica en Recursos Humanos, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: 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, empleó la metodología de tipo aplicada y el nivel es descriptivo no experimental, se utilizó la aplicación de la encuesta se dividió a los restaurantes Menestras del Negro en dos grupos; los principales resultados y conclusiones fueron

que el 73% de los colaboradores está de acuerdo con el factor relacionado con la vida como aventura como un aspecto positivo y que influye en las relaciones laborales, está relacionado con la actitudes de liderazgo en las jefaturas y este fue calificado de manera positiva con un porcentaje del 73,69%, el 68,42% de los encuestados califican de manera positiva el factor sinergia dado que en la empresa este criterio es muy relevante ya que se incentiva el trabajo en equipo en cada restaurante con el fin de mancomunadamente lograr los objetivos y metas propuestos por los directivos de la empresa, un 84,21%, esto se debe a que los trabajadores buscan mantener una estabilidad tanto en su vida laboral como familiar con el fin de que estas relaciones afecten de manera positiva en su desempeño laboral, y concluyó que la condición de liderazgo de los restaurantes Menestras del Negro, antes de la aplicación del modelo propuesto, se basaban en la jerarquía administrativa que ejercía el Gerente y/o Administrador de cada local; este cargo ejercía la representación de la Gerencia de Operaciones que era el canal corporativo para implementar cambios en los procesos operativos. Es por ello, que existe un sistema administrativo basado en la jerarquía, esto limitaba la toma de decisiones en cada local. 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. El modelo de gestión de talento humano aplicado en la empresa investigada busca potenciar los factores de desarrollo integral, y propiciar un mayor trabajo en equipo, dentro de operaciones y con RRHH. Es por eso, que el modelo de gestión integral está concentrado en la gente, es por ello hemos

establecido programas relacionados con el plan de carrera, la capacitación-entrenamiento y los conversatorios. Con el fin de volver tangible este modelo para los colaboradores, se desarrolló el programa pasaporte de sueños y el plan de incentivos. Estos buscan premiar al colaborador que obtiene resultados positivos en su grupo de trabajo y es un agente de cambio para mejorar el resultado del restaurante, pero al mismo tiempo se ha propiciado su desarrollo integral.

Cadena & López (2016) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del liderazgo del Restaurante Café Santa Bertha”, tesis que para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Autónoma del Estado de México, México, teniendo como objetivo general: Evaluar el liderazgo del Restaurante Café Santa Bertha, empleó la metodología descriptivo mixto mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico propias de los diferentes modelos de evaluación del liderazgo en este caso las pruebas CELID, CONLID, CAMIN y POTENLID; los principales resultados y conclusiones fueron que 95 % de carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos, 95 % de estimulación intelectual es decir piensa en nuevas soluciones o maneras de solucionar problemas habituales en los subordinados, 25 % de inspiración ya que el cómo líder transmite a sus subordinados visión sobre el futuro con el objetivo de involucrarlos en algunos cambios y por ultimo tenemos un 50 % de consideración individualizada es decir este líder se ocupa en cada uno de sus subordinados en cuanto a su bienestar, protección y cuidado y concluyó que su estilo de liderazgo, el sujeto muestra en su autopercepción que es un líder carismático (95%) y que estimula el desarrollo intelectual de los subordinados (95%) con cierta consideración (50%) y un nivel bajo de inspiración (25%). Por otra parte, los subordinados muestran resultados que contrastan con lo que percibe el Gerente y en las dimensiones

mencionadas le dan un porcentaje promedio en general de 5%. Podemos constatar que el sujeto dice que recompensa a sus subordinados cuando este cumple con su objetivo (99%) pero al mismo tiempo para el logro de esta monitoria la constancia de sus actividades (50%), mientras sus subordinados lo visualizan en las dimensiones mencionadas con un promedio bastante bajo (7%) Con respecto a la conducta del líder, el sujeto manifestó darle prioridad a establecer o mejorar las relaciones con sus subordinados y en segundo término a las tareas. Los empleados manifestaron que la prioridad del gerente son las tareas y poco interés en generar cambios o mejorar las relaciones. Este se muestra consistente en cuanto a las conductas orientadas a las tareas (75%) pero tiene mejores en las relaciones que existe entre él y sus seguidores (95) % aunque sus subordinados difieren a sus respuestas ya que tiene un promedio general 10% en las variantes antes mencionadas. El gerente muestra que da instrucciones a sus subordinados acerca de cómo y cuánto realizar las tareas (25%) también atiende de ellos de forma personalizada y se Evaluación del liderazgo del Restaurante Santa Bertha 60 preocupa por su bienestar (10%) hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas (50%) aunque difiere de ellos ya que tiene un promedio general en estas variantes (15%).

Urizar (2016) en su trabajo de investigación denominado “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz”, tesis que para obtener el título de Licenciatura en Psicología Industrial Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, teniendo como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos, empleó la metodología el método tipo descriptivo, estadística utilizada buscó abalizar e interpretar los resultados obtenidos, a través de la media y porcentajes, la principal herramienta es la encuesta y la entrevista; los

principales resultados y conclusiones fueron que un 75% por que se brindan capacitaciones a los colaboradores, el 31% medio bajo y el porcentaje restante equivalente al 63% que posee una tendencia participativa media, demostrando que predomina el nivel medio en toda la muestra evaluada y que la toma de decisiones es en consenso con el grupo de trabajo, y concluyó que tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos; para identificar el porcentaje del estilo autocrático, liberal y participativo. Por su parte Campos (2012) realizó un estudio con el objetivo de conocer y describir los estilos de liderazgo que manifiestan los jefes de área de la empresa, identificó tres estilos de liderazgo: autocrático, participativo y liberal al igual que esta investigación. En ese sentido, se hace evidente que el concepto estilos de liderazgo es un tema que ha llamado la atención de los investigadores recientemente, presumiblemente debido a que las empresas encuentran en ellos un mecanismo para alcanzar los principales objetivos de las mismas. Para establecer similitudes o discrepancias de esta investigación con otros autores, se analizaron los aspectos similares, diferencias con otros estudios realizados en el país y con estudios extranjeros; así como las definiciones de autores expertos en los temas abordados en esta investigación. Se identificó que el estilo de liderazgo predominante en la presente investigación es el Autocrático, estos resultados revelaron que un 75% de los sujetos asumen la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones; posee diversas características, es por ello que se considera seguro, responsable y capaz de expresar sus ideas de forma directa. Visto de esta forma posee gran experiencia dentro de la empresa. Mientras que la minoría se encuentra representada con un 25% correspondiente al estilo Liberal donde el líder delega toda la autoridad a sus seguidores.

Pérez (2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Tumbes, quien tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2018. La metodología que empleó es tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población que ha criterio se ha considerado 10 propietarios de las 10 MYPES dedicadas al rubro restaurantes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% (40) considera que tienen en cuenta las Técnicas de Capacitación, el 100% (40) considera que sienten que trabajan en Equipo; el 100% (00) considera que se le brinda la Libertad de poder decidir, el 100% (40) considera que se realizan reuniones para escuchar nuevas ideas, el 100% (40 Trabajadores) manifiestan que; el 100% (40 Trabajadores) manifiestan que; y concluyo que para llevar un trabajo en equipo es necesario un buen ambiente laboral además de adaptarse a los cambios, y esto lo demuestra los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta ya que manifestaron que es necesario mantener de manera activa las habilidades sociales y además de ser flexible a los cambios que se presentan frecuentemente, la organización es importante dentro de la toma de decisiones además de la buena comunicación que mantiene trabajadores y propietarios de cada restaurante, cabe decir que el personal que labora en cada restaurante cuenta con la capacidad de expresar sus opiniones y compartirlas con los propietarios.

Medina (2016) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014, empleó la metodología de investigación el tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que 40.00% de los empleados encuestados señalan que a veces el gerente considera que tengan necesidades, habilidades y aspiraciones que son únicas, el 52.50% de los empleados encuestados afirma que frecuentemente, sino siempre dedica tiempo a enseñar y orientar para su buen desempeño. El 45.00% de los empleados encuestados del rubro (restaurantes – pollerías) señalan que a menudo les aclara y específica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño, y concluyó que del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro - restaurantes bares y cantinas (restaurantes- pollerías) en el distrito de Huaraz, son las siguientes: se observó la existencia de un deficiente liderazgo transaccional, ya que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. Las principales características de los empleados determinados son: la mayoría de ellas tienen entre

36 y 40 años de edad, son de género femenino y con estudios de secundaria incompleta, opinaron sobre la deficiente aplicación del estilo de liderazgo transaccional, ya que los gerentes no recompensan de manera justa sus esfuerzos. Las principales características del estilo de liderazgo transaccional están relacionadas con el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por los gerentes, ya que consideran que no es importante la aplicación del liderazgo transaccional. Estos resultados evidencian que existe un liderazgo transaccional deficiente.

Pillaca (2019) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, tesis para optar el título Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Ayacucho, quien tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La metodología que empleó del tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos. Se realizó una encuesta, aplicando el cuestionario de 12 preguntas a 52 colaboradores de dichas mypes de restaurantes económicos, los principales resultados y conclusiones fueron que el 57.69% indicó que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indicó que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indicó que tienen entre 36 años a más de edad. Correspondiente al liderazgo transformacional, de acuerdo a los encuestados, el

44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de líder transformador al tomar decisiones, y concluyó que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos cuentan con un líder carismático que les brinda un trato amable y empático lo cual genera que exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas. Después de realizar la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos se pudo concluir que el líder brinda la motivación a los trabajadores, pero se detectó de que carece de ideas innovadoras para la empresa lo cual genera que los trabajadores no tengan inspiración hacia él. Se pudo llegar a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos el líder carece de atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen. Se pudo llegar a la conclusión de que las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos tienen una consideración individualizada por parte del líder de la empresa ya que el mencionado les brinda recompensa las acciones que ayuden a mejorar a la empresa y tratándoles con paciencia.

More (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”; tesis para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien estableció como objetivo general: 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, la investigación empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo

es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de microempresarios encuestados considera que el liderazgo resuelve problemas y mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores. En el caso de la gestión de calidad el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, y concluyó que las características del liderazgo en la producción de las MYPE elaboración y venta de chifles es que el gerente sabe escuchar al personal para tomar decisiones, el esfuerzo y rendimiento de los trabajadores es reconocido, existe compromiso con los trabajadores, se goza de capacidad definida para atraer al mercado y tiene nivel de productividad efectiva y real. Se concluye que la importancia del liderazgo es primordial en las MYPE elaboración y venta de chifles porque se encuentra ligada a la adecuada dirección y el desempeño, con la finalidad que cuando los gerentes no se encuentren en la empresa lleven una planeación, control y procedimiento adecuado, porque el liderazgo es un proceso social de adaptación en la dirección organizacional.

Zapata (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018”; tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien estableció como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la

empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018, la investigación empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable calidad de servicio fue los pasajeros, aplicando fórmula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, y liderazgo fue dirigido al personal, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino; el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, y concluyó que Los estilos de liderazgo que identifican el personal de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros con el cual se ha visto beneficiado, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable con su trabajo, burocrático porque existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, democrático porque el administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa y así llegar a las mejores soluciones en caso de algún problema o mejora para la misma. Se describe los principales factores de liderazgo en la empresa de transportes y servicios generales es justicia porque el administrador es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, ya que elabora un cronograma de salida de vehículos por tiempo y orden; control porque lleva la planeación y procedimiento de los sistemas de calidad; además asume la

responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores con la finalidad de satisfacer a los pasajeros, el coraje inquebrantable porque tienen conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, pero a veces tienen compasión y entendimiento ya que el administrador entiende cuando el personal tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar.

Quino (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”, trabajo de investigación de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018, la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. La población en la variable sistema de gestión es dirigido a los 05 gerentes de las MYPE, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando fórmula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que El 74% considera que las MYPE en esta actividad prácticamente los administradores han integrado al personal en el análisis de los procesos para que se sientan más implicados con los objetivos de las empresas, el 67% considera que el uso de castigos y recompensas, así como actividades relacionadas a la supervisión, las cuales son tomadas con indiferencia por usted prácticamente no en un estilo de liderazgo transaccional, y concluyó que Los estilos de liderazgo que se identifican en

las MYPE sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana es transformacional porque el líder tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos; el liderazgo democrático ha ayudado que su personal muestren características transcendentales que determinan un manejo de trabajo efectivo y el liderazgo autocrático ya que tiene como ventaja principal el éxito, el control de procesos y el cumplimiento de metas a corto plazo. Los roles de liderazgo que desempeña el personal en las MYPE sector producción rubro carpinterías es que existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos; han trabajado para cambiar los sistemas, procesos y estructuras para que produzcan los resultados al cual han querido llegar y con frecuencia comienzan el día con claridad de pensamiento y metas que va desarrollar durante sus actividades.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1.Concepto de gestión de calidad

Para González & Arciniegas (2016) menciona que un sistema de gestión de calidad es una estrategia de la búsqueda de la calidad total en una organización. Esto sistemas necesitan del cumplimiento de distintos requisitos, entre ellos, cumplir con las expectativas de los clientes. Los actuales sistemas de gestión de la calidad, buscan la mejora continua. Un sistema adecuado termina ofreciendo resultados eficaces y efectivos.

Además, un sistema de Gestión de Calidad es, un conjunto de actividades que tiene como objetivo la mejora continua y la obtención de una calidad total. Estos

sistemas, también buscan mejorar la calidad de los procesos de manera que se obtengan productos que satisfagan a los clientes. Dicho de otro modo, un Sistema de Gestión de Calidad es un medio para la planeación, la organización y realización adecuada de los procesos que fomenten la mejora continua en una organización.

Por lo tanto, Arciniegas (2015) define que los Sistemas de Gestión de Calidad son muy difíciles, requieren de un trabajo muy forzoso para obtener buenos resultados. Estos Sistemas, requieren del compromiso de todos los integrantes de cualquier organización para poder alcanzar las metas trazadas por la empresa u organización. En conclusión, un sistema de gestión de calidad no es algo sencillo.

Para una buena gestión de la calidad, las organizaciones necesitan implementar un sistema, en el cual se establecen normas que deben ser cumplidas para obtener buenos resultados. Estos sistemas de gestión de calidad, también permiten planificar, organizar, y ver cómo es que se van a desarrollar los distintos procesos de la organización, con el objetivo de mejorar continuamente. organización.

Asimismo, Antunez (2018) define que un sistema de gestión de calidad, es el conjunto de actividades, recursos y procedimientos adecuados de cualquier organización, con el fin de obtener altos niveles de calidad. Este sistema de calidad, al estar bien organizado y administrado logrará resultados eficaces y efectivos. Además, es importante que todos los trabajadores de la empresa puedan tener acceso a la información de dicho sistema.

Por tal motivo, la Gestión de Calidad Total es aquella que busca que los procesos que se realizan dentro de una empresa, sean de alta calidad, y por ende se logren buenos resultados. Esta gestión de calidad total se ha implementado en diversos sectores, por el hecho de que trae muchos beneficios. Además, se le llama

calidad total porque toda la organización en general, recae en ella, con el fin de obtener una calidad total.

Por lo tanto, López (2015) explica que el sistema de gestión de la calidad, son un conjunto de normas que se deben poner en práctica, para que de esa manera, la empresa u organización, pueda administrar la calidad de la misma, y de ahí obtener resultados exitosos en beneficio de la compañía. Un sistema de gestión de calidad, tiene como objetivo, mejorar continuamente, n cuento a calidad.

Asimismo, existen empresas que al poner en funcionamiento un sistema de gestión de calidad, entienden que lo más importante para ellos, son los clientes. Por esa razón, los trabajadores de la empresa, se centran en desempeñar su labor de manera adecuada, con la finalidad de obtener resultados que sean de agrado para el cliente. Aunque al implementar dicho sistema, se realicen gastos, al final se darán cuenta que no fue en vano su implementación.

Por lo tanto, un adecuado sistema de calidad, consta de una buena planificación, buen desarrollo de procesos, y de la identificación de los recursos o medios que se usarán. Además, un sistema de calidad adecuado, supervisa que se realicen los procesos adecuados, para obtener productos que cumplan e incluso sobreesen las expectativas de los clientes. También, si se cumplen con las normas que establece un sistema de calidad, se obtienen resultados favorables para la empresa. Un buen sistema, aumenta la capacidad de producir de la empresa y hace que los productos que se obtienen, sean de calidad, de manera que se logre la satisfacción del cliente. (Ruiz, 2015)

2.2.1.2.Principios de la gestión de calidad

Según Antúnez (2017) indica que los principios de gestión de la calidad son muy importantes dentro de una empresa, para saber la adecuada manera de dirigir y operar una organización. Además, los objetivos de la gestión de calidad es que la organización logre llegar muy lejos y sea muy reconocida. A continuación, veremos ocho principios de la gestión de calidad.

Enfoque al cliente: Lo primero que deben hacer las empresas u organizaciones, es poner su mirada en el elemento primordial de toda organización, es decir, el cliente. Para lograr el éxito de una empresa, ésta necesita identificar las diversas necesidades y expectativas de los clientes, y hacer todo por cumplirlas e incluso sobrepasarlas, con la finalidad de lograr su satisfacción. Y si se logra su satisfacción, podemos garantizar que este cliente será fiel a la empresa, lo cual significa más ventas y más ingresos económicos. (Alpízar, & Sañudo, 2016).

Además, toda organización se desarrolla en base a clientes. Sin los clientes no son nada, pues si no hay clientes, no hay ingresos económicos, cosa que no favorece a las empresas. Por esa razón, es importante que las organizaciones se enfoquen en el cliente, en sus necesidades, gustos, expectativas, etc. Y a partir de ello, puedan satisfacerlo de la mejor manera posible. (Grijalbo, 2017).

Liderazgo: Antúnez (2017) explica que un elemento fundamental en una empresa, es la presencia de un buen líder. Un líder, se encarga de guiar y dirigir a todos los trabajadores, además los motiva y crea un buen ambiente dentro de la empresa para que ellos se comprometan con la empresa y puedan desempeñar su labor

adecuadamente, y de esa manera los trabajadores, consigan alcanzar las metas que se ha trazado la organización.

Por lo tanto, los líderes guían y logran que se realice el trabajo en equipo. Ellos se encargan de motivar e influenciar a los empleados para que se comprometan con la empresa y con el cumplimiento de sus objetivos, y de esa manera obtener resultados exitosos que satisfagan a los clientes. Se necesita de un buen líder para desarrollar sistemas que sean capaces de cumplir con las necesidades del cliente. (Alpízar, & Sañudo, 2016).

Participación del personal: También es importante, que las empresas hagan que todo el personal participe. Ya que, gracias a los empleados, también se obtienen ideas sorprendentes que garantizan la mejora continua de la organización. Otra razón por la que es importante que se les involucre, es porque al mantenerlos motivados ellos desempeñarán su labor adecuadamente. (Grijalbo, 2017).

Así mismo, Antúnez (2017) nos dice que los empleados también son un elemento fundamental en cualquier organización pues gracias a ellos y a su compromiso con la empresa, se obtiene buenos resultados, que más tarde van a satisfacer a los clientes. Es fundamental que todos los trabajadores se involucren y desarrollen sus habilidades para el buen manejo del sistema de gestión de la calidad en beneficio de la empresa.

Enfoque basado en procesos: La organización debe analizar e identificar cuáles son los recursos adecuados y eficientes que se usarán para un buen desarrollo de los

distintos procesos que se llevarán a cabo dentro de la organización. Si se realiza esto, téngalo por seguro que obtendrá resultados eficientes y efectivos. (Alpízar, & Sañudo, 2016)

Si todas las acciones, recursos o herramientas que se utilizan dentro de una organización, se llevan a cabo como un proceso, le garantizamos que logrará resultados excelentes. La empresa u organización necesita organizarse a través de procesos, señalando las metas a alcanzar para cada uno de ellos. Investigar y decidir en base a procesos permite la adecuada utilización de los recursos y en general una mejor gestión. (Grijalbo, 2017)

Enfoque fundamentado en sistemas: Antúnez (2017) explica que para mejores resultados, también la empresa u organización debe tomar en cuenta la necesidad de implementar sistemas que ayudan a la buena realización de los distintos procesos que ya han sido identificados y llevados a cabo, con la finalidad de lograr los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, un enfoque fundamentado en sistemas, consta en reconocer, comprender y llevar a cabo los procesos que están relacionados entre sí como un sistema. Además, si se implantan sistemas, téngalo por seguro que al final verá resultados muy eficaces y eficientes que benefician a la empresa, pues logra ser reconocida y, por ende, logra el éxito. (Alpízar, & Sañudo, 2016)

Mejora continua: Este es un principio primordial. La empresa u organización, necesita mejorar constantemente en distintas áreas. La organización debe pensar en

nuevas estrategias, y en nuevos procesos que les ayuden en el cumplimiento de sus objetivos. La mejora continua se lleva a cabo cuando ya se han analizado los resultados anteriores, entonces ahí te das cuenta en lo que necesitas mejorar. (Grijalbo, 2017)

Además, Antúnez (2017) explica que la mejora continua, al traer tantos beneficios para la organización, debería ser el objetivo que siempre debe estar fijo en toda empresa u organización. Todas las organizaciones deberían tener como objetivo la mejora continua de las estrategias, medios o recursos, y de esa manera obtener excelentes resultados.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Antes de tomar cualquier decisión, toda organización necesita basarse en hechos para su realización. Por ejemplo, si toman una decisión que ya ha sido tomada anteriormente y que no trajo buenos resultados, entonces está por demás volver a considerar dicha decisión. Toda decisión que tomen debe ser en beneficio de la organización. (Alpízar, & Sañudo, 2016)

La organización debe hacer un estudio de datos anteriores, y a partir de ello, poder decidir si llevar a cabo alguna actividad, proceso, o estrategia. Antes de tomar cualquier decisión se debe averiguar por medio de hechos, para tener una clara respuesta si lo que se va a hacer beneficiará o no a la organización. (Grijalbo, 2017)

Relación mutuamente beneficiosa con proveedores: Antúnez (2017) menciona que es necesario que toda empresa u organización mantenga una buena y constante

relación con los distintos proveedores, para saber cuál es el adecuado para la misma. Si se mantiene una buena relación, se obtendrán buenos resultados que beneficiarán a ambos.

Así mismo, una organización y sus proveedores son dependientes y responsables, además comparten principios, lo cual permite una buena relación entre ambos e incrementa sus cualidades y destrezas para poder crear valor (Alpizar, & Sañudo, 2016)

2.2.1.3.Elementos de la gestión de calidad

Según, Estrada (2015) se refiere un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como ya se ha mencionado anteriormente, es el conjunto de actividades bien administradas que se realizan sobre un montón de principios, con el objetivo de obtener productos o servicios de alta calidad que satisfagan al cliente. Un sistema de gestión de calidad se encarga de planificar, inspeccionar y mejorar ciertos elementos de una organización que repercuten en el cumplimiento de las expectativas del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. A continuación, se mencionan los elementos de la gestión de la calidad:

La Estructura Organizacional: este elemento consta de ordenar a los trabajadores de una organización, según las labores que ellos desempeñan. Además es importante mantener motivado al personal y hacerles saber que ellos cumplen una función

importante dentro de la empresa, ya que de esa manera se lograrán cumplir los objetivos de la misma. (Hernandez, Martinez, & Rodriguez, 2017)

También, es precisar e implantar una estructura en donde se señalen las obligaciones y autoridades existentes en la organización. Mejor dicho, se basa en organizar al personal de trabajo según las funciones que ellos cumplen en distintos sectores de la empresa. (Ruiz, 2017)

La Planificación: Estrada (2015) indica que este elemento es muy importante, ya que gracias a este, podemos plantearnos que es lo que queremos lograr y todo lo que se va a usar para el cumplimiento de los objetivos. Estos objetivos y políticas se deben relacionar con todo lo que la empresa u organización desee obtener. La planificación también garantiza la buena realización y desarrollo de actividades y procesos, puesto que, si ya se tiene todo bien planificado, solo se necesita seguir lo planificado adecuadamente.

Además, (Hernandez et al., 2017) mencionan que la planificación es muy beneficiosa, pues al ya tener todo bien planificado y todo bien claro sobre lo que se quiere obtener, a la organización solo le queda seguir o cumplir con lo que se ha planteado. Una adecuada planificación permite responder las siguientes interrogantes dentro de una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso: Hace referencia a todo lo que se va a usar o necesitar para alcanzar las metas trazadas por la organización. Un recurso puede ser: las herramientas que se usarán, las estrategias, el personal de trabajo que participará en esta labor, dinero. Identificar los recursos que se van a necesitar es muy importante, pues sin recursos la empresa u organización no puede llevar a cabo los distintos procedimientos o actividades. (Ruiz, 2017)

Por lo tanto, Estrada (2015) el recurso, también hace referencia a la asignación de labores para cada personal de trabajo, formar un equipo, identificar que herramientas o maquinarias se usarán para que la empresa tenga la capacidad de producir adecuadamente o prestar un servicio. El recurso es importante para favorecer a las actividades de la calidad.

Los Procesos: son el conjunto de actividades que tienen como objetivo modificar o convertir un producto o servicio. No existe organización que no cuente con procesos, sin embargo, muy pocas saben reconocerlos. Para llevar a cabo un proceso de la mejor manera posible, se necesitan de herramientas, personal, métodos, planeación, etc. (Hernandez et al., 2017)

Los procesos necesitan ser identificados, y muy bien estudiados para saber si a la hora de elaborar o realizar un producto o servicio, serán de mucha ayuda o todo lo contrario. Los procesos, también necesitan estar ajustados al cumplimiento de objetivos que se ha planteado la organización. También se deben precisar que actividades se realizaran para supervisar que los procesos se desarrollen adecuadamente. (Ruiz, 2017)

Los Procedimientos: Estrada (2015) se conoce a procedimiento como aquellos que se realizan para llevar a cabo un proceso. Los procedimientos constan en identificar qué pasos se van a seguir para modificar algunos elementos en productos o servicios. Dependiendo de lo difícil que sean estos procedimientos, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

En caso de que los procedimientos muestren cierta complejidad, es necesario que usen documentos que permitan la realización de un proceso adecuado y efectivo. (Hernandez et al., 2017)

2.2.2. Liderazgo

2.2.2.1. Definición de liderazgo

Para, Gomez (2014) explica que el liderazgo, es algo que no debe faltar en una organización, porque con un buen liderazgo, los equipos de trabajo e incluso la organización lograrán desarrollarse. Cuando existe un buen liderazgo dentro de una

empresa, esto permitirá que los trabajadores se sientan motivados y se cree un ambiente en que los empleados puedan desempeñar su labor adecuadamente.

El liderazgo se considera como aquel que logra influenciar positivamente y guiar a las personas por un buen camino. El liderazgo se considera como la cualidad de una persona que aspira para líder. Una actitud de liderazgo puede manifestarse cuando en un equipo de trabajo, uno es el que guía y los demás trabajadores quieren seguirlo porque inspira confianza y por ende se sienten influenciados. Entonces esa persona motiva a los demás para que puedan comprometerse con la organización y de esa manera cumplir con los objetivos comunes.

Giraldo & Naranjo (2014) mencionan que el liderazgo es lo que caracteriza a un líder. Un líder, es aquella persona que motiva, guía, y forma equipos de trabajo. El liderazgo puede aparecer en cualquier entorno en que las personas interactúen entre sí. El liderazgo es algo que nace en algunas personas, nacen con la capacidad de poder dirigir y motivar a las personas, sin necesidad de contar con un empleo que le permita desarrollar esta habilidad, a esto se le denomina como un liderazgo informal. Sin embargo, cuando un líder es elegido por cualquier asociación, y empieza a dirigir como debe ser, a esto se le conoce como un liderazgo formal.

Por otro lado, existen distintos tipos de líderes, de acuerdo con el grupo que están liderando. Por ejemplo, hay líderes que surgen cuando existe una situación crítica y se necesita de alguien para que la controle. El líder organiza a un equipo de trabajo de la mejor manera posible para poder cumplir con los objetivos comunes. Un buen sabe cómo influenciar positivamente en su equipo de trabajo. Asimismo, un buen líder, se caracteriza por tener personalidad y por lograr influenciar positivamente a las personas que tiene bajo su cargo, además por tener muchos conocimientos y por saber cómo comunicarse para poder dirigir a su equipo.

Jiménez, Jiménez, & Castillo (2016) indican que el liderazgo es la habilidad que tiene una persona para poder guiar o dirigir a un grupo y motivarlos para que se comprometan y cumplan con los objetivos planteados. Por esta razón, que el liderazgo no solo consta de la partición del líder, sino también de aquellos que se encuentran bajo las órdenes del mismo.

Por esa razón, debido a las características y beneficios que proporciona un buen liderazgo, es importante que todas las organizaciones cuenten con ello. Pero, existe un problema puesto que no es nada fácil encontrar a personas que sean buenos líderes, y esto porque muchos no entienden el significado de la palabra liderazgo, pues piensan en que ser un líder se basa en solo dirigir, dar órdenes e influenciar a las personas, pero no solo es eso, sino que un buen líder es capaz de dar la iniciativa y dar ideas originales que son de mucha ayuda.

Asimismo, el liderazgo es el conjunto de habilidades que tiene una persona para poder guiar y lograr influir de manera positiva en un equipo de trabajo, para que estos se encuentren motivados y por ende logren cumplir con su labor de manera efectiva y eficaz. Además, una persona que desarrolla un buen liderazgo no se caracteriza solo por dar órdenes, sino también por dar ideas sobre el trabajo o proyecto que se quiere llevar a cabo. (Zuzama, 2014)

2.2.2.2. Factores de liderazgo

Torres, & Contreras (2012) menciona que hoy en día, para todo se necesita un buen liderazgo. Por ejemplo, hay personas que tienen todas las cualidades de un

buen líder, y ellos están destinados a guiar por un buen camino equipos de trabajo, para que cumplan con los objetivos comunes de la empresa. Actualmente, todos necesitan de un buen líder, puesto que requieren de alguien que les diga lo que y como tienen que hacer algo. Asimismo, aunque es muy bueno que se tomen decisiones en equipo, también es bueno tomar en cuenta la decisión de un líder.

Akio (2015) explica que, si las empresas u organizaciones no llegan a ver a tiempo la importancia de un liderazgo, pueden obtener resultados que los perjudicarán. Los líderes surgen de entre un grupo de personas, resaltando por su manera de manejar las cosas o dirigir a un grupo. Un buen líder influye de manera positiva en las demás personas y las motivan, de manera que se genere un buen ambiente de trabajo. Un buen líder se caracteriza por su perspectiva del mundo y por su manera de actuar. A continuación, se mencionan los factores de un buen líder.

Seguridad y autoconfianza: Para que una organización alcance el éxito es muy importante que todas las decisiones que se vayan a tomar, primero se consulten a todos los trabajadores, ya que de esa manera ellos sentirán que se les toma en cuenta y por ende estarán motivados y realizaran su trabajo adecuadamente sin sentirse presionados y obligados. Esto es de mucho beneficio para la organización. (Martínez, 2019)

Torres, & Contreras (2012) menciona que un buen líder, hace que todos los miembros de su equipo se integren y participen, es decir que opinen sobre las decisiones que pueda tomar una organización. Un líder con seguridad y autoconfianza hace que

todas las opiniones de su equipo sean respetadas, pero al final la decisión la toma él. Si la decisión que se toma al final no va acorde con la propuesta que el líder dio, significa que no es la correcta y si el líder admite sus errores, observamos un claro ejemplo de seguridad y autoconfianza porque un buen líder lo único que desea es el bienestar de la empresa y de todos sus miembros.

Ofrecer impulsos a la empresa: Akio (2015) indica que un buen líder, es aquel que tiene la capacidad de guiar y establecer que función debe cumplir cada uno de los miembros de una empresa. Además, da libertad para que las personas que están bajo su mando, realicen sus actividades como mejor les parezca, siempre y cuando cumplan con los objetivos planteados.

Es importante que a los miembros de la empresa se les de libertad de cómo quieren llegar a cumplir con los objetivos, puesto que se lo toman como algo personal y se comprometen e involucran totalmente con la empresa y el cumplimiento de los objetivos. Por esa razón, los líderes deben comprender que su trabajo no solo se basa en dirigir, sino que en algunas ocasiones deben darles libertad a sus trabajadores y permitir que ellos opinen. Y esto les permite calificarse como buenos líderes. (Martínez, 2019).

Aprendizaje constante: Torres, & Contreras (2012) indican que también es importante que los líderes respeten las opiniones de los demás y si le parece adecuada puede hasta cambiar de opinión y sino pues también las respetan y generan un ambiente laboral adecuado. Asimismo, muchas veces, los líderes consideran las

opiniones de los demás y a pesar de que aquella opinión deja ver posibles errores, se toma la decisión, con la finalidad de que si no funciona se aprendan de los errores y no se vuelvan a cometer jamás.

Akio (2015) define que las asociaciones que tienen líderes con la capacidad de aceptar y respetar las opiniones de los demás, se han adaptado al mercado cada vez más cambiante. Un líder que toma en cuenta las opiniones de los demás, se considera como un buen líder. Además, crea un ambiente de confianza en el que los miembros del equipo pueden opinar sin temor.

Capacidad de comunicación: Un buen líder debe saber comunicarse con su equipo, porque si no se sabe expresar adecuadamente no hay manera en la que su equipo le entienda, y siendo así, no los podrá guiar. Gran parte del trabajo de un líder es hacer que se alcancen las metas trazadas por la organización, y si este líder no sabe cómo comunicarse con su equipo, tendrá problemas en lograr aquellos objetivos. (Martínez, 2019)

Torres, & Contreras (2012) menciona que del líder no depende todo, puesto que en algunas ocasiones se debe dejar que los miembros del equipo o trabajadores opinen, y el líder debe respetar y escuchar dichas opiniones y ver qué opinión es favorable para el bien de la empresa. Un buen líder, toma en cuenta y respeta las opiniones de los demás, pues así consigue que su equipo se sienta motivado e involucrado en las actividades de la empresa.

Motivación e ilusión en el trabajo: Akio (2015) explica que un buen líder es aquél que mantiene motivado a su equipo e influye positivamente en ellos. Por ejemplo, para que los miembros de su equipo desempeñen su labor adecuadamente y con entusiasmo, les hacen creer que los objetivos comunes de las empresas son parecidos a los que ellos tienen y que desean lograr, de esa manera consiguen que ellos se comprometan con la empresa y se sientan parte de ella.

Se necesita que el equipo de trabajo se encuentre motivado, de lo contrario, no podrán desempeñar su labor como debe ser y no podrán alcanzar las metas trazadas por la empresa. Un empleado motivado, siempre estará dispuesto a cumplir con los objetivos de la empresa, además dichos empleados, tienen mayor capacidad para producir lo cual trae beneficios a la empresa. (Martínez, 2019)

Capacidad de empatía: Torres, & Contreras (2012) explican que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos de otra persona. Un buen líder, debe tener empatía con su equipo de trabajo, y comprender que es lo que piensan y sienten para poder brindarles apoyo. A pesar de que la labor de un líder es dirigir y mandar, debe tener en cuenta la empatía para poder generar un ambiente de confianza entre el equipo de trabajo que tiene bajo su mando.

Akio (2015) explica que un líder, siempre debe tener empatía con su equipo, y de esa manera poder comprender y ayudarlo a superar. El hecho de tener empatía, implica que va a brindarles confianza a las personas, sin embargo no puede excederse. Si un líder se excede al brindar confianza, existe un riesgo tanto para el

líder como para sus trabajadores, y esto podría perjudicar a que no se cumplan con los objetivos de la empresa.

2.2.2.3. Tipos de liderazgo

Blanch, Gil, Antino, & Rodríguez (2016) mencionan como ha se ha mencionado anteriormente, existen muchos tipos de liderazgo que van de acuerdo con el grupo o equipo al que se desea liderar o también según los objetivos de la empresa. Incluso se presentan situaciones, en las que en una empresa se utilizan distintos tipos de liderazgo para cada proyecto.

Sánchez & Barraza (2015) indica que cada tipo de liderazgo tiene sus efectos positivos y negativos para la organización. Por ejemplo, un liderazgo positivo genera un ambiente laboral adecuado, mientras que un liderazgo negativo hace que las cosas no se hagan adecuadamente, lo cual perjudica a la empresa. A continuación, se mencionan sobre los tipos de liderazgo:

Liderazgo laissez-faire: Este tipo de liderazgo no interviene en las actividades que realizan los trabajadores, además, se les supervisa muy poco. En este tipo de liderazgo, los líderes no presionan a su equipo de trabajo, sino que más bien, les dan todas las libertades para que ellos puedan hacer su trabajo como mejor les parezca. El liderazgo laissez-faire permite que sus empleados sean más creativos y tengan más capacidad de producir. Sin embargo, existe un problema, puesto que algunos

empleados, al ver que se les da libertad y no se les supervisa como debería ser, optan por no cumplir con su trabajo. (Vega, 2019)

Blanch, Gil, Antino, & Rodríguez (2016) menciona que el tipo de liderazgo brinda libertad a sus trabajadores, además, reciben muy poquísima supervisión. Pero, a pesar de que este líder da libertad, también interfiere en situaciones necesarias. Este tipo de liderazgo se caracteriza por no controlar y no imponer tantas órdenes a sus trabajadores, porque dicen que aquellos trabajadores con mucha experiencia desempeñan mejor su labor cuando no están siendo supervisados.

Liderazgo autocrático: Sánchez & Barraza (2015) este tipo de liderazgo se basa en que los líderes tienen todo el poder para decidir, determinar estrategias y planes, en donde los trabajadores no intervienen para nada, ni siquiera opinan ni contradicen al líder. Este tipo de liderazgo funciona mejor cuando se desean resultados rápidos. El liderazgo autocrático, permite que los trabajadores estén involucrados al cien por ciento en su trabajo, pero también puede que los trabajadores no se sientan a gusto y no exista un buen ambiente de trabajo.

En el liderazgo autocrático todo el poder se concentra en el líder, en donde los trabajadores o empleados no intervienen para nada, solo siguen las órdenes de sus líderes. Este tipo de liderazgo elimina por completo las acciones de holgazanería por parte de los trabajadores, en donde lo único que ellos deben hacer es obedecer a su líder. (Vega, 2019)

Liderazgo democrático: Blanch, Gil, Antino, & Rodríguez (2016) explican que a diferencia del anterior, este si permite la participación de los trabajadores en las distintas actividades de las empresas, en este tipo de liderazgo se toman en cuenta las opiniones de los empleados, se escuchan y se respetan, haciéndolo sentirse involucrado con la empresa, aunque al final, es el líder quien toma las decisiones.

Sánchez & Barraza (2015) indica que generalmente, a este liderazgo se le conoce como liderazgo participativo, que se caracteriza por motivar a los trabajadores, dejándolos participar en la toma de decisiones de la empresa. Lo importante aquí, es que todo el equipo de trabajo participe y se comuniquen entre ellos adecuadamente.

Liderazgo transaccional: El liderazgo transaccional se basa en el intercambio de información y beneficios entre trabajadores y líderes. Es decir que los empleados son recompensados por desempeñar muy bien su labor, lo cual beneficia al líder, porque a través de ello, está motivando a su equipo de trabajo. (Vega, 2019)

Blanch, Gil, Antino, & Rodríguez (2016) menciona que este tipo de liderazgo se caracteriza porque los líderes premian a sus trabajadores por su ardua y excelente labor, lo que también beneficia al líder, puesto que al motivarlos de esa manera, consigue que sus trabajadores realicen su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Liderazgo transformacional: Sánchez & Barraza (2015) indica que el liderazgo transformacional se basa en crear un ambiente laboral adecuado, en donde los trabajadores puedan mantener una buena relación. Al hacer esto, fomentamos el

trabajo en equipo y se alcanzan las metas trazadas por la empresa de manera eficaz y eficiente. Además, con una constante comunicación, se logran buenos resultados.

Los líderes transformadores utilizan la comunicación como un elemento fundamental para conseguir buenos resultados y cumplir con los objetivos planteados por la empresa. Además, genera un ambiente laboral adecuado. (Vega, 2019)

III. Hipótesis

La MYPE materia de investigación de tipo descriptivo, no requiere de formular hipótesis por su propia naturaleza que solo se describen los elementos o cualidades. (Calderone, 2016)

IV. Metodología de la investigación

4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación fue de nivel descriptiva, porque enumera, clasifica las características de las variables gestión de calidad y liderazgo, en esta investigación se estuvo buscando encontrar las propiedades de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018, Por consiguiente, (Baena, 2014) considera que las investigaciones diagnosticas

caracteriza un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores, y se identificaron las partes más relevantes, de las variables en estudio, son que se utilizaron para describir la realidad tal y conforme se presenta en la naturaleza.

El tipo de la investigación fue cuantitativo, porque examino los datos de manera científica, en forma numérica, y se midió el comportamiento de cada variable con secuencias y porcentajes. Estas investigaciones de nivel cuantitativo reciben la denominación por la naturaleza de los datos manejados basados en la cuantificación y cálculo de los mismos. (Baena, 2014)

El diseño de la presente investigación fue no experimental, porque es una investigación sistemática e empírica en que las variables independientes no se manipulan por que ya han sucedido y se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural (Guerrero, 2014). También es de corte transversal porque se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables Gestión de calidad y Liderazgo. (Guerrero, 2014)

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes, propietarios y personal encuestados.

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

4.2. Población y muestra

POBLACIÓN:

P1: Para la variable gestión de calidad se considera a clientes del restaurante El Patita en el distrito de Sullana, siendo una población infinita ya que se desconoce el número exacto de personal, para el cual se necesitará de una formula estadística.

P2: Para la variable liderazgo al propietario y personal del restaurante El Patita en el distrito de Sullana, siendo una población finita ya que se conoce el número exacto de personas, los cuales son doce personas (12).

MUESTRA:

M1: Para la variable gestión de calidad se realizó la encuesta a todos los clientes que estén dispuestos a desarrollar la encuesta, porque son ellos quienes pueden brindar datos exactos de la empresa, de tal manera, como no se tiene un dato exacto, se requiere de la aplicación de formula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la formula a aplicar:

$$n = (z^2 pq)/e^2$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q = probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e = Que equivale al 10% del margen de error (0.1)

Z = Que equivale al 90% al grado de confianza (1.645)

n = Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = ([1.645]^2 \times 0.50 \times 0.50) / [0.10]^2$$

$$n = (2.706025 \times 0.50 \times 0.50) / 0.01$$

$$n = 0.67650625 / 0.01$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ personas.}$$

M2: Para la variable liderazgo se realizó la encuesta a 12 personas, los cuales están conformados por propietarios y personal que estuvieron dispuestos a desarrollar el cuestionario y brindarnos información, y según (Astí, 2015) manifiesta que cuando la población es menor a 50 la muestra es la misma.

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación

RUC:	10720850970 - JUAREZ SUNCION JUNIOR SEBASTIAN
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 72085097 - JUAREZ SUNCION, JUNIOR SEBASTIAN
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI
Fecha de Inscripción:	16/01/2013
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

Fuente: SUNAT

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Gestión de Calidad	Para González & Arciniegas (2016) menciona que “un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos (y servicios), y los procesos para producirlos”.	Principios	Enfoque al cliente	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?	Clientes	NOMINAL
			Liderazgo	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?		
			Participación del personal	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?		
			Enfoque basado en procesos	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?		
			Enfoque fundamentado en sistemas	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?		
			Mejora continua	¿Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?		
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	¿Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?		
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?		

		Elementos	La Estructura Organizacional	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad?		
			La Planificación	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?		
			El Recurso	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?		
			Los Procesos	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?		
			Los Procedimientos	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Liderazgo	Para, Gomez (2014) explica que "el liderazgo, hoy día constituye un aspecto de primordial importancia para el trabajo y desarrollo de los equipos y las organizaciones, no solamente con miras a la obtención de los objetivos organizacionales programados, sino por el desarrollo integral y la satisfacción laboral que deben alcanzar todos los trabajadores".	Factores	Seguridad y autoconfianza	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?	Propietario y Personal	NOMINAL
			Ofrecer impulsos a la empresa	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?		
			Aprendizaje constante	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?		
			Capacidad de comunicación	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?		
			Motivación e ilusión en el trabajo	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?		
			Capacidad de empatía	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?		
		Tipos	Liderazgo laissez-faire	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?		
			Liderazgo autocrático	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?		
			Liderazgo democrático	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?		
			Liderazgo transaccional	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?		
			Liderazgo transformacional	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?		

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. con la que se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Este instrumento no busca modificar ni controlar el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de un conjunto de preguntas normalizadas el cual se ha obtenido de las bases teóricas, dirigidas a la muestra representativa, con el cual se dio respuesta a los objetivos específicos.

El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento el cuestionario, el que consta de 13 preguntas para la variable gestión de calidad y 11 pregunta para la variable liderazgo, para las cuales se adoptó una escala de auto clasificación de cinco puntos: 5 = Nunca, 4 = Casi Nunca, 3 = A Veces, 2 = Casi Siempre, 1 = Siempre.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de datos de la investigación se procedió a procesar los datos obtenidos en el programa de Microsoft Excel donde se elaboraron las tablas y para el desarrollo se trabajó la estadística descriptiva para obtener los datos de frecuencia, porcentaje, el rango de cómo se distribuyen los datos de la muestra.

Además dichos cuestionarios antes de su aplicación han sido validados por experto, y luego fueron resueltos por los clientes de las restaurante El Patita en el distrito de Sullana, y por los pobladores de la ciudad de Sullana, luego se pasó por el programa SPSS para saber sobre la fiabilidad de la investigación, y fue validado por el estadístico, luego al Microsoft Excel, y con los resultados se pudieron realizar las conclusiones, culminando así la recolección de datos, y se dio respuesta a cada objetivo específico mediante las conclusiones.

Por lo tanto, la presente investigación proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización de la gestión de calidad, marketing, neuromarketing, uso de las TIC, outsourcing, atención al cliente, benchmarking, liderazgo, en las MYPE, líneas que han sido asignadas por la escuela de Administración y comprenden el campo disciplina: promoción de las MYPE.

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz 2: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Metodología
Características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018	Gestión de Calidad	Nivel de investigación: Descriptiva Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental, corte transversal
			b) Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018		
			c) Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018	Liderazgo	Población: Infinita para gestión de calidad y finita para liderazgo Muestra: 68 clientes para gestión de calidad y 12 personas para liderazgo
			d) Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018		

4.7. Principios éticos

La ética debe ser aplicada en todas las etapas de la investigación, desde la planificación y la realización hasta la evaluación del proyecto de investigación y lo primero que debes hacer antes de diseñar un estudio es considerar los posibles costos y beneficios de la investigación, por lo tanto, en la presente investigación, según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fueron:

Protección a las personas. - Se respetará a las personas, y no se obligará a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluirán a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgará su identidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, por lo tanto, se utilizarán hojas de papel boom reciclado.

Libre participación y derecho a estar informado. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; se solicitará permiso al propietario de las librerías en el distrito de Sullana, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

Beneficencia y no maleficencia. - En la presente investigación no se obligará, ni maltratará en forma verbal a los propietarios y colaboradores de las empresas en investigación, se tratará de la mejor manera y con palabras adecuadas.

Justicia. - A los propietarios y colaboradores se les tratara con equidad y justicia, no se realizarán comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipulará ni se cambiará los datos adquiridos durante la encuesta.

Integridad científica. - Se respetarán los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo a las Normas APA.

V. Resultados

5.1. Resultado

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Tabla 1

Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	19%
Casi siempre	20	29%
A veces	15	22%
Casi nunca	10	15%
Nunca	10	15%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

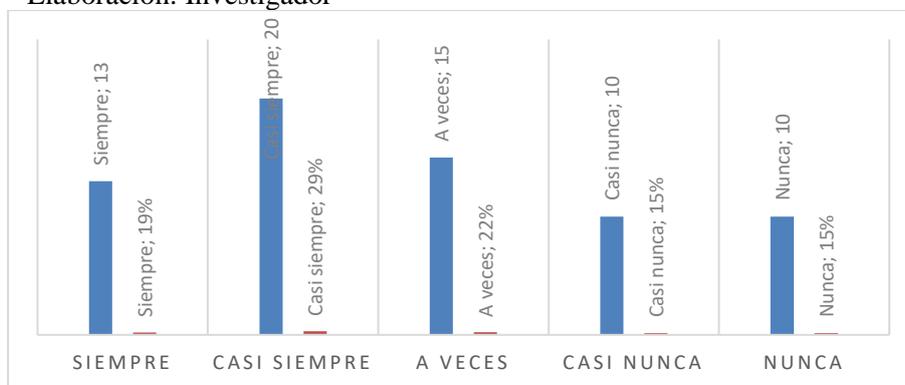


Figura 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad

Interpretación:

Según tabla 1 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que casi siempre está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad, mientras que el 22% indica a veces, el 19% siempre, el 15% casi nunca, y el 15% nunca.

Tabla 2

Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	29%
Casi siempre	15	22%
A veces	13	19%
Casi nunca	12	18%
Nunca	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

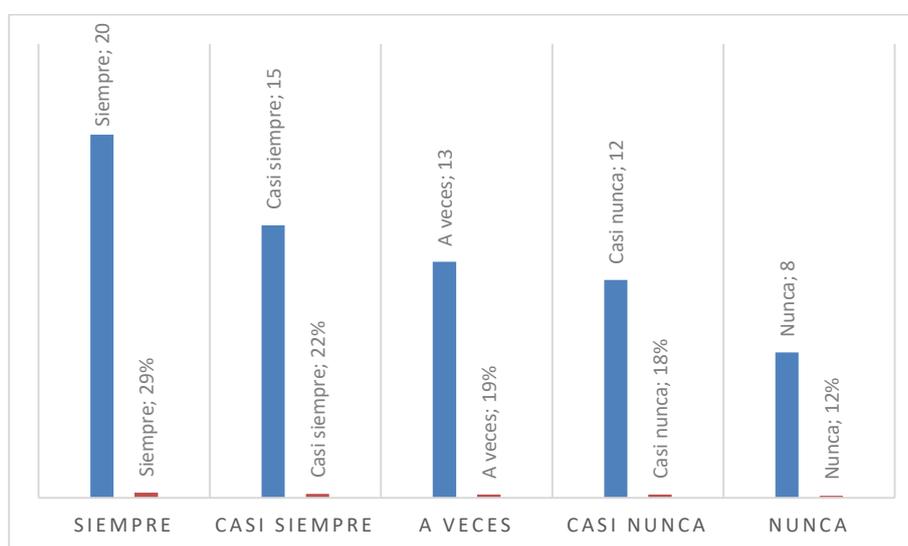


Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado

Interpretación:

Según tabla 2 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, mientras que el 22% indica que casi siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, el 19% indica que a veces tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, el 18% casi nunca y el 12% indica que nunca tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado.

Tabla 3

Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	37%
Casi siempre	20	29%
A veces	10	15%
Casi nunca	5	7%
Nunca	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

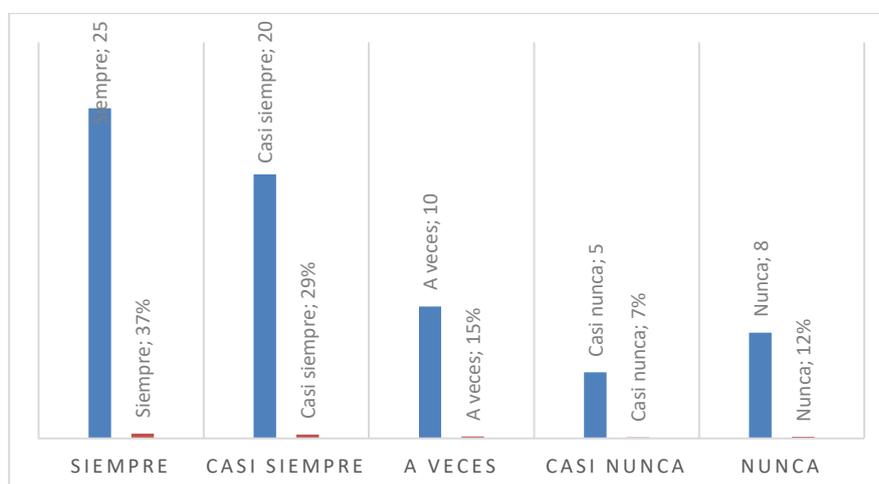


Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos

Interpretación:

Según tabla 3 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que el personal siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, mientras que el 29% indica que el personal casi siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, el 15% que el personal a veces se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, el 12% nunca y el 7% casi nunca.

Tabla 4

Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	30	44%
Casi siempre	10	15%
A veces	19	28%
Casi nunca	6	9%
Nunca	3	4%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

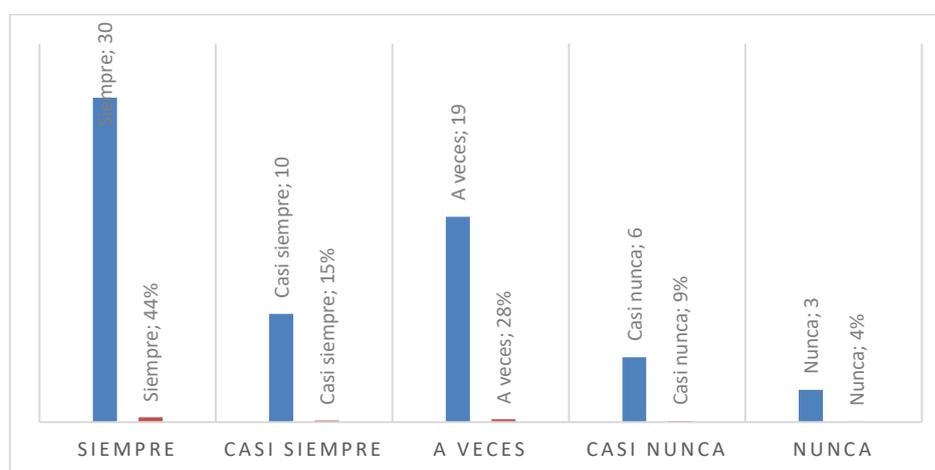


Figura 4. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas

Interpretación:

Según tabla 4 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, que el 44% consideró que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas, mientras que el 28% indica que la calidad de los productos y servicios a veces son las adecuadas, el 15% indica que la calidad de los productos y servicios casi siempre son las adecuadas, el 9% indica que la calidad de los productos y servicios casi nunca son las adecuadas y el 4% indica que la calidad de los productos y servicios nunca son las adecuadas.

Tabla 5

Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	28%
Casi siempre	9	13%
A veces	14	21%
Casi nunca	22	32%
Nunca	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

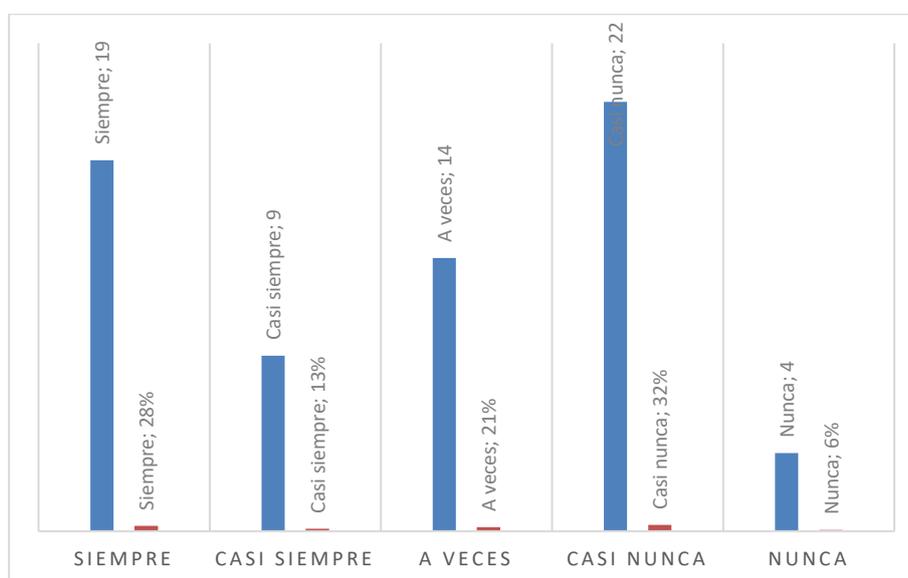


Figura 5. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente

Interpretación:

Según tabla 5 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 32% consideró que la aplicación de sistema de calidad casi nunca permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente, mientras que el 28% siempre, el 21% a veces, el 13% casi siempre y el 6% indica que nunca.

Tabla 6

Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	26	38%
Casi siempre	20	29%
A veces	16	24%
Casi nunca	4	6%
Nunca	2	3%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

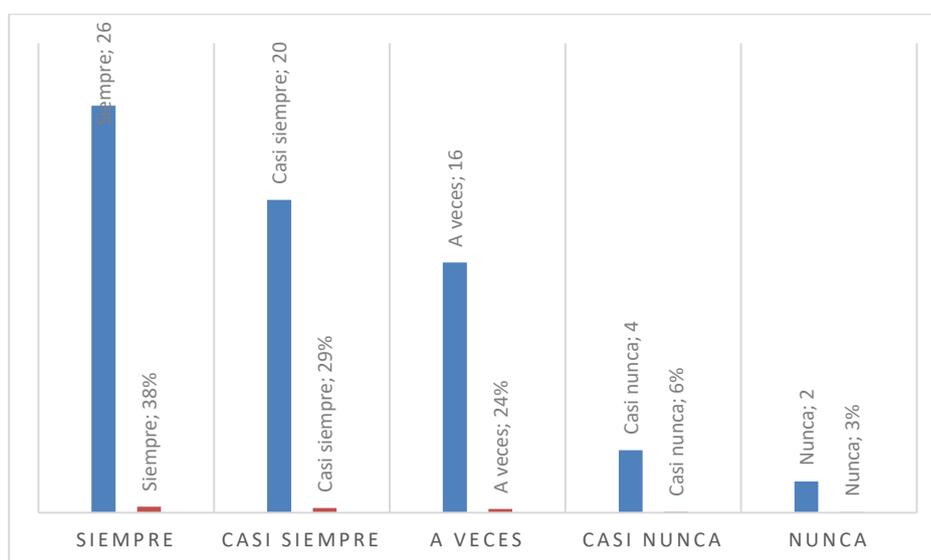


Figura 6. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos

Interpretación:

Según tabla 6 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 38% consideró que siempre está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos, mientras que el 29% casi siempre, el 24% a veces, el 6% casi nunca y el 3% indica que nunca.

Tabla 7

Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	22%
Casi siempre	25	37%
A veces	12	18%
Casi nunca	9	13%
Nunca	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

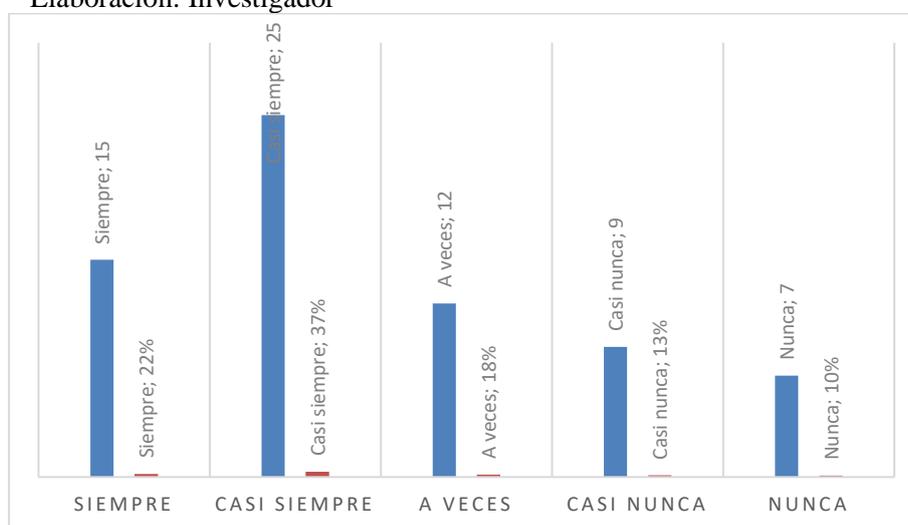


Figura 7. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas

Interpretación:

Según tabla 7 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que el restaurante casi siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, mientras que el 22% indica el restaurante siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, el 18% indica el restaurante a veces hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, el 13% casi nunca y el 10% indica nunca.

Tabla 8

Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	16%
Casi siempre	10	15%
A veces	27	40%
Casi nunca	19	28%
Nunca	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

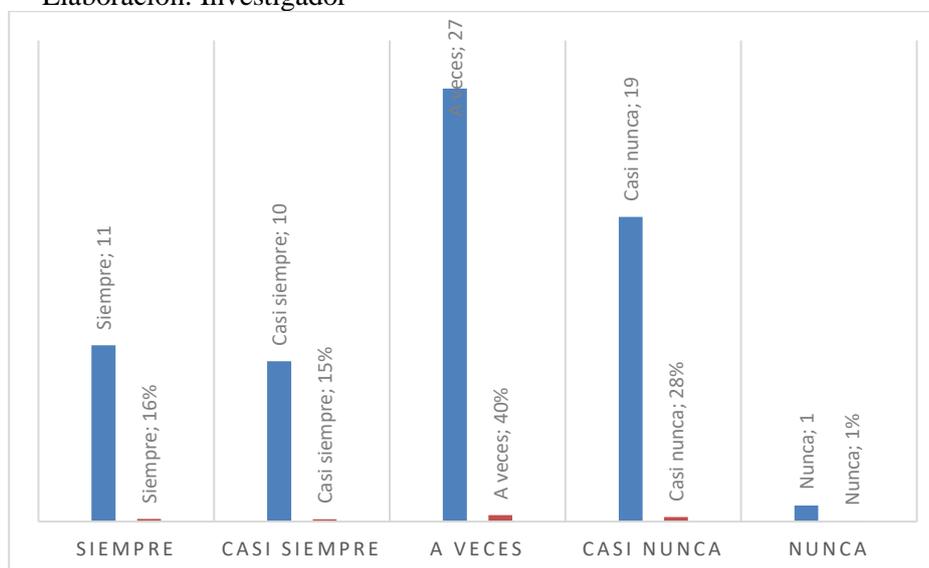


Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios.

Interpretación:

Según tabla 8 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 40% consideró que la empresa a veces tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios, mientras que el 28% casi nunca, el 16% siempre, el 15% casi siempre, y el 1% indica que nunca.

Segundo objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Tabla 9

Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	28%
Casi siempre	10	15%
A veces	23	34%
Casi nunca	7	10%
Nunca	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

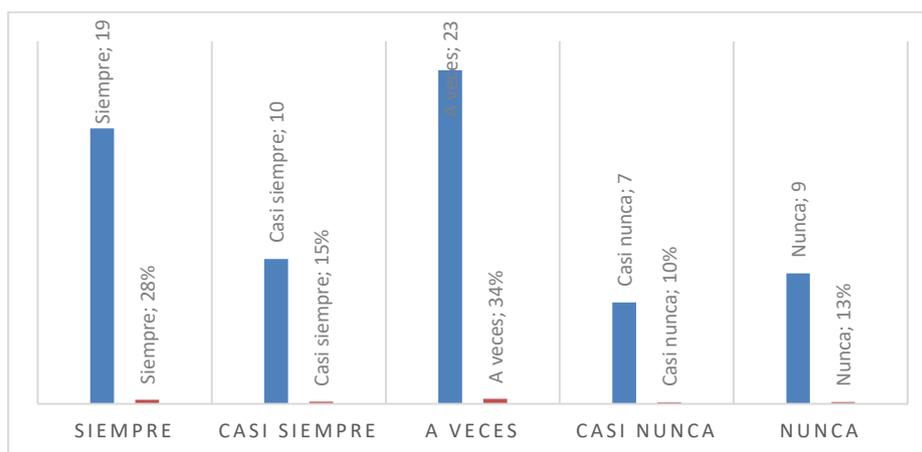


Figura 9. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 *Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad.*

Interpretación:

Según tabla 9 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 34% consideró que la empresa a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad, mientras que el 28% siempre, el 15% casi siempre, el 13% nunca, y el 10% indica que casi nunca.

Tabla 10

Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	23	34%
Casi siempre	27	40%
A veces	9	13%
Casi nunca	6	9%
Nunca	3	4%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

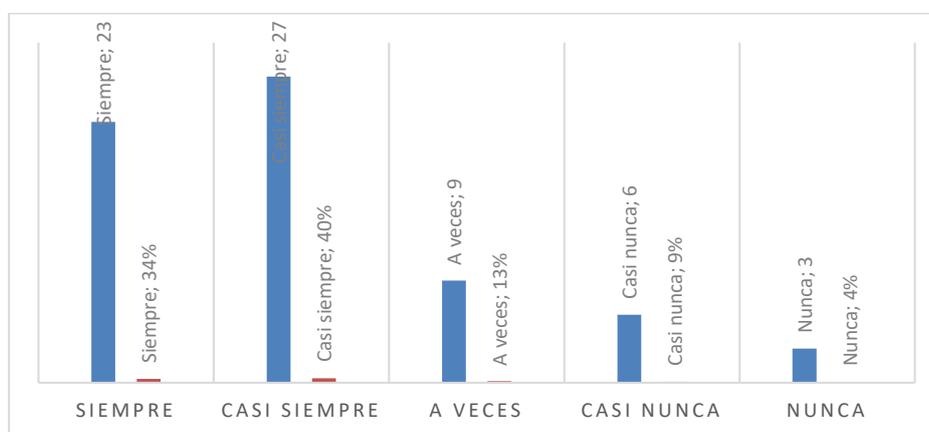


Figura 10. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día.

Interpretación:

Según tabla 10 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 40% consideró que el restaurante casi siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, mientras que el 34% indica que el restaurante siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, el 13% indica que el restaurante a veces cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, el 9% casi nunca, y el 4% indica que el restaurante nunca cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día.

Tabla 11

Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	22%
Casi siempre	18	26%
A veces	20	29%
Casi nunca	10	15%
Nunca	5	7%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de las librerías

Elaboración: Investigador

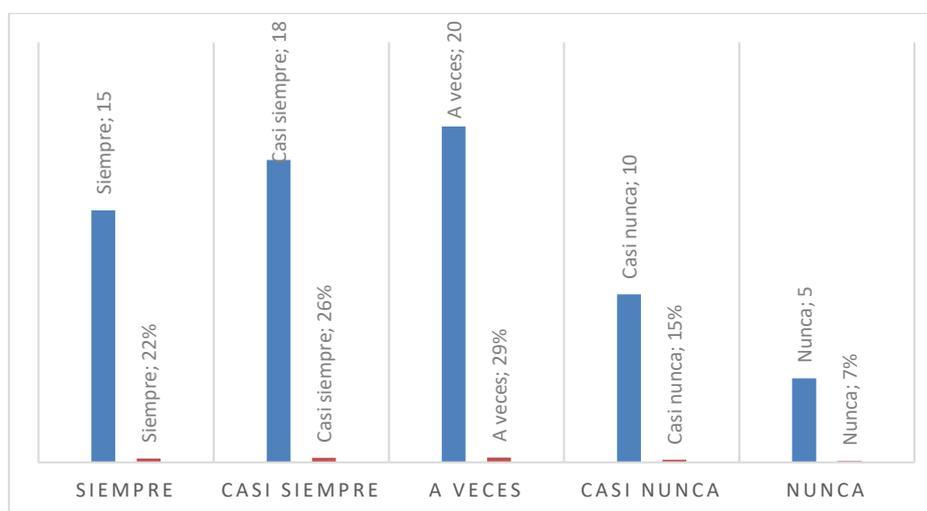


Figura 11. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad

Interpretación:

Según tabla 11 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que la empresa a veces utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, mientras que el 26% indica que la empresa casi siempre utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, 22% indica que la empresa siempre utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, 15% casi nunca, y el 7% indica que la empresa nunca utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad.

Tabla 12

Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	15%
Casi siempre	13	19%
A veces	14	21%
Casi nunca	18	26%
Nunca	13	19%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

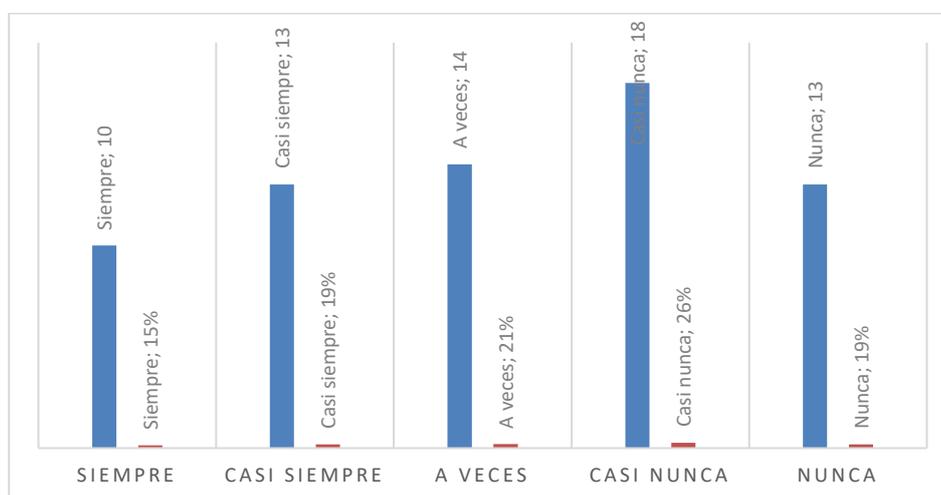


Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece.

Interpretación:

Según tabla 12 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 26% consideró que el propietario casi nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, mientras que el 21% indica que en el propietario a veces ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, 19% indica que el propietario casi siempre ejerce, 19% casi nunca y el 15% indica que nunca.

Tabla 13

Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	37%
Casi siempre	17	25%
A veces	12	18%
Casi nunca	5	7%
Nunca	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

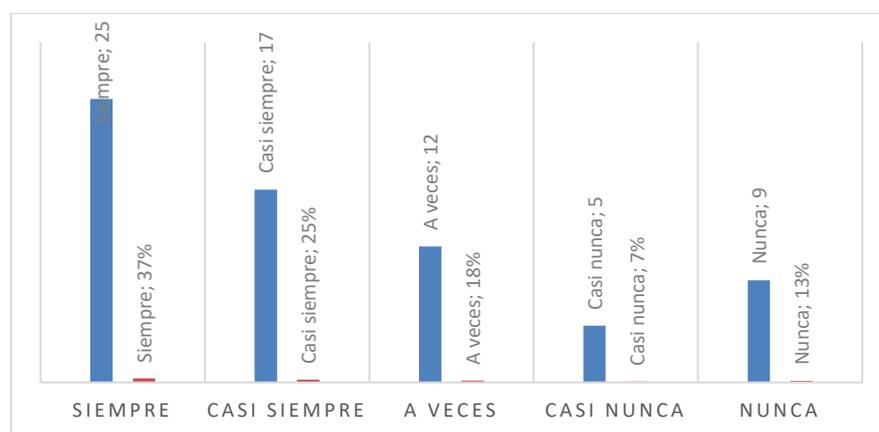


Figura 13. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos.

Interpretación:

Según tabla 13 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, mientras que el 25% indica que la empresa casi siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, el 18% a veces, el 13% nunca, y el 7% casi nunca.

Variable: Liderazgo

Tercer objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Tabla 14

El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	4	33%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

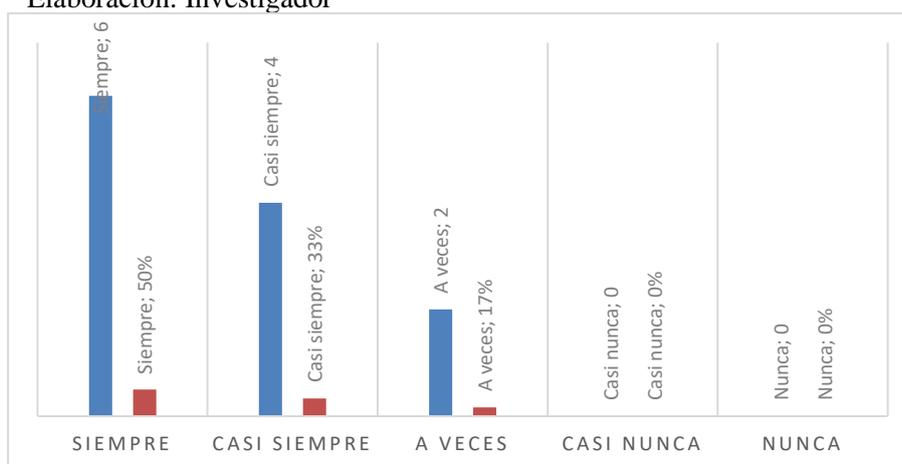


Figura 14. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características.

Interpretación:

Según tabla 14 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que siempre asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características, mientras que el 33% casi siempre, y el 17% indica que a veces asume la responsabilidad.

Tabla 15

El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
Casi siempre	2	17%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

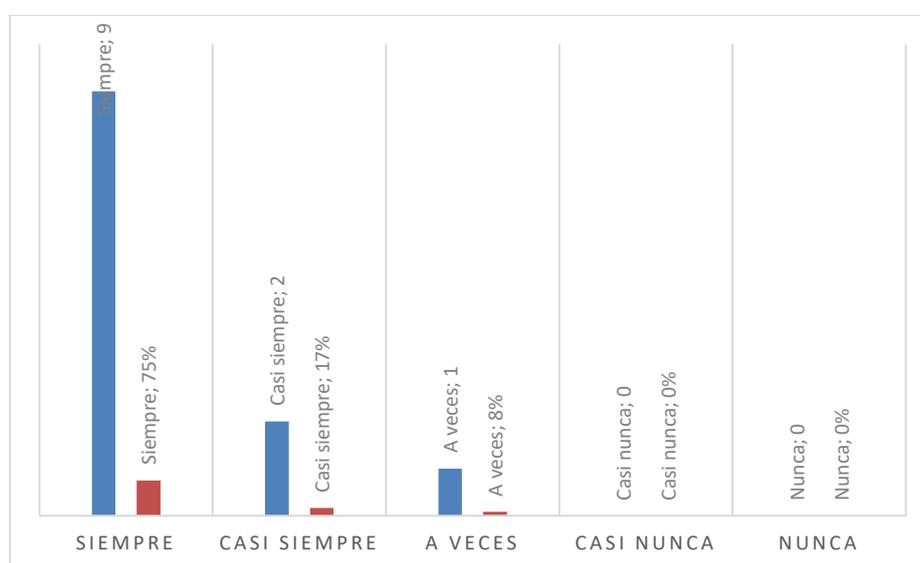


Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa

Interpretación:

Según tabla 15 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, mientras que el 17% indica que el propietario casi siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, y el 8% indica el propietario a veces tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa.

Tabla 16

El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	5	42%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

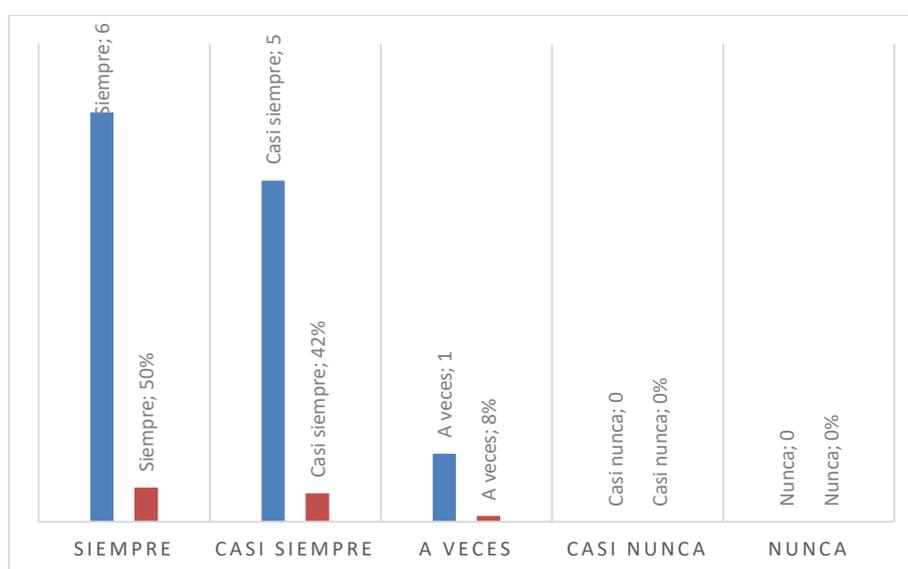


Figura 16. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa

Interpretación:

Según tabla 16 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, mientras que el 42% indica que casi siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, y el 8% indica que a veces tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa.

Tabla 17

Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
Casi siempre	3	25%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

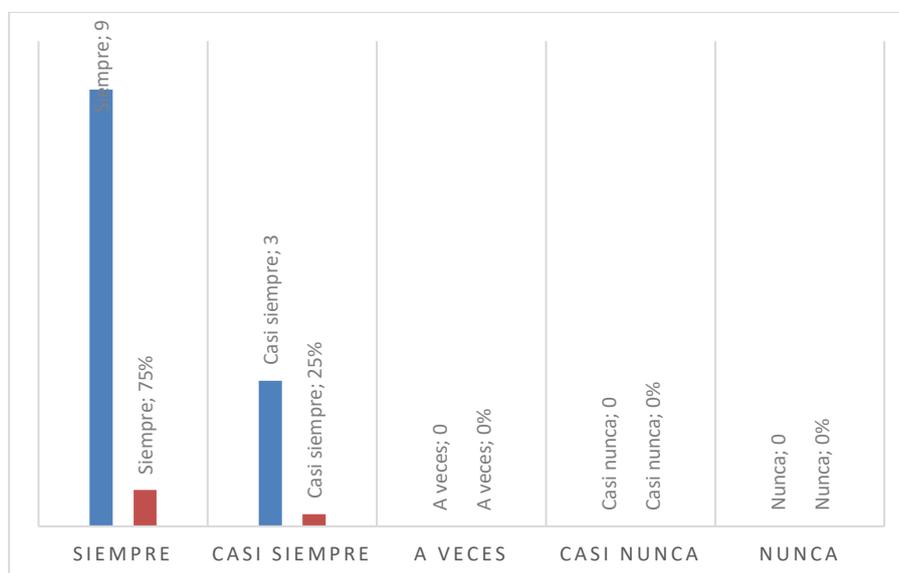


Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa

Interpretación:

Según tabla 17 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa, mientras que el 25% indica que casi siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa.

Tabla 18

El propietario brinda motivación constante a los trabajadores

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	67%
Casi siempre	4	33%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

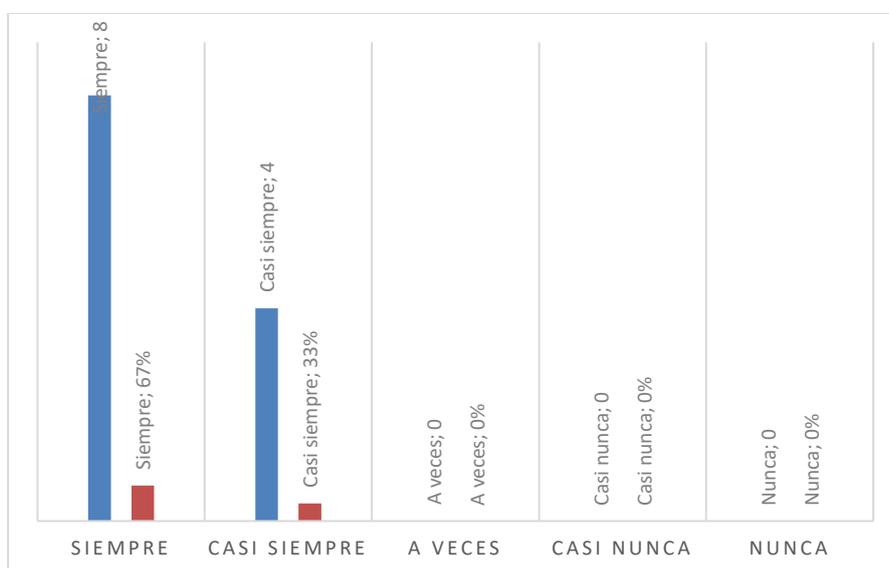


Figura 18. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 El propietario brinda motivación constante a los trabajadores

Interpretación:

Según tabla 18 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 67% consideró que el propietario siempre brinda motivación constante a los trabajadores, mientras que el 33% indica que el propietario casi siempre brinda motivación constante a los trabajadores.

Tabla 19

EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
Casi siempre	3	25%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

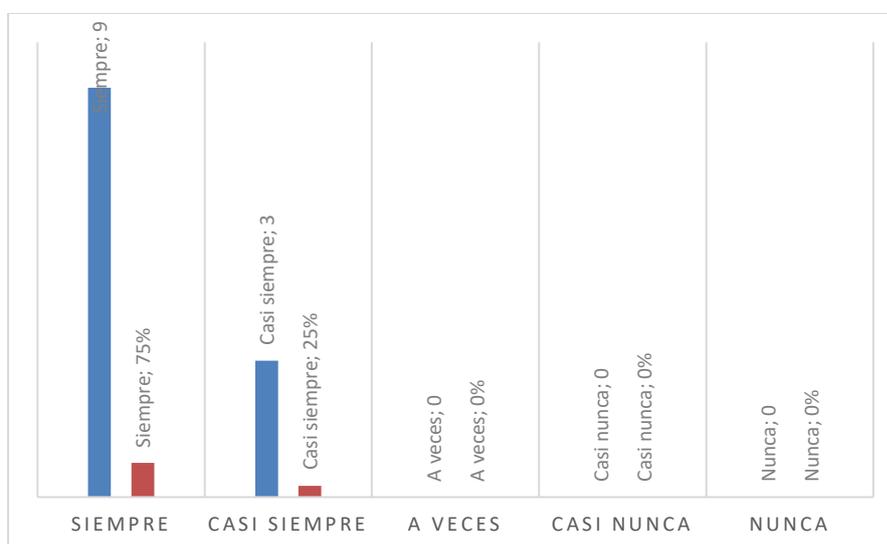


Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa

Interpretación:

Según tabla 19 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que el propietario siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa.

Cuarto objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Tabla 20

El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	3	25%
A veces	3	25%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

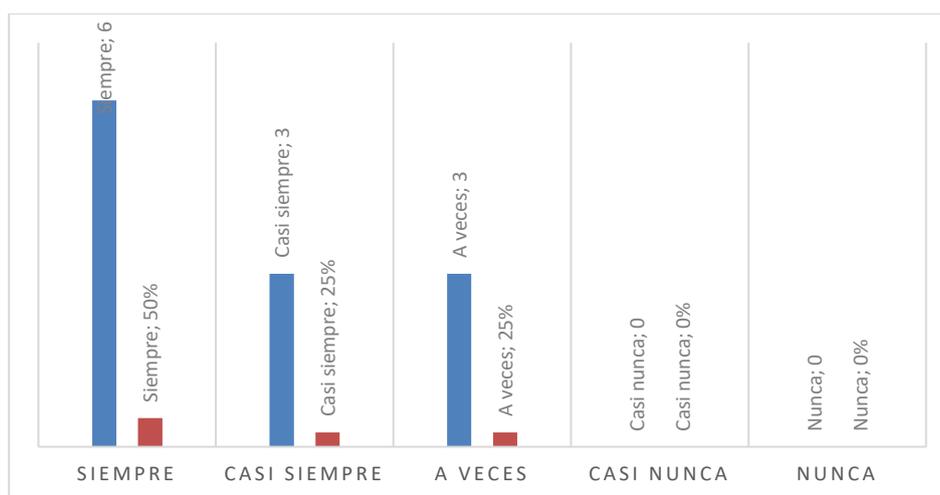


Figura 20. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos

Interpretación:

Según tabla 20 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que el propietario siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos, y el 25% indica que a veces.

Tabla 21

El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	83%
Casi siempre	2	17%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

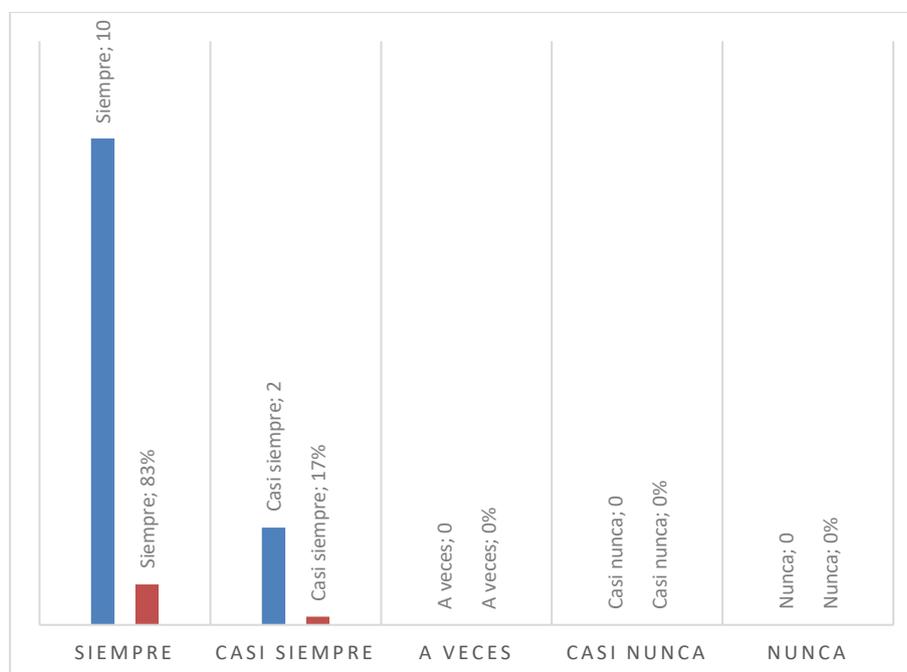


Figura 21. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa

Interpretación:

Según tabla 21 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 83% consideró que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa, mientras que el 17% indica que el liderazgo autocrático casi siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa.

Tabla 22

El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	58%
Casi siempre	3	25%
A veces	2	17%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

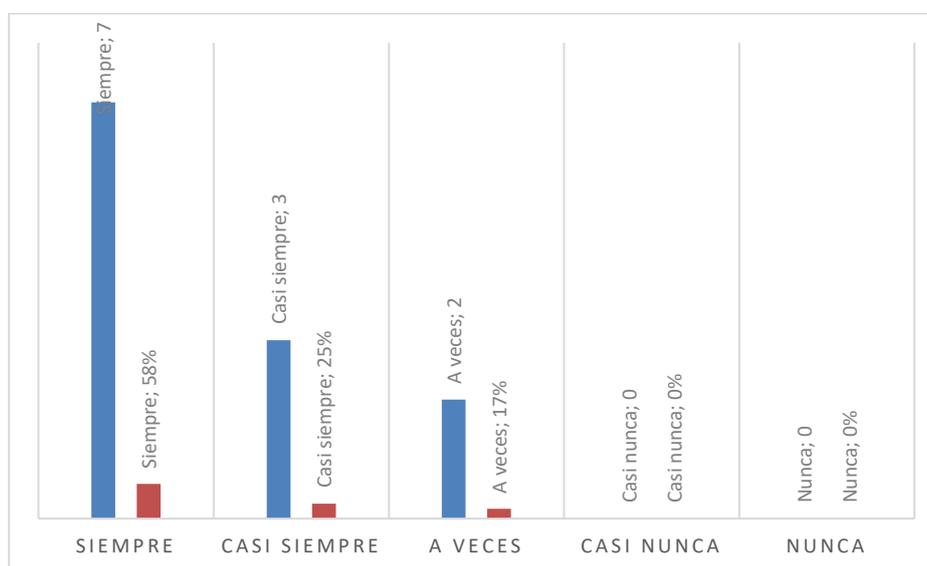


Figura 22. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa

Interpretación:

Según tabla 22 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 58% consideró que el propietario siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, y el 17% indica que el propietario a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa.

Tabla 23

El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	5	42%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

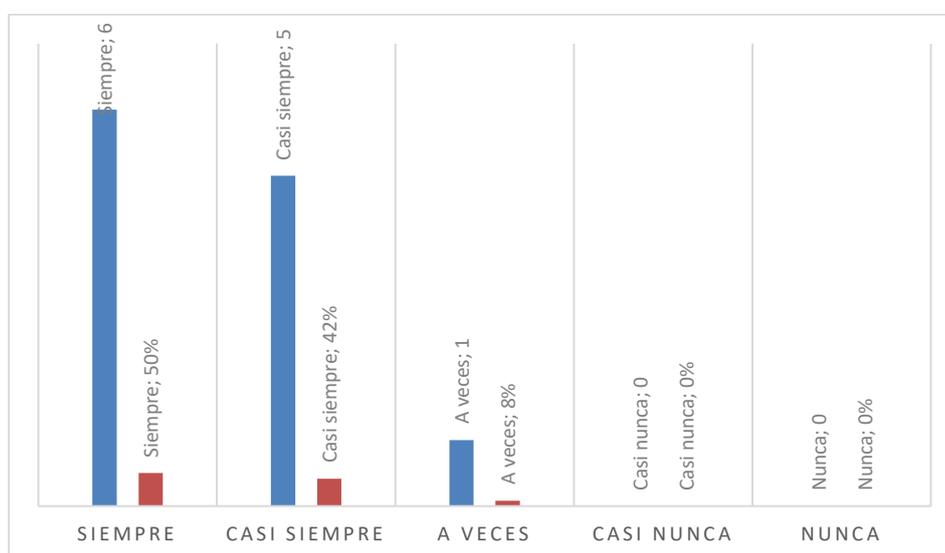


Figura 23. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia.

Interpretación:

Según tabla 23 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que el propietario siempre se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia, mientras que el 42% casi siempre, y el 8% indica que siempre brindar los refuerzos y recompensas respectivos.

Tabla 24

El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	67%
Casi siempre	3	25%
A veces	1	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal

Elaboración: Investigador

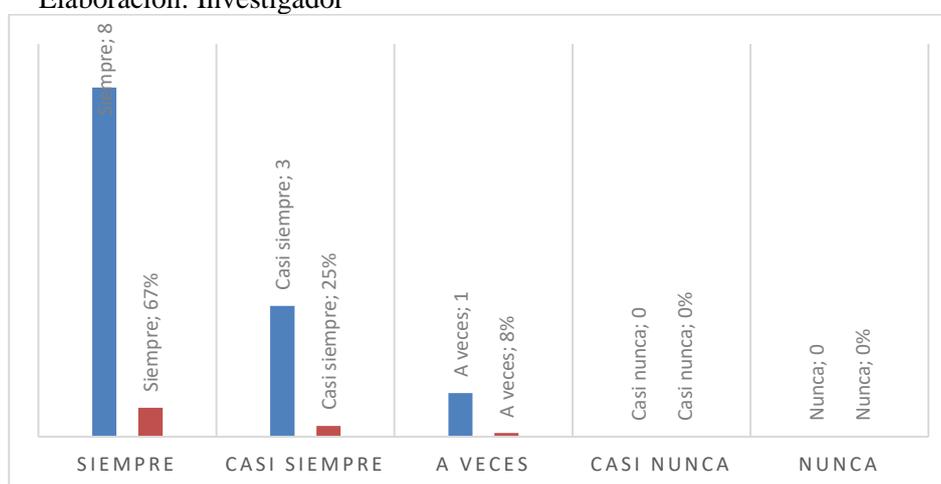


Figura 24. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen

Interpretación:

Según tabla 24 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 67% de del personal afirman que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen, y el 8% indica que a veces.

5.2. Análisis de resultados

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 1 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que casi siempre está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad, mientras que el 22% indica a veces está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad, el 19% siempre, el 15% casi nunca, y el 15% nunca. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que casi siempre está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad. Estos resultados coincide con (Cuenca, 2019) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018”, quien concluyó que el 24% (16) de los comensales considera que la empresa considera al cliente como prioridad, además discrepa con (Alpízar, & Sañudo, 2016) menciona que “hoy en día las empresas tienen enfocado en satisfacer a los clientes, y para ello tienen que conocer las necesidades y expectativas de los mismos, ya que tenerlos contentos y satisfechos es generar ganancias y tener clientes fieles trabajo”. Por tal motivo los clientes encuestados consideran que casi siempre está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad, sin embargo, el propietario debería tomar en cuenta y colocar como prioridad en su empresa a los clientes, ya que son ellos quienes recomiendan y

a la empresa, a mayor cantidad de clientes mayores ganancias. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 2 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, mientras que el 22% indica que casi siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, el 19% indica que a veces tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, el 18% casi nunca y el 12% indica que nunca tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado. Estos resultados discrepa con (Campos, 2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que les falta ser líder entre los restaurantes de Sullana; además estos resultados coincide con (Antúnez, 2017) “explica que todas las empresas cuentan con líderes que guíen, estos líderes deben traer beneficios a la empresa, y al personal, además deben mantener un ambiente agradable, y llegar a involucrarse con los objetivos y metas de la empresa”. Por tal motivo de los clientes encuestados considera que siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, y cada vez se recomiendan entre amigos, parientes y familiares. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 3 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que el personal siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, mientras que el 29% indica que el personal casi siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, el 15% que el personal a veces se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, el 12% nunca y el 7% casi nunca. Donde la mayoría de clientes considera que el personal siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos. Estos resultados coincide con (Sotomayor & Cedeño, 2018) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita””, quien concluyó que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento, además coincide con (Grijalbo, 2017) quien concluyó que “Las empresas hoy en día involucran al personal con la finalidad de obtener mejores resultados e ideas innovadoras de los trabajadores en las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa”. Por tal motivo el personal siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, ya que el propietario motiva a su personal de forma intrínseca y extrínseca. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 4 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 44% consideró que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas, mientras que el 28% indica que la calidad de los productos y servicios a veces son las adecuadas, el 15% indica que la calidad de los productos y servicios casi siempre son las adecuadas, el 9% indica que la calidad de los productos y servicios casi nunca son las adecuadas y el 4% indica que la calidad de los productos y servicios nunca son las adecuadas. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas. Estos resultados coincide con (Campos, 2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que enfoque basado en procesos ya que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas; además coincide con (Alpízar, & Sañudo, 2016) quien concluyó que “son los distintos recursos y funciones que deben cumplir en los procesos operativos y estratégicos de soporte, los cuales tienen su propio control. Es decir, se consigue un resultado óptimo y eficiente cuando los recursos y funciones se realizan mediante un proceso”. Por tal motivo los clientes encuestados considera que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas, ya que están totalmente satisfechos con los productos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 5 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 32% consideró que la aplicación de sistema de calidad casi nunca permite mejorar la

imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente, mientras que el 28% siempre, el 21% a veces, el 13% casi siempre y el 6% indica que nunca. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que la aplicación de sistema de calidad casi nunca permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente. Estos resultados discrepa con (Hérendez, 2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo servqual para mejorar el servicio al cliente en el despacho de pedidos a domicilio en un mercado de comida rápida”, expresa que la aplicación de sistema de calidad permitirá mejorar la imagen turística de la Comuna Montañita y logrará su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente; además discrepa con (Antúnez, 2017) “menciona que es un determinado sistema que contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa logrando cumplir los objetivos mediante los procesos y se identifican, entienden y gestionan”. Por tal motivo los clientes encuestados consideran que la aplicación de sistema de calidad casi nunca permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente, y por el cual el propietario debería tomar dentro de sus prioridades. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 6 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 38% consideró que siempre está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la

empresa y las relaciones existentes con ellos, mientras que el 29% casi siempre, el 24% a veces, el 6% casi nunca y el 3% indica que nunca. Donde la mayoría de clientes considera que siempre está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos. Estos resultados tienen coincidencia con (Campos, 2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018”, expresa que mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos; además tiene coincidencia con (Grijalbo, 2017) quien concluyó que “la organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes”. Por tal motivo los clientes siempre está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 7 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que el restaurante casi siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, mientras que el 22% indica el

restaurante siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, el 18% indica el restaurante a veces hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, el 13% casi nunca y el 10% indica nunca. Donde casi el total de los clientes encuestados considera que el restaurante casi siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas. Estos resultados discrepan con (Cadena & López, 2016) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del liderazgo del Restaurante Café Santa Bertha” quien concluyo que hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas. por otro lado, discrepa con (Alpízar, & Sañudo, 2016) quien concluyo que “este principio significa que la empresa tiene que tomar decisiones basados en hechos o datos de información reales con el cual garantice la baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos”. Por tal motivo de los clientes encuestados considera que el restaurante casi siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, ya que son ellos quienes tienen contacto directamente con los clientes. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 8 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 40% consideró que la empresa a veces tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios, mientras que el 28% casi nunca, el 16% siempre, el 15% casi siempre, y el 1% indica que nunca. Donde la mayoría de los clientes

encuestados considera que la empresa a veces tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios. Estos resultados discrepan con (Parihuaman, 2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018”, quien concluyó que tienen un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios; además discrepa con (Antúnez, 2017) “considera que en este principio cumple con una buena y correcta relación con las condiciones y criterios para seleccionar a los distintos proveedores y mantenerlos actualizados con una buena relación y beneficiosa para ambos y así crear valor”. Por tal motivo los clientes encuestados consideran que la empresa a veces tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios, por lo tanto, los propietarios indican que las compras lo realizan en el mercado y muchas veces comprar en distintos comerciantes. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Segundo objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 9 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 34% consideró que la empresa a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad, mientras que el 28% siempre, el 15% casi siempre, el 13% nunca, y el 10% indica que casi nunca. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que la empresa a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad. Estos resultados discrepa con (Piñas, 2019) en su trabajo de investigación titulada “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019”, quien concluyó que posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad; además contrasta con (Hernández, Martínez, & Rodríguez, 2017) quien concluyó que “es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma”. Por tal motivo los clientes encuestados consideran que la empresa a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad, y que se sientan satisfechos con los alimentos preparados. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 10 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 40% consideró que el restaurante casi siempre cuenta con una planificación ya definida de

actividades a realizar durante el día, mientras que el 34% indica que el restaurante siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, el 13% indica que el restaurante a veces cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, el 9% casi nunca, y el 4% indica que el restaurante nunca cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que el restaurante casi siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día. Estos resultados tienen coincidencia con (Trujillo, 2019) en su trabajo de investigación denominada “La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de el Agustino, Lima, 2018”, quien concluyó que los restaurantes cuentan con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día. Por otra parte (Estrada, 2015) “menciona que definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener”. De tal manera que los clientes encuestados consideran que el restaurante casi siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, porque siempre es la misma rutina, sin embargo, los propietarios deberían innovar diariamente, para que cada cliente se sienta a gusto y regrese. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 11 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 29% consideró que la empresa a veces utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, mientras que el 26% indica que la empresa casi siempre utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, 22% indica que la empresa siempre utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, 15% casi nunca, y el 7% indica que la empresa nunca utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que la empresa a veces utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad. Estos resultados tienen coincidencia con (González & Arciniegas, 2016), quien concluyó que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad; y coincide con (Ruiz, 2017) quien concluyo que “es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)”. Por tal motivo los clientes encuestados consideran que la empresa a veces utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, ya que los propietarios les falta mejor la parte de planificación de la empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 12 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 26% consideró que el propietario casi nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, mientras que el 21% indica que en el propietario a veces ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, 19%

indica que el propietario casi siempre ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, 19% casi nunca y el 15% indica que nunca. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que el propietario casi nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece. Estos resultados discrepan con (Parihuaman, 2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018”, quien concluyó que están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece. Por otra parte, coincidencia con (Hernández et al., 2017) quien concluyó que “son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables”. De tal manera que los clientes encuestados consideran que el propietario casi nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, ya que algunas veces los platos con comida han tenido algunas fallas. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 13 y su respectiva figura del total de clientes encuestados, el 37% consideró que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de

los alimentos, mientras que el 25% indica que la empresa casi siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, el 18% a veces, el 13% nunca, y el 7% casi nunca. Donde la mayoría de los clientes encuestados considera que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos. Estos resultados tienen coincidencia con (Burgos, 2017) en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008”, quien concluyó que los procedimientos documentales de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración; y tiene coincidencia con (Estrada, 2015) “considera que son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos”. De tal manera que los clientes encuestados consideran que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, para mayor satisfacción de los mismos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Variable: Liderazgo

Tercer objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 14 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que siempre asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características, mientras que el 33% casi siempre, y el 17% indica que a veces asume la responsabilidad. Donde la mayoría del personal encuestados considera que siempre asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características. Estos resultados coinciden con (Urizar, 2016) en su trabajo de investigación denominado “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz”, quien concluyó que asumen la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones; posee diversas características; y tiene coincidencia con (Martínez, 2019) quienes concluyeron que “para que una organización alcance el éxito es necesario que las decisiones que se tomen sean acordadas por un extenso número de miembros, es decir, que todos participen de los proyectos de la empresa o la organización y se sientan partícipes. De ese modo se genera un espíritu de trabajo muy positivo y todos los que trabajan en el proyecto realizan sus tareas sin sentirse obligados sino interiorizando que es lo mejor para la empresa”. Por tal motivo el personal encuestado considera que siempre asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características. Estos resultados dan

respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 15 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, mientras que el 17% indica que el propietario casi siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, y el 8% indica el propietario a veces tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa. Estos resultados tienen coinciden con (Quino, 2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que el líder tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; y tiene coincidencia con (Akio, 2015) “indica que el líder es también la persona que debe proveer de metas u objetivos al resto de empleados y compañeros, es decir, debe ser él quien indique que rumbo seguir, y hacerlo de manera clara, pero permitiendo libertad para que los empleados y compañeros sigan el rumbo que ellos deseen siempre que el objetivo final se cumpla”. De tal manera el personal encuestado considera que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar en la empresa, con la finalidad de seguir manteniéndose en el mercado empresarial. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 16 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, mientras que el 42% indica que casi siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, y el 8% indica que a veces tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa. Donde la mayoría del personal encuestados considera que siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa. Estos resultados discrepan con (Quiroz, 2016) en su trabajo de investigación denominado “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”, quien concluyó que 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; además contrasta con (Torres, & Contreras, 2012) “menciona que aunque lo hemos comentado de manera indirecta, otra particularidad que define a los líderes es que se muestran abiertamente flexibles a las opiniones contrarias. Es decir, no obligan al grupo a aceptar sus imposiciones, sino que muestran flexibilidad para cambiar de opinión, están abiertos a nuevas ideas y enfoques y generan un ambiente en el que está permitido el fallo, pero lo realmente importante es lo que se aprende a partir de la experiencia de haber fallado”. De tal manera el personal encuestado considera que siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, y el propietario está pendiente de la forma

de trabajo que realiza cada uno de ellos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 17 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa, mientras que el 25% indica que casi siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa. Donde la mayoría del personal encuestados considera que siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa. Estos resultados coinciden con (Pérez, 2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018”, quien concluyó que la organización es importante dentro de la toma de decisiones además de la buena comunicación que mantiene trabajadores y propietarios de cada restaurante; y estos resultados tienen coincidencia con (Martínez, 2019)” quien concluyó que “Gran parte del trabajo de un líder es hacer llegar la idiosincrasia de la organización tanto a nivel externo como a nivel interno, es decir, que se respeten las señas de identidad de la organización y que se alcancen los objetivos respetando esos valores. Un líder ha de emitir mensajes claros y concisos, asegurando que el mensaje que se quiere transmitir se entiende correctamente”. De tal manera el personal encuestado considera que siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa, para brindar un buen servicio de calidad y los productos a gusto de los

clientes. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 18 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 67% consideró que el propietario siempre brinda motivación constante a los trabajadores, mientras que el 23% indica que el propietario casi siempre brinda motivación constante a los trabajadores. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre brinda motivación constante a los trabajadores. Estos resultados coinciden con (Pillaca, 2019) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, quien concluyó que después de realizar la investigación en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos se pudo concluir que el líder brinda la motivación a los trabajadores; y estos resultados tienen coincidencia con (Akio, 2015) quien concluyó que “explica que un buen líder es aquél que es capaz de hacer llegar a sus compañeros que los objetivos que logre la empresa son sus propios objetivos sobredimensionados. El trabajo de un líder consiste básicamente en hacer creer a sus compañeros y el resto de empleados de la organización que conseguir objetivos y metas para la organización es similar a conseguir objetivos propios, para ello debe lograr que todos los empleados se sientan parte del equipo”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el propietario siempre brinda motivación constante a los trabajadores, para que sigan realizando eficiente su trabajo en el área que desempeñan su trabajo. Estos resultados dan

respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 19 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 75% consideró que el propietario siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa. Estos resultados tienen coincidencia con (Quino, 2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que los roles de liderazgo que desempeña el personal en las MYPE sector producción rubro carpinterías es que existe la confianza y el compromiso para lograr los objetivos; además tiene coincidencia con (Torres, & Contreras, 2012) quien concluyo que “menciona que es una característica que se ha comentado de manera indirecta en los puntos anteriores. La empatía es la capacidad de ponerse en la piel del otro y comprender cómo piensa y qué le ha llevado a tomar determinada decisión. Los líderes deben en todo momento tener muy en cuenta las necesidades de sus compañeros, empatizar con ellos”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el propietario siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa, ya que en un buen ambiente de trabajo ayuda a trabajar con eficiencia. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Cuarto objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 20 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que el propietario siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos, y el 25% indica que a veces. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos. Estos resultados tienen coincidencia con (Vega, 2019) quien concluyó que “como punto fuerte, este tipo de liderazgo laissez-faire puede aumentar la creatividad y proactividad de los empleados. Como punto negativo, puede generar dinámicas de holgazanería si los empleados perciben que su trabajo no es valorado ni supervisado”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el propietario siempre aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos intrínseca y extrínseca. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 21 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 83% consideró que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa, mientras que el 17% indica que el liderazgo autocrático casi siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa. Donde la mayoría

del personal encuestados considera que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa. Estos resultados tienen coincidencia con (Zapata, 2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa; además tienen coincidencia con (Vega, 2019) quien concluyo que “el liderazgo autocrático permite que los supervisores tomen decisiones y fijen las directrices sin la participación del grupo. El líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 22 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 58% consideró que el propietario siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, y el 17% indica que el propietario a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa. Estos resultados tienen coincidencia con (Zapata, 2019) en su trabajo de

investigación denominado “Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018”, quien concluyó que el administrador les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa; además tienen coincidencia con (Sánchez & Barraza, 2015) “indica que habitualmente llamado liderazgo participativo, este tipo de liderazgo se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. El líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el propietario siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, cuando se trata respecto a las decisiones de decoración del restaurante o la forma de atender a los clientes. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 23 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 50% consideró que el propietario siempre se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia, mientras que el 42% casi siempre, y el 8% indica que siempre brindar los refuerzos y recompensas respectivos. Donde la mayoría del personal encuestados considera que el propietario siempre se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. Estos resultados discrepa con (Medina, 2016) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización

del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014”, quien concluyó que el gerente no se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia; además coincide con (Blanch, Gil, Antino, & Rodríguez, 2016) quienes “mencionan que el liderazgo transaccional se basa en transacciones, es decir, en procesos de intercambio entre los líderes y sus seguidores. Los seguidores reciben premios por su desempeño laboral y el líder se beneficia porque ellos cumplen con las tareas”. Por tal motivo el personal encuestado considera que el propietario siempre se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Según tabla 24 y su respectiva figura del total del personal encuestados, el 67% de del personal afirman que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen, mientras que el 25% indica que el propietario casi siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen, y el 8% indica que a veces. Donde la mayoría del personal afirman que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así

puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen. Estos resultados discrepa con (Pillaca, 2019) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019” quien concluyó que el líder carece de atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen; además discrepa con (Sánchez & Barraza, 2015) “indica que el liderazgo transformacional dedica sus esfuerzos a que exista unos altos niveles de comunicación entre empleados y líder. Esto refuerza el ambiente grupal y hacer más sencillo que se consigan objetivos y resultados satisfactorios. Además, el tener constante feedback logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones”. De tal manera el personal afirma que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

VI. Conclusiones

5.1. Conclusiones

Los principios de la gestión de calidad que se identifican en el Restaurante El Patita es enfoque basado en procesos de la calidad de productos y servicios; mejora continua de los sistema implementados ya que refuerza la confianza con los clientes;

participación del personal ya que se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos; liderazgo del restaurante en el mercado empresarial; enfoque fundamentado en sistemas permitiendo mejorar la imagen y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente y finalmente en el enfoque basado en hechos para la toma de decisión haciendo participe al personal en la orientación de las metas.

Los elementos de la gestión de calidad que se describen en el Restaurante El Patita, es que tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos; tienen una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día: además a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad; y menos utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad; pero el propietario nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece.

Los factores del liderazgo que identifica el personal en el Restaurante El Patita es ofrecer impulso a las empresa ya que el propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; capacidad de comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa; confianza y empatía con todo el personal; motivación e ilusión en el trabajo constante; seguridad y autoconfianza ya que el Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige las

acciones y posee diversas características; pero al personal le falta un aprendizaje continuo, mediante la capacitación y el trabajo en equipo.

Los tipos de liderazgo que describen el propietario y personal en el Restaurante El Patita es autocrático ya que le ha permitido el incremento de clientes; transformacional porque el propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen; democrático invitando al personal a participar aportando ideas en la toma de decisión; laissez-faire porque aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos; y finalmente el liderazgo transaccional porque se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, T. R. (2016). Publicidad, vital para las pymes. *Coach Latinoamericana*. Retrieved from <http://www.coachlatinoamerica.com/virtual/blog/la-publicidad-es-vital-para-las-pymes-pequenas-empresas-como-hacer/>
- Akio, K. P. (2015). *Desarrollo De Liderazgo*. Retrieved from <https://targethiv.org/sites/default/files/file-upload/resources/desarrollo-de-liderazgo.pdf>
- Alpízar, Matthew & Sañudo, A. G. (2016). La innovación en la gestión económico-financiera de los procesos universitarios, ., *Editorial Universitaria*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4508363>.
- Alva, L. M. A. (2019). FMI: Perú será uno de los motores de crecimiento de la región. *El Peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-fmi-peru-sera-uno-de-motores-crecimiento-de-region-85467.aspx>
- Antunez, M. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios rubro restaurantes de la ciudad de Huarmey, año 2017*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048204>
- Antúnez, V. (2017). *Modelo de gestión integrada de la calidad en la industria biofarmacéutica cubana: estudio de caso Laboratorio SolMed*, Editorial Universitaria, 2017. *ProQuest Ebook Central*,. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=5486786>.
- Arciniegas, J. (2015). *Sistema de gestión de calidad*. (ECO Edici). México.
- Arreola, R., Gonzalez, E., & Castillo, J. (2017). Liderazgo y la organizacion. *Revista*

- Contribuciones a La Economía*, (Cv), 15. Retrieved from <http://www.eumed.net/ce/2012/liderazgo-organizacion.html>
- Astí, V. A. (2015). *Metodología de la investigación* (Athenaica).
- Avila, R. S. (2019). BCR mantendrá su tasa de referencia en 2,75% por tiempo prolongado, estima el BCP. *El Comercio*. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/peru/bcr-mantendra-tasa-referencia-2-75-prolongado-estima-bcp-noticia-nndc-632924>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: *Grupo Editorial Patria*.
- Baena, P. M. G. (2014). *Metodología de la investigación* (Grupo Edit).
- Bañeras, G. J. (2019). La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial. *El Blog de IMF Business School*. Retrieved from <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- BCR. (2019). ¡Inflación se acerca a rango meta anual! Conoce qué productos han subido de precio. *Perú Reatil*. Retrieved from <https://www.peru-retail.com/peru-inflacion-productos-consumidor-hogar/>
- Blanch, J., Gil, F., Antino, M., & Rodríguez, M. A. (2016). Modelos de liderazgo positivo: Marco teórico y líneas de investigación. *Papeles Del Psicologo*, 37(3), 170–176.
- Burgos, G. D. J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar ouzo agave azul s.a.s. bajo los lineamientos de la norma iso 9001:2015 y la norma técnica colombiana ntsusna 008*.
- Cadena, Gomez Teresa & López, C. J. (2016). Evaluación del liderazgo del Restaurante Café Santa Bertha. *Universidad Autonoma Del Estado de México*,

1–80.

- Calderon, P. N. (2019). Restaurantes ecológicos: Nuevas tendencias para ayudar al medio ambiente. *Institucional Colombia*. Retrieved from <https://www.institucionalcolombia.com/restaurantes-ecologicos-nuevas-tendencias-para-ayudar-al-medio-ambiente/>
- Calderone, M. (2016). Materiales didácticos . Una metodología Teaching materials . A methodology for production in the era of ICT. *Virtualidad, Educación y Ciencia, 13*, 24–35.
- Campos Chavez, R. M. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10566>
- Chamorro, S. (2016). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad. *Deusto Formación*. Retrieved from <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- ComexPerú. (2018). Situación de las MYPE en 2017: muchos retos en el camino. *ANDINA*. Retrieved from <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Costa, F., Sanchez, A., Hidalgo, N., Benavides, H., Guitiérrez, C., & Castro, Z. (2018). *Perú: por departamento 2007-2017*. 2–543. Retrieved from www.inei.gob.pe
- Cotacallapa, S. L. (2019). Gestión de MYPE. *PROESAD*. Retrieved from https://www.academia.edu/9554551/Gestion_de_mypes

- Cuenca, E. P. C. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 0–3.
- Dedios, L. M. A. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de la mype rubro restaurant cevicheria karaoke ingrid de la ciudad de sullana, año 2019*.
- Estrada, B. J. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera. *En-Contexto*, 3(1), 143–160. Retrieved from <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/viewFile/238/229>
- Fairlie, A. R. (2019). La internacionalización de las pymes. *El Peruano*. Retrieved from <https://elperuano.pe/noticia-la-internacionalizacion-de-pymes-76621.aspx>
- Gallo, O. G. (2019). Más del 80% de la población económicamente activa trabaja en el sector informal. *Correo*. Retrieved from <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/mas-del-80-de-la-poblacion-economicamente-activa-trabaja-en-el-sector-informal-816449/>
- García, M. (2017). *Calidad del servicio en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca Perú en el año 2017*. .
- Gastesi, A. (2018). Cómo la tecnología cambia el menú de los restaurantes. *La Vanguardia*. Retrieved from <https://www.lavanguardia.com/comer/tendencias/20181105/452686603273/tecnologia-comida-a-domicilio-instagram-restaurantes-foodporn.html>
- Giraldo, D., & Naranjo, J. (2014). Liderazgo: desarrollo del concepto, evolución y tendencias. *Universidad Del Rosario*, 1–42. Retrieved from

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/1026275656-2014.pdf?sequence=1>

Gómez, N. M. G. (2018). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 12, 25–29. Retrieved from http://www.utm.mx/edi_anteriores/temas036/ENSAYO3-36.pdf

Gomez, R. C. (2014). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 2(2), 18.

Gonzales, A. (2018). Sistemas de gestión de calidad. *Emprende PYME*. Retrieved from <https://www.emprendepyme.net/sistemas-de-gestion-de-calidad.html>

González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. 360. Retrieved from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestion-de-calidad-1ra-Edición.pdf>

Grijalbo, L. (2017). Determinación y comunicación del sistema de gestión ambiental. UF1944,. *Editorial Tutor Formación*,. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4945895>.

Guerrero, D. G. (2014). *Metodología de la investigación* (Grupo Edit).

Guzman, J. C. (2015). Mype: Conoce los beneficios de formalizar tu empresa. *ANDINA*. Retrieved from <https://andina.pe/agencia/noticia-mype-conoce-los-beneficios-formalizar-tu-empresa-569848.aspx>

Hernández, C. W. N. (2017). Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo servqual para mejorar el servicio al cliente en el despacho de pedidos a domicilio en un mercado de comida rápida. *Emecanica.Ingenieria.Usac.Edu.Gt*, 1–75. Retrieved from

<http://emecanica.ingenieria.usac.edu.gt/sitio/wp-content/subidas/6ARTÍCULO-III-INDESA-SIE.pdf>

Hernandez, H., Martinez, D., & Rodriguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20).

Herrera, P. (2019). Factores externos que pueden afectar su restaurante. *Institución Dominicana*.

Jiménez, F. R., Jiménez, F. I., & Castillo, T. (2016). *¿Qué es un líder?* Retrieved from

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf?fbclid=IwAR0Oe8K-DdfyrhUjhxwJEytX41SOH1GsHEdwUi4WXbNRxRHnNeu_8Ax3GB4

León, J. (2016). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú Experiencia de la Banca de Desarrollo*.

LEY. (n.d.). *Aprueban Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025 -2004-MINCETUR*.

Lira, S. J. (2019). Negocios de restaurantes acumulan 27 meses de crecimiento continuo, reportó el INEI. *Diario Gestión*.

López, G. F. (2018). nuevas tecnologías que revolucionan los restaurantes. *Economía Hoy*. Retrieved from

<https://www.economiadehoy.es/noticia/37422/tecnologia/5-nuevas-tecnologias-que-revolucionan-los-restaurantes.html>

López, L. P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015* (FC Editori).

Luzardo, A. M. (2017). Acciones tecnológicas para un restaurante más eficiente.

- Enter.Co.* Retrieved from <https://www.enter.co/especiales/empresas-del-futuro/5-acciones-tecnologicas-para-un-restaurante-mas-eficiente/>
- Marcé, A. C. (2015). Liderazgo y dirección de empresas en el s . XXI. *Liderazgo y Dirección de Empresas En s.XXI, 1er Semest(2014 2015)*, 86.
- Martínez, L. E. (2019). La transmutación del liderazgo en las organizaciones. *Revista Arbitrada Formación Gerencial*, 8(1).
- Martínez, V. (2017). Restaurantes peruanos alrededor del mundo. *Gastronomia*.
- Medina, V. Y. Y. (2016). Caracterización del estilo de liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Huaraz, 2014. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 1–33. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1
- Merino, C. (2018). La mitad de microempresas en Perú podrían morir en los próximos 5 años. *La Republica*. Retrieved from <https://larepublica.pe/economia/1346613-mitad-microempresas-peru-morir-proximos-5-anos/>
- More, S. 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 año 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 167. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11257>
- Parihuaman, Q. G. R. (2019). Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de huacho, 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*.

- Penny, P. J. (2018). El creciente negocio de los restaurantes en el mercado peruano. *Perú Reatil*. Retrieved from <https://www.peru-retail.com/negocio-restaurantes-mercado-peruano/>
- Pérez, P. A. E. (2018). Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 0–3.
- Pérez, R. R. (2018). Perú: Gobierno ratifica apoyo a las mypes. *El Tiempo*. Retrieved from <https://eltiempo.pe/peru-gobierno-ratifica-apoyo-a-las-mypes-mo/>
- Pillaca, P. E. (2019). Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 0–3.
- Piñas, A. J. A. (2019). Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de piura año 2019. in *mayra yanira gomez moran*. retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1
- Prado, J. (2019). Perú: Las claves de los restaurantes para aumentar 3,17% el crecimiento económico. *Perú Reatil*.
- Quino, de los S. R. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y líderazgo en las mype del sector producción rubro carpinterías en el distrito de Sullana año 2018. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 183. Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10597>
- Quiroz, D. P. J. C. (2016). “ 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 .” *Politecnica Universidad Católica de Ecuador*.
- Rey, J. (2016). consejos para que un restaurante sea sostenible. *Diegocoquillac*. Retrieved from <https://www.diegocoquillat.com/10-consejos-para-que-un-restaurante-sea-sostenible/>
- Riquelme, M. (2017). La Importancia De La Gestión De La Calidad. *Web y Empresas*. Retrieved from <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Ruiz, M. (2015). *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial cubano*, Editorial Universitaria, 2015. ProQuest Ebook Central,. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4794710>.
- Ruiz, Vi. (2017). La gestión en la producción por raúl vilcarromero ruiz. *Universidad Tecnológica Del Perú*, 1–69. Retrieved from [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/908/6/Raul_Vilcarromero_Ruiz_Gestion de la produccion.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/908/6/Raul_Vilcarromero_Ruiz_Gestion_de_la_produccion.pdf)
- Sanchez, B. (2016). Las MYPES en Peru. Su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25), 127–131. Retrieved from <http://bit.ly/2xAQ9KP>
- Sánchez, R. J. B., & Barraza, B. L. (2015). Percepciones sobre liderazgo. *Ra Ximhai*, 161–170. <https://doi.org/10.35197/rx.11.01.e2.2015.10.js>
- Sotomayor, A., & Maricarmen, E. (2018). *Facultad de ciencias económicas y carrera gestión empresarial internacional tema : Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “ La Finquita ”*.

AUTOR (ES): Cedeño Torres , Andrea Suzzatte INGENIERAS EN GESTIÓN EM.

Sub-Gerencia. (2017). *Estadísticas Micro Y Pequeña Empresa Región La Libertad Gerencia De La Producción Sub-Gerencia Mype*. Retrieved from <http://sir.regionlalibertad.gob.pe/admin/docs/4Estadistica de la MYPE - LA LIBERTAD.pdf>

Tello, C. S. Y. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12(14), 199. <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>

Torres, Geli Pautt; Contreras M., C. A. (2012). Factores que influyen en el liderazgo de los gerentes del sector bancario en la ciudad de Cúcuta-Norte de Santander. *Revista Escuela de Administración de Negocios*.

Torriani, Y. (2019). A 10 años del tlc con estados unidos. *La Camara*.

Trujillo, P. D. (2019). La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito de el Agustino, Lima, 2018. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 0–3.

ULADECH. (2019). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002*, 1–7.

Urizar, A. S. A. (2016). Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz. *Universidad Rafel Landivar*, (June).

Vásquez, E. (2019). Perú y Reino Unido acuerdan continuar beneficios comerciales tras el Brexit. *La Republica*. Retrieved from

<https://larepublica.pe/economia/2019/10/15/peru-y-reino-unido-acuerdan-continuar-beneficios-comerciales-tras-el-brexit/>

Vásquez, V. E. M. (2019). Mujeres representan el 67% de la fuerza laboral del turismo en Perú [informe]. *Portal Turismo*. Retrieved from <https://portaldeturismo.pe/noticia/mujeres-representan-el-67-de-la-fuerza-laboral-del-turismo-en-peru-informe/>

Vega, G. P. (2019). *Diagnóstico de los procesos que adelanta el centro regional ibagué, en el cumplimiento del sistema de investigación*. (May).

Villamizar, P. C. M. (2014). Manejo del liderazgo en la empresa. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 8(33), 44.

Vizcarra, C. M. (2018). Estabilidad política es indispensable para lograr crecimiento económico, advierte Comex. *Diario Gestión*. Retrieved from <https://gestion.pe/peru/politica/estabilidad-politica-indispensable-lograr-crecimiento-economico-advierte-comex-230078-noticia/>

Zapata, C. F. I. (2019). *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor eirl en el distrito de sullana año 2018*.

Zuzama, C. J. M. (2014). *Facultad de Educación Memoria del Trabajo de Fin de Grado Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=5b4f2ad4-ae50-8023-559c-f01e95de9662&documentId=567af0f7-2058-3bcd-9326-ffd42e2e1d42>

Anexos

1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

2. Presupuesto

PRESUPUESTO			
(Expresado en nuevo soles)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Impresiones	S/0.10	300	S/30.00
· Fotocopias	S/0.05	200	S/10.00
· Empastado	S/25.00	2	S/50.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	S/12.00	2	S/24.00
· Usb	S/30.00	1	S/30.00
· Libros de investigación	S/230.00	2	S/460.00
· Libros	S/150.00	2	S/300.00
· Cuaderno	S/25.00	1	S/25.00
· Resaltador	S/4.00	1	S/4.00
· Lapiceros	S/1.00	2	S/2.00
SERVICIOS			
· Uso de Turnitin	S/50.00	2	S/100.00
Sub total			S/1,035.00
Gastos de viaje	S/10.00	16	S/160.00
· Pasajes para recolectar información	S/6.00	15	S/90.00
Sub total			S/250.00
Total de presupuesto desembolsable			S/1,285.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	S/30.00	4	S/120.00
· Búsqueda de información en base de datos	S/35.00	2	S/70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	S/40.00	4	S/160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	S/50.00	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/63.00	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			S/1,937.00

3. Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando en el restaurante El Patita del distrito de Sullana. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?					
2	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?					
3	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?					
4	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?					

5	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?					
6	¿Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?					
7	¿Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?					
8	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?					
9	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad?					
10	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?					
11	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?					
12	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?					
13	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?					

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, noviembre del 2019.

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO Y PERSONAL

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando en el restaurante El Patita del distrito de Sullana. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
LIDERAZGO						
14	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?					
15	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?					
16	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?					
17	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?					
18	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?					
19	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?					

20	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?					
21	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?					
22	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?					
23	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?					
24	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?					

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, noviembre del 2019.

4. Resumen de cuadro estadístico

PR	Variable	Dimensiones	OE// INDICADORES	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Primer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?	19%	29%	22%	15%	15%
2			Liderazgo	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?	29%	22%	19%	18%	12%
3			Participación del personal	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?	37%	19%	15%	7%	12%
4			Enfoque basado en procesos	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?	44%	15%	28%	9%	4%
5			Enfoque fundamentado en sistemas	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	28%	13%	21%	32%	6%
6			Mejora continua	¿Está de acuerdo que el restaurante viene	38%	29%	24%	6%	3%

				mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?					
7			Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	¿Considera que el restaurante hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?	22%	37%	18%	13%	10%
8			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?	16%	15%	40%	28%	1%
			Segundo OE						
9		Elementos	La Estructura Organizacional	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un	28%	15%	34%	10%	13%

				servicio de calidad?					
10			La Planificación	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?	34%	40%	13%	9%	4%
11			El Recurso	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?	22%	26%	29%	15%	7%
12			Los Procesos	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?	15%	19%	21%	26%	19%
13			Los Procedimientos	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?	37%	15%	18%	7%	13%

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Tercer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
14	Liderazgo	Factores	Seguridad y autoconfianza	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?	50%	33%	17%	0%	0%
15			Ofrecer impulsos a la empresa	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?	75%	17%	8%	0%	0%
16			Aprendizaje constante	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?	50%	42%	8%	0%	0%
17			Capacidad de comunicación	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?	75%	25%	0%	0%	0%
18			Motivación e ilusión en el trabajo	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?	67%	33%	0%	0%	0%
19			Capacidad de empatía	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?	75%	25%	0%	0%	0%

			Cuarto OE						
20		Tipos	Liderazgo laissez-faire	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?	50%	25%	25%	0%	0%
21			Liderazgo autocrático	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?	83%	17%	0%	0%	0%
22			Liderazgo democrático	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?	58%	35%	17%	0%	0%
23			Liderazgo transaccional	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?	50%	42%	8%	0%	0%
24			Liderazgo transformacional	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	67%	25%	8%	0%	0%

5. Libro de codigos

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12	GC13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
13	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
14	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
15	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
16	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
17	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
18	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
19	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
20	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
21	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
22	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1
23	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1
24	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1
25	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1
26	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2
27	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2
28	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2
29	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2
30	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2
31	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
32	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
33	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
34	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
35	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
36	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
37	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
38	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2
39	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2
40	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2
41	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2
42	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2
43	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
44	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
45	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
46	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
48	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
49	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
50	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
51	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
52	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
54	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
55	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
57	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
58	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
59	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4
60	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
61	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5
62	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5
63	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
64	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
65	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
66	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Porcentajes	1 = 19%	1 = 29%	1 = 37%	1 = 44%	1 = 28%	1 = 38%	1 = 22%	1 = 16%	1 = 28%	1 = 34%	1 = 22%	1 = 15%	1 = 37%
	2 = 29%	2 = 22%	2 = 29%	2 = 15%	2 = 13%	2 = 29%	2 = 37%	2 = 15%	2 = 15%	2 = 40%	2 = 26%	2 = 19%	2 = 25%
	3 = 22%	3 = 19%	3 = 15%	3 = 28%	3 = 21%	3 = 24%	3 = 18%	3 = 40%	3 = 34%	3 = 13%	3 = 29%	3 = 21%	3 = 18%
	4 = 15%	4 = 18%	4 = 7%	4 = 9%	4 = 32%	4 = 6%	4 = 13%	4 = 28%	4 = 10%	4 = 9%	4 = 15%	4 = 26%	4 = 7%
	5 = 15%	5 = 12%	5 = 12%	5 = 4%	5 = 6%	5 = 3%	5 = 10%	5 = 1%	5 = 13%	5 = 4%	5 = 7%	5 = 19%	5 = 13%

Personal	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
8	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
11	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
12	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
Porcentajes	1 = 50%	1 = 75%	1 = 50%	1 = 75%	1 = 67%	1 = 75%	1 = 50%	1 = 83%	1 = 58%	1 = 50%	1 = 67%
	2 = 33%	2 = 17%	2 = 42%	2 = 25%	2 = 33%	2 = 25%	2 = 25%	2 = 17%	2 = 25%	2 = 42%	2 = 25%
	3 = 17%	3 = 8%	3 = 8%	3 = 0%	3 = 0%	3 = 0%	3 = 25%	3 = 0%	3 = 17%	3 = 8%	3 = 8%
	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%

6. Turnitin

WhatsApp x | Curso: BL-201902-ADMINISTRAC x | Actividad IIIU-8: Informe final de x +

campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=2307753

Entorno Virtual Angelino
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

JHAN CARLOS VIERA PEREZ

SECCIÓN 1 SECCIÓN 2 SECCIÓN 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Actividad IIIU-8: Informe final de tesis - Revisión Turnitin - Sección 1	27 nov 2019 - 22:00	4 dic 2019 - 23:59	27 nov 2019 - 22:05

Resumen:

Estimado estudiante:

A través de este medio, deberán remitir el informe final de tesis (un sólo archivo) Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones, respetando la Política del servicio antiplagio. (Porcentaje de similitud máximo 15%), antes de la siguiente reunión programada de verificación de trabajo autónomo.

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

El Docente Tutor Investigador (DTI)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Informe	1225873011	3/12/2019 02:44	4%	Entregar Trabajo	--

Resumen de conservación de datos Descargar la app para dispositivos móviles

Articulo.pdf Mostrar todo

02:51 3/12/2019

7. Validación

Anexo: Consentimiento informado



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Sullana, 2 de noviembre de 2018

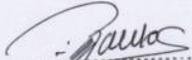
Oficio N° 001-144-2018 DTI ULADECH/ CDRR

Señor (a): Junior Juarez Suncion-Gerente de la Mype Restaurante El patita.

Asunto: Solicitud de permiso para realizar mi informe de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted; para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella sólo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.


Mg. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 93509

Dios Guarde a Ud.


Junior Juarez Suncion
72085097



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE

CHIMBOTE (ULADECH-Católica)

Instituto de Investigación (IUU)

Características De La Gestión De Calidad Y Liderazgo En El Restaurante El Patita Del Distrito De Sullana, Año 2018

Investigador Principal: Jhan Carlos Viera Perez

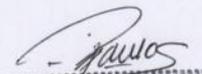
Mgr. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

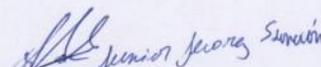
Fecha de Versión: 09 de setiembre, 2018 (Versión 1.0)

Detalles e indicaciones:

Estimado Empresario,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella sólo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.


Mg. ADM. ESP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 03509


Junior Jesus Simon
72085097



“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Consentimiento Informado

Propósito del Proyecto de Investigación

El propósito de este estudio es: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana.

¿Por qué le pedimos participar?

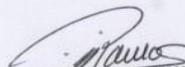
Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Procedimientos

Si UD. Accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de gestión de calidad y liderazgo, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Sullana. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.


BGS. ACMI. EMP. Carlos David Ramos Rosca
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 03509


Juan José Sandoval
71085097

**Beneficio**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar la ciencia ya que reportará un panorama de características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.



¿A quién debo llamar si tengo dudas o problema?

- Llame a la investigadora principal, Jhan Carlos Viera Perez al celular 920412597 o al Mgr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 960656364 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación.
- La información del Comité de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933. E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

- No

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas para medir las características de la gestión de calidad y liderazgo, con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que determina las características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante el Patita en el distrito de Sullana, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

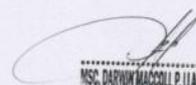
Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 24. Dando el siguiente resultado:


MS.C. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

ANEXO N° 01
ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR
“CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN EL
RESTAURANTE EL PATITA EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018”.

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	2.5500	0.57196	0.862
P02	3.7000	0.55935	0.873
P03	3.1000	0.07115	0.875
P04	3.0500	0.46808	0.851
P05	4.2000	0.23969	0.926
P06	2.7000	0.45458	0.783
P07	2.6500	0.13671	0.825
P08	1.9000	0.25237	0.835
P09	1.6000	0.88258	0.838
P10	2.8500	0.38697	0.964
P11	3.2000	0.19649	0.956
P12	3.2000	0.50787	0.806
P13	1.7000	0.26074	0.980
P14	3.2000	0.57614	0.806
P15	4.3500	0.22582	0.960
P16	2.5500	0.53811	0.875
P17	4.0500	0.27630	0.891
P18	3.5000	0.14708	0.927
P19	1.9500	0.19097	0.818
P20	4.0500	0.31689	0.996
P21	2.5000	0.50438	0.876
P22	3.1000	0.37267	0.919
P23	2.0000	0.21395	0.903
P24	1.7000	0.86450	0.813


 MSC. DARYON MACCOLL P. LLACSAHUACHE CALLE
 Estadístico
 COESPE: 675

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR
"CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN EL
RESTAURANTE EL PATITA EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018".

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
24	0.882

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 88.20% de confiabilidad con respecto a 24 preguntas del cuestionario.


MSc. DARWIN MACCULL P. LLASAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Carlos David Ramos Rosas, con cédula de colegiatura 03509, con profesión Administrador y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018”, presentado por el estudiante universitario Jhan Carlos Viera Pérez de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:


.....
Mg. ADM. ZHRP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 03509

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1º OE	Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
1	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?	✓			✓		✓		✓
2	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	✓			✓		✓		✓
6	¿Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera que el restaurante hace participe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?	✓			✓		✓		✓
8	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua	✓			✓		✓		✓

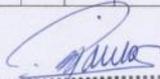

 MSc. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 03509

	de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?								
2° OE	Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.								
9	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad?	✓			✓			✓	✓
10	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?	✓			✓			✓	✓
11	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?	✓			✓			✓	✓
12	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?	✓			✓			✓	✓
13	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?	✓			✓			✓	✓

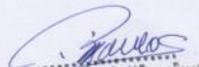

 M.G. ADM. EMP. Carlos David Ramos Flores
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 03599

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
14	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?	✓			✓		✓		✓
15	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
17	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?	✓			✓		✓		✓
18	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
19	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4° OE	Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
20	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?	✓			✓		✓		✓
21	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?	✓			✓		✓		✓
22	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 03509

23	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?	✓			✓		✓		✓
24	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	✓			✓		✓		✓


 M.C. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 63309

FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro, con cédula de colegiatura 06563, con profesión administradora y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018”, presentado por el estudiante universitario Jhan Carlos Viera Pérez de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:


Mgtr. Elizabeth Zapata CASTRO
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DEGESTIÓN DE CALIDAD								
1º OE	Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
1	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?	✓			✓		✓		✓
2	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	✓			✓		✓		✓
6	¿Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera que el restaurante hace participe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?	✓			✓		✓		✓
8	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua	✓			✓		✓		✓


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBÚ
 DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CIENTÍFICO
 Mgtr. Elizabeth Zapata
 COORD. ESC. PROF. ADM.-INVESTIGACIÓN

	de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?								
2° OE	Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.								
9	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?	✓			✓		✓		✓
12	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?	✓			✓		✓		✓
13	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?	✓			✓		✓		✓


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CUZCO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
14	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?	✓			✓		✓		✓
15	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
17	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?	✓			✓		✓		✓
18	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
19	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4° OE	Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
20	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?	✓			✓		✓		✓
21	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?	✓			✓		✓		✓
22	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 Mgtr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

23	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?	✓			✓		✓		✓
24	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	✓			✓		✓		✓


 INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS DE ENSEÑANZA
 UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "SANTO CRISTÓBAL"
 Mgr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

 FIRMA DEL EVALUADOR

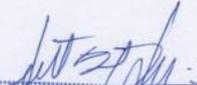
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

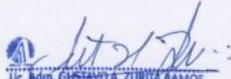
JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Gustavo Alfonso Zurita Ramos, con cédula de colegiatura 05867, con profesión Administrador y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

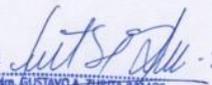
“Características de la gestión de calidad y liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018”, presentado por el estudiante universitario Jhan Carlos Viera Pérez de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:


LIC. ADOL. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
REG. PROF. COL. S. N.º 05867
RUC N.º 10036658442

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD								
1º OE	Identificar los principios de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
1	¿Está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad?	✓			✓		✓		✓
2	¿Tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera que el personal se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la calidad de los productos y servicios son las adecuadas?	✓			✓		✓		✓
5	¿Tiene conocimiento si la aplicación de sistema de calidad permite mejorar la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	✓			✓		✓		✓
6	¿Está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos?	✓			✓		✓		✓
7	¿Considera que el restaurante hace participe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas?	✓			✓		✓		✓
8	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua	✓			✓		✓		✓


 Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
 REG. UNIC. DOLEG. N° 05961
 RUC N° 12036649641

	de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios?								
2° OE	Describir los elementos de la gestión de calidad en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018.								
9	¿Usted conoce si la empresa posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera que el restaurante cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día?	✓			✓		✓		✓
11	¿Considera que la empresa utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad?	✓			✓		✓		✓
12	¿Conoce si el propietario ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece?	✓			✓		✓		✓
13	¿Tiene conocimiento si la empresa tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos?	✓			✓		✓		✓

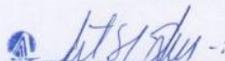

 U.C. ADM. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
REG. OFIC. COLEG. Nº 02863
 RUC Nº 1003660441

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	Identificar los factores del liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
14	¿El Propietario asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características?	✓			✓		✓		✓
15	¿El propietario tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿El personal tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
17	¿Existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa?	✓			✓		✓		✓
18	¿El propietario brinda motivación constante a los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
19	¿EL propietario brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
4° OE	Describir los tipos de liderazgo en el Restaurante El Patita del distrito de Sullana año 2018.								
20	¿El propietario aumenta la creatividad y proactividad de los empleados mediante incentivos?	✓			✓		✓		✓
21	¿El liderazgo autocrático le ha permitido el incremento de clientes para su empresa?	✓			✓		✓		✓
22	¿El propietario les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 U.C. ADOLFO BELLIDO A. CURIYANAMOS
 RUC Nº 10036649441

23	¿El propietario se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia?	✓			✓		✓		✓
24	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	✓		✓		✓		✓	


 Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
REG. UNIC. COLEG. TP 05983
 RUC Nº 10090645441

FIRMA DEL EVALUADOR

8. Evidencia









