



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE-
RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO EL CENTRO DE
AYABACA AÑO- 2021**

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

AUTOR(A)

TOMAPASCA AGUILERA, YANET

ORCID: 0000-0002-5519-7731

ASESOR(A)

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Tomapasca Aguilera, Yanet

ORCID: 0000-0002-5519-7731

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

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

A las Mypes por brindarme ayuda desinteresada, a las personas que me apoyaron con la ejecución de las encuestas y a todos los docentes de ULADECH Católica

DEDICATORIA

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta.

A mi hija Khalessi del Cisne que es mi motor y motivo para seguir luchando día a día

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca, año 2021, utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, de escala nominal. La población para la variable gestión de calidad fue finita conocida que se aplicó a 5 propietarios de las Mypes, siendo el tamaño muestral 5 elementos. La población para liderazgo fue de 10 trabajadores y de la misma manera la muestra. Para la gestión de calidad los principales resultados fueron que el 80% aplican los principios de gestión de calidad, el 90% ejecutan las actividades a través de esfuerzos coordinados; para liderazgo el 90% brindan una buena relación con sus empleados, se concluyó que las Mypes investigadas identifican poner en práctica los principios de gestión de calidad, los mismos que están orientados a la satisfacción del cliente, las etapas de la gestión de calidad identificadas están dadas en mayor parte por la planificación, ejecución, coordinación de esfuerzos de todas las actividades, además las Mypes investigadas cuentan con objetivos, visión y misión, y en una minoría aplican la ejecución del trabajo con la inspección, en su mayor parte aplican el estilo de liderazgo, orientado a las personas en las Mypes de estudio, ponen en práctica el compromiso humano, la agilidad en aprender

Palabras clave: Gestión de calidad, liderazgo, Mypes

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the quality management and leadership in the Mypes area restaurants of the neighborhood of the center of Ayabaca, year 2021, it used the methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, the survey and the questionnaire were used as a nominal scale instrument. The population for the quality management variable was finite, which was applied to 5 owners of the Mypes, with the sample size being 5 elements. The population for leadership was 10 workers as well as for the sample. For quality management, the main results were that 80% apply the principles of quality management, 90% implement activities through coordinated efforts; For leadership, 90% provide a good relationship with their employees, it is concluded that the Mypes investigated identify putting into practice the principles of quality management, which are oriented to customer satisfaction, the stages of quality management identified are Given mostly by the planning, execution, coordination of efforts of all activities, in addition, the Mypes investigated have the objectives, vision, mission, and in a minority they apply the execution of the work with the inspection, they apply the leadership styles, For the most part, as the “people-oriented” style in the Mypes of study, for the most part they identify with the Vuca model given by human commitment, agility in learning, among others

Keywords: *Quality management, leadership, Mypes*

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	10
2.1 Antecedentes	10
2.1.1 Gestión de calidad	10
2.1.2 Liderazgo	17
2.2 Bases Teóricas	25
2.2.1 Variable 1: Gestión de calidad	25
2.2.2 Variable 2: Liderazgo	37
III. HIPÓTESIS	44
IV. METODOLOGÍA	45
4.1 <i>Diseño de la investigación</i>	45
4.2 <i>Población y muestra</i>	46
4.3 <i>Definición y operacionalización de las variables e indicadores</i>	48
4.4 <i>Técnicas e instrumentos</i>	50
4.5 <i>Plan de análisis</i>	50
4.6 <i>Matriz de consistencia</i>	51
4.7 <i>Principios éticos</i>	52

V. RESULTADOS	54
5.1 <i>Resultados</i>	54
5.1.1 <i>Gestión de calidad</i>	54
5.1.2 <i>Liderazgo</i>	57
5.2. <i>Análisis de resultados</i>	60
VI. CONCLUSIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	76
Anexo 1 Cuestionario aplicado a los propietarios.....	76
Anexo 2 Cuestionario aplicado a los trabajadores	77
Anexo 3 Consentimiento informado	79
Anexo 4 Matriz indicador pregunta	95
Anexo 5 Libro de códigos	97
Anexo 6 Turnitin	99
Anexo 7 Boletas de no adeudo.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	48
Tabla 2 Matriz de consistencia	51
Tabla 3 Principios de gestión de calidad	54
Tabla 4 Etapas de la gestión de calidad	55
Tabla 5 Estilos de liderazgo	57
Tabla 6 Modelo VUCA.....	59

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de las Mypes rubro restaurantes.....	46
Cuadro 2 Fuente de información	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1 Diagrama en barra que representa a principios de gestión de calidad	55
Figuras 2 Diagrama en barra que representa a etapas de la gestión de calidad	56
Figuras 3 Diagrama en barra que representa a estilos de liderazgo	58
Figuras 4 Diagrama en barra que representa a modelo Vuca	59

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021, la investigación proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las Mypes, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración de ULADECH Católica y comprende el campo disciplinar: Promoción de las Mypes, problemática que se encuentra a nivel nacional

En la actualidad las microempresas generan empleo a más de 80% de la Población Económicamente Activa (PEA), generando 40% del PBI, la Mypes es la unidad económica que tiene por finalidad desarrollar o desempeñar actividades de producción, transformación, extracción y comercialización de bienes y servicios en todo el territorio nacional, en una reunión dada en la región Piura en el año 2019 la subgerente de desarrollo económico, destaca la importancia de dichas empresas y señaló que en el departamento de Piura existen 45,458 microempresas formales, indicando que ocupa el puesto número 4 en formalidad en cuanto a nivel nacional, representando el 3,8% de participación (Gobierno Regional de Piura, 2019)

Por otro lado también señalaron en el marco de la Red Regional para el Desarrollo Económico (RRDE) que este gran sector está contribuyendo a dinamizar los procesos de la innovación tecnológica en empresas, instituciones educativas, universidades, entre ellos está la ULADECH Católica, ayudando a la problemática a través de las investigaciones, fortaleciendo el centro de investigación, capacitando y orientando a los emprendedores, (Gobierno Regional de Piura, 2019)

La provincia de Ayabaca ocupa un lugar muy importante en la economía regional tanto por el turismo, diversidad en la cultura y sobre todo sus recursos naturales, durante el Estado de Emergencia decretado por el gobierno central, a raíz de la pandemia este afectó considerablemente a las empresas; el PBI cayó en un 3.7% y esto afectó más a las MYPE por los escasos recursos que poseen, y sobre todo el aislamiento obligatorio, subiendo de precio de los productos de primera necesidad, según el (INEI 2019)

Según Gutiérrez (2019) muestra que Piura se encuentra como una de las regiones que colaboran con el producto bruto interno (PBI) con un 7.7% seguido, viene el departamento de La Libertad con un 8.6 % y Áncash con un 7.9% y por ejemplo en otras actividades como la pesca que representa 26% y en el sector comercio aproximadamente en 10.8% donde se lideran en tanto como es la de telecomunicaciones entre otros servicios.

El Instituto Peruano de Economía(IPC) en el (2019) señala que Piura creció en 5% donde toda la región ha logrado un crecimiento de 6.4% anual, dando un promedio superior a nivel nacional en comparación al año 2018 que representó un porcentaje 4%, incidiendo los resultados positivos, en los sectores de minería, hidrocarburos y agrícola.

En la ciudad de Piura, existen centros comerciales como Tottus, Open Plaza, Real Plaza, Plaza del Sol, que son establecimientos donde se expende una gran diversidad de productos, bienes, enseres, existiendo también gran variedad de restaurantes donde se degustan diferentes tipo de comidas tales como: comida china, mexicana, japonesa, americana y la infaltable cocina peruana donde se ofrecen gran variedad de platos típicos, de la costa, sierra y selva

Quiroz (2019) reafirma que las Mypes generan un alrededor del 60% empleo permitiendo una mayor cantidad de mano de obra y otorgan un gran potencial para aumentar el valor agregado de la producción, representando el crecimiento empresarial en 99.5% del total de empresas formales en la economía peruana, el 96.2% son microempresas, el 3.2% pequeña y mediana, de las cuales el 87.6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el resto (12.4%) a la actividad productiva tales como (manufactura, construcción, agropecuaria, minería y pesca), Por otra parte Quiroz (2019) describe que en los últimos cinco años el número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7.2% sin embargo, aún persiste un alto porcentaje de informalidad, ya que el 48.4% de las Mypes no están inscritas en la SUNAT.

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

Según la Municipalidad Provincial de Ayabaca en el (2020) entrego 100 licencias de funcionamiento a distintos establecimientos comerciales y de servicios, entre los que destacan, restaurantes, hoteles, ferreterías, licorerías entre otras debido al desarrollo económico y social de la ciudad, se abren nuevos negocios en Ayabaca siendo los restaurantes, bodegas, ferreterías, los que más han aumentado

El número de micro y pequeñas empresas en el Perú es muy grande, y ocupa aproximadamente el 99.2 % del total de empresas en el país. Esto las convierte en una unidad económica muy grande, ya que 75% genera empleo de la Población Económica

Activa (PEA). Sin embargo, a pesar de su gran número, no logran representar una participación significativa en el PBI nacional, llegando a ser de tan sólo un 40%. Koechlin (2018) manifiesta que el grupo de restaurantes se incrementó en 3.28% en diciembre del año 2017 por la mayor demanda registrada en establecimientos dedicados a la venta de pollo a la brasa, comida criolla, restaurantes, heladerías, cevicheras según el (INEI 2018)

El origen de la palabra restaurante provienen del país de Francia, donde antiguamente existían las famosas posadas y donde se expendía bebidas y comidas a los viajeros donde se atendía al cliente teniendo la oportunidad de reponer los estómagos cansados de los viajeros

Las Mypes nacen debido a factores internos y externos, entre los factores internos tenemos la capacidad de autofinanciamiento, generación de valor económico, productividad, diferenciación, capacidad de innovación, crecimiento económico y desarrollo social. En la actualidad las Mypes, (Micro y pequeñas empresas) vienen comercializando variedad de productos, enfrentando a la competencia y para poder lograrlo estas perfectivas necesitan recurrir a un buen estudio de mercado y saber las necesidades de las personas y así poder expandir sus negocios localmente, y porque no a nivel nacional más adelante, aplicando nuevas estrategias y así poder entrar a la competitividad del mercado nacional e internacional.

Las empresas tienen como objetivo brindar excelentes productos de calidad y la satisfacción de los clientes, que cada día son más exigentes, exquisitos con sus pedidos, es por eso que brindar un buen servicio ayuda a establecer las buenas comunicaciones y relaciones con sus clientes.

Las micro empresas surgen por la principal razón la necesidad de miles de personas que no cuentan con un empleo fijo, esto es porque la gente ha perdido su trabajo y se les hace difícil encontrar y están emocionalmente guiadas por esta necesidad, en general, se trata de ver la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos económicos para salir adelante. Por otro lado las Mypes en cuanto al financiamiento, este pueden acceder a dichos préstamos por algunos bancos, financieras, cajas municipales, entre otros, en el caso de los restaurantes, se detalla que los proveedores juegan un papel muy importante para el logro de los objetivos de los mismos así como estos, el proveedor necesita también seguir creciendo y poder ofrecer sus productos o servicios a estas Mypes para cuyo efecto ambos necesitan estar capacitados. El Peruano (2020)

En la actualidad algunos propietarios de estas Mypes (restaurantes), solo esperan que los proveedores les traigan sus productos que ellos solicitan para su producción, pero hay otros emprendedores que son más proactivos y se van a la chacra de sus proveedores y compran sus insumos a menor precio, de esta manera los propietarios de estas Mypes se benefician grandemente haciendo más rentable sus negocios.

Según Álvarez (2019) el factor **político** está dado por leyes, reglamentos y ordenanzas que se establecen por los órganos gubernamentales como el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Producción, Ministerio de la Industria, Ministerio del Interior, Turismo, Superintendencia de Administración Tributaria y sobre todo la superintendencia de Registros Públicos (SUNARP), todos estas instituciones cumplen una función para ejercer mediante una política monetaria y sobre todo una política fiscal siendo estos

factores relacionados a los (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, la contratación temporal en las microempresas, entre otros beneficios).

En los últimos años la inversión privada cumple un rol muy importante en el crecimiento y desarrollo económico de la región Piura lo cual se percibe en el crecimiento no solamente en la provincia de Piura sino en forma general en todas sus provincias representando el 2.8% donde aporta en un 4.8% del PBI ocupando el sexto lugar en la economía del país.

Con respecto al factor **sociocultural**, vemos que este influye el desarrollo económico de nuestra región, basado en su cultura, nivel educativo, tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades y en cuanto en el sistema de creencias y normas vemos que la idiosincrasia del pueblo piurano hace que sea emprendedor y ante la adversidad y falta de un empleo, crea el suyo, es perseverante, y basado en sus diversidad de recursos, ha ido superándose y creciendo.

El **factor tecnológico** es sumamente importante ya que una empresa actualizada tecnológicamente es competitiva vale decir, utilización de redes sociales, tarjetas de crédito, circuito cerrado, sistemas ERP, entre otros, se refleja en la productividad y disminuyendo su costo unitario ya sea del bien o servicio, considerando que el estudio y análisis de las Mypes sobre todo en restaurantes genere estrategias que este permita desarrollar personas competentes con la finalidad de alcanzar los objetivos deseados de la organización.

Por otro lado se vio por conveniente en la presente investigación hablar de las 5 fuerzas de Porter; la negociación que existe entre el cliente y el proveedor llegan a un acuerdo buscando obtener los mejores precios, calidad y el buen servicio, aquí es donde el cliente es la fuente principal de ingresos en el poder y compra ya que estos brindan un poder de negociación.

Los emprendedores en el poder de negociación deben tener continuidad del abastecimiento de los productos frescos, de calidad y asegurar la sostenibilidad de las cantidades y los precios teniendo en cuenta la diversidad de proveedores la relación Proveedor – Emprendedor

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

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

De todo lo anterior descrito y analizado se formuló el enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021?, proponiendo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad y liderazgo en las Mype restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021. Como objetivos específicos: (a) definir los principios de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021; (b) identificar las etapas de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021; (c) describir el modelo VUCA del liderazgo de las Mype restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021; (d) conocer los estilos de liderazgo de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021.

La investigación se justificó de manera **práctica**, porque permitió ver y dar a conocer las variables de gestión de calidad y liderazgo en las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021. En esta parte la (SUNEDU 2018) tiene como obligación que todos los alumnos en proceso de titulación sustenten su proyecto de tesis según el artículo 1 de la Ley N° 27705- Ley donde registra los trabajos de investigación y de proyectos para optar con los grados académicos y títulos universitarios.

Metodológicamente se justificó porque dio a conocer la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021, además se determinó que la muestra para la cual se ha utilizado el método de la investigación científica se ha obtenido el tamaño de la población, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información para los propietarios y los trabajadores, la metodología empleada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo de diseño no experimental, de corte transversal,

donde se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario que fueron aplicados a los representantes de las Mypes.

La **delimitación** que significa centrarse en el área de interés, detallar los alcances, establecer sus límites, en este aspecto, la delimitación se formalizó en cuanto a tiempo, espacio, temática, rubro (Moreno 2021) define que en un estudio científico se debe identificar y concretizar el área de interés, a continuación se describe: Temática: gestión de calidad y liderazgo, Psicográfica: Mypes rubro restaurantes, espacio: Provincia de Ayabaca, tiempo: año 2021

Los principales resultados para la variable gestión de calidad fueron que el 80% aplican los principios de gestión de calidad, el 90% ejecutan las actividades a través de esfuerzos coordinados; para liderazgo el 90% brindan una buena relación con sus empleados, se concluyó que las Mypes investigadas identifican poner en práctica los principios de gestión de calidad, los mismos que están orientados a la satisfacción del cliente, las etapas de la gestión de calidad identificadas están dadas en mayor parte por la planificación, ejecución, coordinación de esfuerzos de todas las actividades, además las Mypes investigadas cuentan con objetivos, visión y misión, y en una minoría aplican la ejecución del trabajo con la inspección, en su mayor parte aplican los estilos: orientado a las personas, en las Mypes de estudio, ponen en práctica el compromiso humano, la agilidad en aprender

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Gestión de calidad

Garcia, (2019) realizó una investigación titulada: *Análisis de la calidad del servicio del restaurante Toro Asado para diseñar un plan de mejora del servicio*, tuvo como objetivo analizar la percepción de calidad del servicio del restaurant Toro Asado para diseñar un plan de mejoras del servicio. La metodología fue enfoque mixto porque reúne datos cualitativos, se determinó las falencias que no han permitido desarrollar un servicio de calidad, exponiendo las áreas donde se necesita mejorar el servicio para que el cliente se sienta satisfecho de la atención recibida por parte del personal del restaurante, con el marco teórico se fundamentó mediante teorías expuestas por autores que corroboraron que la calidad, es un factor indispensable para el éxito de un negocio siendo una herramienta estratégica para captar al cliente. Las encuestas dieron como resultado, que para llevar un servicio de calidad se debe mejorar las diferentes áreas de atención al cliente

Jurado (2020) realizó un estudio denominado: *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito*, el sector hotelero, de alimentos y bebidas y turístico actualmente son una de las fuentes de ingresos más importantes para nuestro país, sin embargo este sector aún no cuenta con el desarrollo necesario para cumplir con todas las expectativa de los clientes tanto nacionales como extranjeros. Uno de los principales inconvenientes que existe es que el personal de este sector no cuenta

con la preparación y capacitación necesaria, razón por la cual no existe un servicio de calidad para los clientes. Al llevar a cabo la investigación, se pudo determinar que existen aspectos positivos y negativos dentro de la administración y operación del restaurante, las mismas que deben ser corregidas y fortalecidas, para poder satisfacer al cliente.

Tello, (2017) en su estudio denominado: *Calidad de las empresas en el sector restaurantes de la región Lambayeque*, el estudio de investigación fue desarrollado con la finalidad de poder medir el nivel de calidad en las empresas del sector restaurantes del departamento de Lambayeque, Perú, para lo cual se busca identificar el nivel de cumplimiento de los nueve factores del Total Quality Management (TQM), en estas empresas. El documento base utilizada como guía se centra en el modelo TQM que incluye nueve factores de calidad medibles. Con respecto a las referencias utilizadas, al ser el sector de Restaurantes un rubro en el que prácticamente no existe un manejo empresarial debido a que son en su mayoría microempresas familiares, es difícil encontrar referencias y bibliografías de autores que hayan investigado el desarrollo de este sector, por lo cual, la presente investigación ha visto por conveniente el uso de referencias que se encuentran en internet como entrevistas a reconocidos chefs, noticias de diarios al respecto, opiniones públicas en general. y mediante el uso de encuestas se entrevistaron a los responsables de un total de 162 restaurantes del departamento de Lambayeque. La recolección de datos se realizó mediante encuestas a los encargados de los restaurantes y para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS y la confiabilidad de las preguntas del cuestionario se realizó calculando el Alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos demuestran un alto cumplimiento de los nueve factores del TQM

Valencia, (2018) realizó una investigación denominada: “*Enfoque de la calidad de servicio al cliente en el sector restaurantes*”, investigación presentada en la Universidad Privada del Norte-Trujillo Perú, tuvo como propósito determinar el avance en la investigación, sobre la calidad de servicio en el sector restaurantes y por otro, explorar la existencia o no de investigación sobre las principales características de gestión de establecimientos de alimentos y bebidas que inciden directamente sobre la calidad de servicio. Para llevar a cabo esta investigación, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura, concluyó que la calidad de servicio hoy en día se ha convertido en un punto primordial que se debe tomar en cuenta para el desarrollo y crecimiento en todos los aspectos de una empresa, ya que de esto depende la elección del cliente y sobre todo brindará los resultados esperados económicamente, pero esto ha sido el resultado de la evolución de los aspectos tanto: culturales, sociales, especial y tecnológico, sobre todo este último ya que gracias a la tecnología podemos tener mejores resultados y mejorar los procesos para un mejor desenvolvimiento en el ámbito empresarial. Por tal motivo se deduce la fuerte asociación que hay entre la calidad de servicio y las ventas es por eso que las empresas ven con importancia hoy en día la relación que existe con los clientes y por tanto mejorar sus procesos. Es de suma importancia planear y materializar todas las políticas de atención al cliente, las cuales deberán dar a conocer a los empleados ya que de esta manera brinda una fortaleza a la entidad sobre todo que ellos son la imagen de la empresa y los que realmente brindan este servicio, por tanto, las empresas deben desarrollar programas de capacitación para sus trabajadores.

Ojeda (2017) realizó una investigación denominada: *Caracterización en la gestión de calidad y competitividad en las Mypes sector servicio rubro restaurantes en la urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017*, para ello como objetivo de investigación tenemos, determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes sector servicio rubro restaurant en la urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017, como problema tenemos cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las Mypes sector servicio rubro restaurant en la urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017?, se utiliza como metodología de investigación un tipo descriptivo, nivel de investigación cuantitativo y un diseño de investigación no experimental con una población constituida 68 clientes, en donde se aplicara la encuesta, observación, observación directa, datos bibliográficos, cuestionarios, cronograma de actividades y la escala de medición como instrumentos y técnicas de recolección de datos y para su análisis se utilizara en redacción Microsoft Office Word, para las tabulaciones Microsoft Office Excel, para la elaboración de la ponencia Microsoft PowerPoint y el Turnitin como aplicativo anti plagio; he considerado utilizar respeto, responsabilidad, confidencialidad, igualdad y autonomía como principios éticos y concluyo que las ofertas que hacen para sus clientes son buenas y mejores que las de la competencia por que es una manera efectiva de retener a los clientes y por lo general la mayoría de los clientes piensan que ello si recomendarían a estas empresas por que brindan un buen servicio a sus clientes.

Campos (2018) tesis titulada: *“Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su competitividad”*, se basa en el diseño de un

proceso de gestión de calidad para una asociación de Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) de la actividad económica del rubro restaurantes en Lima Metropolitana. El diseño del proceso se adecúa a la forma de trabajar de los restaurantes y se desarrolla como parte de un sistema básico y simple de manejar tomando como base los principios de gestión por procesos y asociación. Este proceso define lineamientos en la organización de restaurantes para realizar las operaciones y coordina con otros procesos el sistema básico de gestión para poder atender pedidos de gran volumen en el tiempo y calidad necesaria para la satisfacción de los clientes.

Rodriguez (2018) realizó un estudio titulado: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. La presente investigación tuvo por objetivo determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue tipo descriptivo – correlacional, nivel aplicada, de diseño no experimental/ transversal, se utilizó una muestra de 266 clientes de una población de 214, 804 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 32 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad: Los clientes consideran que el 55,6% de los dueños a veces sí, a veces no supervisan que la atención sea oportuna. El 58,3% de los dueños a veces sí, a veces no capacita a los trabajadores para atender a los clientes. El 64,7% considera que la elaboración de los productos casi siempre se realiza

con insumos de calidad. Respecto a la atención al cliente: El 49,2% considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado. El 56,8% considera que casi siempre la cevichería atiende bien a los clientes. El 64,7% menciona que siempre el servicio y atención recibida es bueno. Respecto a la fidelización: El 67,7% nunca cambiaría la cevichería donde acostumbra comprar por otra que ofrezca precios bajos. El 81,2% está satisfecho con el servicio recibido. Se concluye que: La gestión bajo el enfoque de atención al cliente influye en la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Marchan (2019) estudio titulado: *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes rubro restaurante en la urbanización Santa Ana Piura, año 2017*, la presente investigación estableció como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana-Piura, año 2017. La investigación fue de metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, y se concluye con respecto a los principios de gestión de calidad; en los restaurantes tienen énfasis en el enfoque al cliente, donde se preocupan por conocer sus necesidades ya que cada vez estos se vuelven más exigentes y por ello se debe de cumplir sus expectativas; con respecto a los factores de gestión de calidad, permite que las Mypes efectúen estrategias para llegar a un alto nivel competitivo donde las más consideradas son la capacitación a su personal donde estén motivados para ofrecer un excelente servicio; con respecto a los componentes de la atención al cliente, los consideran fundamentales para brindar una buena atención

donde le dan énfasis a la seguridad que se va a brindar; con respecto a la importancia de la atención al cliente; en los restaurantes es muy considerado preocuparse por la lealtad, puesto que cada vez existen más clientes exigentes y es a ellos especialmente que deben enfocar para lograr fidelizarlos sin dejar de lado a los clientes comunes.

Castro (2019) con su estudio titulado: “*Gestión de calidad y satisfacción del cliente en las Mypes rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura año 2016*”, tiene por objetivo, identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las Mypes rubro restaurantes. Proviene de las líneas de investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación, competitividad y la rentabilidad de las Mypes”. La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva. Se utilizará la investigación del nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleará como tipo de recojo de datos encuestas con los representantes y clientes, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que las características que presenta la gestión de calidad son: desempeño, responsabilidad, comunicación y las características que presenta la satisfacción del cliente son: servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los clientes. Por lo que se recomienda a las Mypes rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura, que deben de cumplir con ponerlas en práctica, e implementar nuevas estrategias para que estas puedan cumplirse, considerando que la gestión de calidad esta relaciona con la satisfacción de sus clientes. Por otro lado, según la investigación realizada, se obtuvo como resultado que la mayoría de los encuestados indican que los beneficios de la satisfacción del cliente son:

la compra repetitiva, el boca a boca y el posicionamiento. Se sugiere a las MYPE bajo estudio, que deben seguir llevando un control continuo sobre los beneficios de la satisfacción de sus clientes esto les permitirá conocer más a sus clientes y saber cuales son sus gustos y preferencias.

Montalban (2018) investigación titulada: *Caracterización de gestión de calidad y la competitividad en las Mype rubro restaurantes del AA.HH. almirante miguel Grau Piura año 2018*, tuvo como objetivo general, analizar las características de la Gestión de calidad y la competitividad en las Mype rubro restaurantes AA.HH Almirante Miguel Grau -Piura, año, se aplicó la metodología descriptiva y en la cual se diseñó un cuestionario de 29 preguntas, que se realizó a cuatro microempresas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a gestión de calidad: Los propietarios manifiestan que el 60% de su Mype cuenta con una mejora de un grado de satisfacción con el servicio para los clientes y el 40.% creen que el restaurante aún no cuenta con mejora de grado de satisfacción con su servicio. Respecto a la competitividad: Los clientes manifiestan: el 50 % de los restaurantes aún le falta cumplir las necesidades que tiene cada cliente y de realizar evaluaciones para su personal de trabajo en cuento la atención. Asimismo el 50% de los clientes encuestados afirman que con el tiempo los restaurantes Han ido mejorando en su atención, obteniendo mejores resultados.

2.1.2 Variable 2: liderazgo

López, (2017) estudio titulado: *“Evaluación del liderazgo del restaurante Café Santa Bertha”*, es diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el restaurante Café Santa Bertha en el Municipio de

Texcoco Estado de México. La presente investigación se basará en el método 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. Como podemos observar en las pruebas realizadas al director de esta empresa, si bien la prueba en algunas características no fue favorable para el encuestado, podemos observar que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento. Con esto podemos observar que para tener un negocio de éxito no se requiere tener un líder con una característica específica si no tener visión y creer en su negocio. Los resultados de la prueba para determinar 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.

Pumarica (2019) realizó un estudio: *Planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas*

empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito Huallanca, provincia de Huaylas, Ancash 2019, se planteó como objetivo general, determinar las principales características del Planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito Huallanca, provincia de Huaylas, Ancash 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 90 % si conoce el termino gestión de calidad , el 80% si cree que mejora el rendimiento de la empresa ,el 70% tienen cierto conocimiento sobre el termino Plan estratégico , el 80% no utiliza un plan estratégico , el 80% no aplica un diagnostico FODA , el 80% no ha logrado ningún beneficio porque no utiliza un plan estratégico .De todo esto se arribó a las conclusiones siguientes: Los representantes de las Mypes encuestadas no tienen conocimiento sobre la gestión de calidad , tienen en cuenta lo importante del planeamiento estratégico , pero no lo aplican por múltiples motivos , también se concluyó que no se consideran factores importantes para medir el nivel de satisfacción y para una gestión de calidad adecuada.

Palomino (2018) realizó una investigación titulada: *Características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez de Cuellar del distrito de Ayacucho, 2018*, tuvo como objetivo general, describir las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez de Cuellar del distrito de Ayacucho, 2018. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no

experimental de corte transversal. Para el respectivo recojo de la información se aplicó la técnica encuesta dirigido a los 45 trabajadores, utilizando como instrumentó el cuestionario que consto de 18 preguntas, teniendo como resultado lo siguiente; el 56% de los colaboradores indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa; mientras que el 53% indican que no reciben algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesitan; además el 64% no saben desenvolverse en cualquier área de trabajo de la empresa y el 80% de los colaboradores encuestados indican que el jefe si es grotesco cuando quiere corregir a un trabajador que no alcanza realizar bien sus labores. Llegando a la conclusión que al describir las características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez de Cuellar del distrito de Ayacucho, 2018 se pudo señalar que el líder transformacional debe tener la capacidad de motivar, inspirar mediante la actitud que el líder posee, en la competitividad laboral se debe tener en cuenta el desempeño, el conocimiento y las experiencias del colaborador.

Perez (2019) en la presente investigación denominada: *“Caracterización del financiamiento y liderazgo de las Mype, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018”*; tuvo como objetivo general determinar la caracterización del financiamiento y liderazgo de las Mype, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018, y su enunciado de investigación: *¿Cuáles son las características del financiamiento y liderazgo de las Mype, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018?*. Utilizó como metodología el 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, se concluyó que los propietarios de cada restaurante optaron por tener un crédito por deuda para el inicio de su negocio ya que estos son los más accesibles y además les permiten tener una buena rentabilidad, además de utilizar un préstamo no Bancarizado como son las cajas

Tuesta (2021) estudio titulado: “*Estilo de liderazgo y clima organizacional en restaurantes, en tiempos de pandemia*”, En el contexto actual, determinado por la pandemia, la dirección de los restaurantes se vio afectado, por tal motivo se realizó esta investigación, el cual tiene como objetivo determinar la relación entre el estilo de liderazgo y clima organizacional en restaurantes, con un método cuantitativo, diseño no experimental y un alcance descriptivo-correlacional, los resultados obtenidos indican que el liderazgo es medianamente eficiente con un 59.8% y que el clima organizacional es muy bueno con un 70.9%; los valores del análisis de relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional indican correlación significativa (p-valor = .000), positiva y moderada ($\rho = ,425$)

Vargas (2017) tesis 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, 2017*”, El presente trabajo de investigación 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, 2017. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 16 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 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 especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño. Finalmente se concluye que la mayoría de los empleados encuestados perciben un alto grado de deficiencia respecto al liderazgo transaccional porque consideran que no hay un interés sincero para mejorar la personalidad del colaborador, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente

Crisanto (2019) estudio titulado: “*Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019*”, estableció como objetivo identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura; Año 2019, se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, se empleó como tipo de recojo de datos encuestas, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Para el recojo de la información se hizo en forma dirigida una muestra de 10 MYPE de una población de 40 colaboradores, a

quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, y una muestra de 68 clientes, obteniéndose la siguiente conclusión: Se identificaron características de liderazgo y competitividad de las Mypes Rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019 tales como, que el Liderazgo no es constante, no se utilizan los recursos necesarios ni estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto; por otra parte en cuanto a competitividad, se puede observar que la mayoría de clientes asiste a estas Mypes por precios bajos y una mínima cantidad por atención al cliente además otro resultado que confirma esta situación es el nivel de producción que se mantiene igual al estándar lo que significa que los trabajadores siguen realizando sus actividades con el mismo ritmo lo cual da a notar el bajo nivel de motivación o la falta de practica en temas de liderazgo y competitividad

Rodriguez (2021) estudio titulado:*Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro restaurantes de la urbanización el Bosque Castilla Piura, año 2020*, La presente investigación ha tenido como objetivo general determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019; el cual responde a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las características del liderazgo y la gestión de calidad en las Mype rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población para la variable liderazgo fue finita de 38 trabajadores y para la variable gestión de calidad también fue finita integrada por los 05 gerentes, todos los elementos fueron opción a ser elegidos para la muestra. A quienes se les aplicó una

encuesta prediseñada para determinar identificar las características de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas. Los resultados de gestión de calidad el 100% identificaron la empatía, brindando un servicio agradable a los clientes. Un 100% in la calidad del producto identificaron la técnica los productos reúnen las expectativas del cliente. Y el 100% sobre la mejora continua identificaron el control, preocupados por mejorar la perspectiva de sus clientes. Respecto al liderazgo el 76.3% de los trabajadores identificaron la interrelación como hábito en la organización; y como estilos de liderazgo el 73.7% de trabajadores identificaron el estilo democrático porque sus opiniones son respetadas

Tocto (2020) estudio titulado: *Gestión de calidad y el liderazgo en las Mype rubro restaurant cevichería de Av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 202*, tuvo como objetivo general: Conocer la gestión de calidad y el liderazgo en las Mypes rubro restaurant cevichería de av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020. La metodología empleada, es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a los trabajadores y clientes permanentes de las Mypes; La población identificada respecto a la variable de gestión de calidad es infinita y respecto a la variable de liderazgo la población es finita. Encontrando como resultados muestrales para la variable gestión 25 clientes y de la variable liderazgo 20 trabajadores; teniendo como resultados que el 80% de los clientes están de acuerdo con la evaluación para la mejora del sistema, y un 84% con la inspección de la calidad de los

productos; respecto a la variable liderazgo el 90% de los trabajadores afirman que tienen buena comunicación con todo el personal y un 65% afirman que existe liderazgo transformacional. Concluyó que la gestión de calidad en la dimensión principios prevalece el enfoque del sistema para gestión de calidad y en etapas la inspección, así mismo para el liderazgo las características que prevalecen son la de comunicador y el tipo de liderazgo es transformacional

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable 1: Gestión de calidad

Hernández (2018) define la gestión de calidad como una estrategia que impulsa la competitividad de una o más empresas permiten una perspectiva integral, para observar a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados, teniendo como finalidad la satisfacción del cliente; Por otra parte Lteam, (2018) ISO 9001: 2015 es una norma a nivel internacional de estandarización, que dota de a las organizaciones un conjunto de requisitos de calidad que estas deben cumplir, para lograr satisfacer a los clientes actuales, esto este estándar implica aplicar la el sistema de gestión de calidad en todos los procesos de producción y servicios, y enfocarse hacia el cliente, todo en cumplimiento de los parámetros establecidos por dicha norma

Gestión de calidad, herramienta para que las organizaciones cumplan con los estándares internacionales de control de calidad, de productos y servicios y elevar el nivel de satisfacción del cliente, asimismo es una estrategia de sistematizar las prácticas de las empresas con excelencia, que inminentemente buscan la eficiencia y eficacia de una buena

gestión administrativa, siendo el fin, la satisfacción de las grandes necesidades y perspectivas de los stakeholder y la sociedad en general (Ferreiro, 2018)

Ferreiro (2018) manifiesta que es un estándar internacional que da un sistema de gestión de la calidad bien definido basado en un marco de referencia que integra conceptos principios procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos, la sociedad está más formada y demanda más lo que hace a las partes interesadas más influyentes progresivamente esta norma internacional proporciona una manera de pensar más amplia en relación con la organización proporcionando conceptos y principios fundamentales para utilizar en el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad

Calidad una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos actitudes actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes

Calidad total.- Navascués (2018) manifiesta que trabajar con calidad total significa realizar las cosas bien y a la primera y para ello es vital el compromiso de cada uno de los miembros que componen la empresa vemos como la calidad total se puede convertir en una estrategia competitiva, la calidad de los productos exige responder dos preguntas claves primera cuánta calidad es suficiente y segunda que es necesario para que el cliente perciba la calidad que se le ofrece para poder responder a estas preguntas el

punto de partida está sin duda en el cambio de actitud que debe tener la empresa es decir esta se debe situar en la posición del cliente

Sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y los recursos requeridos para lograr los resultados deseados (Ferreiro, 2018)

Según Cortés (2017) define la gestión de calidad como un método donde anima a las organizaciones a coincidir y estudiar los principales requisitos del consumidor donde se especifica los procesos, que brinden productos aceptables para el consumidor y conservarlos a bajo una observación, dando, así como conclusión que tanto el consumidor como la empresa mantengan un vínculo aceptable, pero sobre todo donde genere un excelente grado de satisfacción para el consumidor.

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

López (2019) sostiene que la importancia de la gestión de calidad para alcanzar la victoria en los proyectos es obligatorio examinar anticipadamente el impacto financiero que puede causar una mala calidad o los costos en que se incurre al poseer que elaborar re-procesos adentro del crecimiento del mismo, ya que se pueden distinguir el importe

Aumentar los riesgos, fundar retrasos, reducir la conformidad del consumidor y desaprovechar las oportunidades la empresa.

2.2.1.1 Principios de la gestión de calidad

Enfoque al cliente

Altamirano, (2020) la Norma ISO 9001 tiene como principal foco el cliente, su primer principio nos dice que el enfoque al cliente es cumplir los requisitos del cliente y atender las expectativas de este, ya que en el tiempo se va volviendo muchas veces más exigentes las tendencias van cambiando, las organizaciones cualquier rubro de cualquier tamaño el fin son los clientes por el otro lado las organizaciones que tienen este enfoque al cliente serán exitosas con el pasar del tiempo atraerán potenciales clientes de productos y servicios que ofrecen en el mercado

Liderazgo

los líderes en todos los niveles de la organización establecen la unidad de propósito y dirección en la alta dirección ellos son las personas que tienen que crear condiciones necesarias por ejemplo un buen ambiente dentro de la organización para que las personas puedan implicarse en lograr los objetivos en la calidad; el rol de los líderes es clave, ya que es la cabeza, es el responsable de rendir cuentas sobre la eficacia del sistema de gestión de los recursos, de crear un clima adecuado con valores éticos

Enfoque a procesos

Este principio si alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos

interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, en los procesos justamente se enmarca todas las actividades que la organización debe desarrollar para poder tener bajo control estos procesos para poder mejorar, el enfoque por procesos no solamente son los procesos operativos o de la realización del producto procesos que pueden ser de soporte o que pueden ser incluso procesos estratégicos procesos de medición, evaluación, análisis son todos los procesos que están comprendidos dentro de una organización; por otra parte también está involucrado el tema de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, asimismo los requisito de información documental de apoyo para aquellos procesos

La mejora continua

Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo para realizar mejoras en una organización las mejoras van a ir orientadas tal vez a evitar problema la idea es trabajar para que no se vuelvan a repetir a futuro riesgos podemos tener mejoras cuando hacemos tal vez algún cambio importante algún cambio significativo dentro de alguno de los procesos de nuestra organización implementando nuevos procesos porque por ahí identificamos un riesgo, allí nace un proceso para responder este riesgo, identificar la oportunidades, nuevas tecnologías dentro de la organización para algunos de nuestros procesos o hacer innovaciones en los productos o servicios estos son ejemplos que van encaminados a la respuesta al principio de mejora

Toma de decisiones

basadas en la evidencia, las decisiones que la organización vaya a tomar si se espera que estén basadas en el análisis y en la evaluación de todos los datos de información que se ha generado en la organización, si se tiene este principio tiene mayor probabilidad de producir los resultados esperados, resultados orientados a la satisfacción del cliente, orientados a cumplir sus necesidades y expectativas entonces es necesario tener la suficiente cantidad de data de información que me permita hacer un análisis para tomar decisiones, qué tipo de análisis o qué tipo de resultados podríamos analizar, evaluar, la información sobre cómo hemos medido la satisfacción del cliente

Gestión de las relaciones

Para el éxito sostenido las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes tales como los proveedores así pues las partes interesadas influyen en el desempeño de la organización, este principio te cita dentro de las partes interesadas a los proveedores pero no son los únicos dependiendo de quién sea la organización por ejemplo podrían ser el Estado porque te proporciona requisitos legales que hay que cumplir, la sociedad, los vecinos que están alrededor de tu organización podrían ser a lo mejor si eres una organización que tiene una casa matriz fuera y que tienes que recibir ciertos lineamientos de ellos hay partes interesadas tanto internas como externas

La idea de este principio es llevar una buena gestión de estas interacciones o de estas relaciones, en planificar se tiene que tener muy claro cuáles son esas necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes para luego analizar de ellas a quienes dar respuesta, también debemos tomar en cuenta el control de los procesos de productos y servicios suministrados externamente por ejemplo materia prima suponiendo que fuera para una empresa manufacturera la materia prima que me está llegando en principio a quien le estoy comprando a quien elegido como el proveedor de un producto de materia prima, bajo qué criterios lo he seleccionado porque he decidido comprarle a él y no a otro y una vez que ya le compré estoy haciendo algún tipo de seguimiento en su desempeño periódicamente para que efectivamente pueda estar controlando que todo vaya bien con este proveedor y una vez que reciba esta materia prima estoy haciendo algún tipo de control durante la recepción de la misma; todo lo analizado líneas antes descritas según (Altamirano, 2020).

Optimizar el cumplimiento de sus proyectos y conseguir el desempeño de los estándares de eficacia exigidos. Pérez (2017) describe los Principios de gestión d calidad ha tomado en cuenta 8 puntos principales en una organización a continuación se describen:

Enfoque a las partes interesadas (cliente). Toda empresa va a depender de sus clientes por ello es necesario entender las necesidades actuales y futuras de estos, para poder así ofrecer una excelente atención y así mismo se estaría satisfaciendo los requerimientos de estos en donde se brinda todo el esfuerzo y la recompensa es alcanzar posicionarse en la mente de los consumidores, por lo que hay que esforzarse en exceder

las expectativas los clientes. La tarea y el objeto esencial de cualquier empresa tienen como base la complacencia de las necesidades de las partes interesadas. Incluso tienen como apoyo a las empresas sin fines de lucro, como podría ser una entidad del estado, no tendría sentido su presencia sino posee una necesidad para entusiasmar a un consumidor o receptor.

Liderazgo. En esta parte los líderes son la pieza importante en cada organización donde su propósito es mantener un ámbito de excelente ambiente interno en lo cual el personal pueda lograr los objetivos establecidos y así ellos puedan cumplir sus metas propuestas

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

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

Enfoque sistémico

Ve a la sociedad como un todo integrado por partes interrelacionada y como entes independientes y separados cuyo propósito no mantener un trato directo con el objetivo de la organización. El beneficio que se logra con el enfoque de sistema para la gestión es

la integración y alineación de los procesos para alcanzar mejor los objetivos comunes de todos los departamentos de la empresa, mejora la capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales, aumenta la confianza de las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la empresa.

Mejoramiento continuo. Permite que los procesos de la organización sean más competitivos en la satisfacción de los clientes y la mejora continua debe formar parte de la cultura organizacional, asimismo permite cambiar un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, también esfuerzo para mejorar lo que entrega cada área al cliente y es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Decisiones tomadas con base en datos y hechos

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

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

beneficiosas para ambas partes proveedor y empresa Elementos de la gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 es necesario conocer los elementos que se detalla a continuación Koneggi (2020)

Objetivos de calidad. Estos objetivos están diseñados para alentar a las organizaciones a definir objetivos estratégicos y un propósito para la gestión de calidad también traduce la visión de una organización a la práctica al crear un vínculo entre los requisitos del cliente y los objetivos específicos, medibles y alcanzables.

Manual de calidad. Un manual de calidad se define como la primera documentación que tiene la gestión de calidad los requisitos de ISO 9000 para un manual de calidad prescriben que este documento debe tener lo siguiente: escribir el alcance de la gestión de calidad

Detallar los requisitos del estándar o marco de gestión de calidad enumere los elementos de gestión de calidad que están excluidos de la implementación, referencia los procedimientos de calidad específicos utilizados dentro de la organización. Explicar las políticas y objetivos de calidad de la organización.

Estructura organizacional y responsabilidades. Un sistema de gestión de calidad debe incluir un modelo claro y actualizado de la estructura de la organización y las responsabilidades de todas las personas dentro de la organización. La documentación de la estructura y las responsabilidades debe incluir guías visuales como diagramas de flujo y documentación clara.

Gestión de datos. Son el núcleo de los enfoques modernos para la gestión de la calidad total, la calidad y la disponibilidad de los datos son fundamentales para el éxito de un marco de gestión de calidad es para impulsar la mejora continua y las actividades preventivas de control de calidad de una organización.

Procesos. Son enfoques inherentemente basados en procesos para el control y la garantía de la gestión de calidad. Los estándares para la gestión de la calidad requieren que las organizaciones identifiquen y definan todos los procesos organizacionales que usan cualquier recurso para transformar entradas o salidas. Prácticamente cada responsabilidad en la organización puede estar vinculada a un proceso, incluida la compra.

Satisfacción del cliente con la calidad del producto. Un componente central de la gestión de calidad es el requisito para que las organizaciones monitoreen la satisfacción del cliente para determinar si se logran los objetivos de calidad. Las normas no prescriben métodos específicos para medir la satisfacción del cliente, ya que la definición de la calidad del producto y los datos disponibles pueden variar significativamente entre las organizaciones. Mejora continua. La mejora continua y la adaptación son necesarias para que las organizaciones generen beneficios con la gestión de calidad y mantengan la satisfacción del cliente.

Instrumentos de calidad. La calibración de las herramientas utilizadas para medir la calidad es parte integral del éxito de la gestión de calidad. Si se utilizan máquinas o equipos para validar productos o procesos, este equipo debe ser cuidadosamente controlado y calibrado de acuerdo con los estándares de la industria. Dependiendo del

instrumento, esto podría implicar calibraciones periódicas o calibración antes de cada medición.

Control de documentos. Un documento en una organización basada en la calidad es amplio, de acuerdo con ISO incluye todos los registros de comunicaciones, evidencia, conformidad, de la gestión de calidad, el intercambio de conocimientos etapas de la gestión de calidad

2.2.1.2 Etapas de la gestión de la calidad

Cortez (2017) indica **5 etapas diferentes de gestión de calidad** lo cual Mencionaremos a continuación

a) Gestión integral de la calidad o aseguramiento de la calidad: En esta parte se ve necesario cumplir con las expectativas para el desarrollo de la organización dando estándares de calidad para el desarrollo de su misión en su organización.

b) Control estadístico de los procesos.- Se tiene con cuidado la calidad de los productos, estando en observación

c) Calidad total. en general las organizaciones utilizan sus estrategias para tener un excelente sistema de estrategia frente a los rivales, la calidad total pone su foco y hace hincapié no solamente en crear, diseñar un producto o servicio vendible, que el consumidor quiera sí o sí adquirir, sino que además se ocupa de procurarle a quienes intervienen en la fabricación del mismo una satisfactoria condición laboral y también la oportunidad de seguir formándose y capacitándose en lo concerniente a la tarea que despliegan.

d) Integración: En esta parte lo necesario debe incluir el sistema de Gestión Medioambiental y el de Gestión de seguridad.

e) La inspección toma parte de los procesos de control en la vida diaria de las empresas ayudando a identificar inconvenientes y garantizar la seguridad y calidad.

2.2.2 Variable 2: liderazgo

Puig (2018) en esta parte el autor nos habla que el liderazgo es el desarrollo fundamental de las organizaciones para dar el desarrollo deseado para cumplir las metas establecidas, compitiendo con las demás organizaciones para así poder satisfacer la voluntad de los clientes

El líder es consciente de su poder y de su capacidad para guiar a los equipos y asume plenamente su rol para generar confianza e inspirar a los demás un líder consciente se responsabiliza por sus errores aprende de ellos analizando a su vez los aciertos para replicarlos así lograr guiar de manera más eficiente a sus equipos de trabajo, un buen líder sabe que lo que marca la diferencia en las empresas son las personas por eso Potencia el talento un líder consciente no controla sino que impulsa el desarrollo confiando en las capacidades de su equipo (Galindo, 2021)

Liderazgo es la capacidad de influenciar en otros a través de la inspiración generada por una pasión motivada por una visión creada por un propósito, liderazgo es el resultado de tener un propósito claro en su vida y ese propósito produce una visión de lo que tiene que hacer para alcanzarlo (Gómez, 2017)

Santos (2019) define como un proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil, asimismo como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Características de liderazgo

Torres (2016) menciona aspectos y características importantes de liderazgo

- Establece dirección.** Establece metas, estrategias y aclara el ambiente.
- Alinea a la personas.** Informa las metas planteadas, fomenta el trabajo, construye grupos y establece alianzas.
- Motiva e inspira.** Satisface las necesidades de los compañeros y les brinda sus necesidades fundamentales
- Es activo en vez de reactivo.** Las opiniones son forjadas para brindar una mejor opinión.
- Trabaja desde posiciones de alto riesgo.** En esta parte se busca el problema desde la raíz cuando una amenaza puede afectar la organización

-Se preocupa por el tema de fondo. Se basa en el tema principal lo cual es el interés donde se ven los hechos y sobre todo las determinaciones para los integrantes

Cualidades del liderazgo

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2.1 Estilos básicos de liderazgo

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

Liderazgo democrático.-Es un líder que permite a los empleados ejercer la autoridad necesaria para futuros puestos.

Liderazgo autocrático.- Este líder toma decisiones sin tener en cuenta las expectativas de sus colaboradores.

Liderazgo laissez faire.-En cuanto a este tipo de líder deja que las ideas innovaciones de sus colaboradores fluyan en el crecimiento de la Mype.

Liderazgo burocrático.- Conlleva a sus empleados a superarse y a cumplir sus adjetivos basándose en propósitos, metas concretas.

Liderazgo transformacional.- Motivan a los empleados a innovar y a crear cambios para el éxito de la Mype

Liderazgo carismático.- Genera entusiasmo en los empleados, tiene una gran capacidad para dirigir y controlar su personal.

Liderazgo orientado a las personas.- Es un líder participativo pretende empoderar a su equipo de trabajo y difunde la participación colaborativa

Liderazgo natural.- Toma iniciativa y control sobre un problema u objetivo que se tenga en una organización.

Liderazgo orientado a la tarea.- Se centra en su trabajo en lo que se haya cumplido y se considere autocrático

2.2.2.2 Modelo VUCA

Liderazgo en la era digital.- ¿Cómo ser un líder en una época tan compleja e incierta como la que vivimos? ¿Qué es VUCA? Fernández (2018) sostiene que un líder en plena era digital es un reto, ya que hay algo moderno por profundizar a diario acerca de ello. En aquel momento se hace imprescindible disponer con instrumentos como el modelo VUCA.

Bondia(2020) define el entorno Vuca.- Volatilidad incertidumbre complejidad esta es una palabra que fue acuñada por el ejército norteamericano precisamente para designar la inestabilidad del contexto tras la guerra fría pero qué pasa que las empresas dijeron este concepto nos lo llevamos también porque el contexto en el que nos movemos las empresas del mundo laboral es dinámico y caótico porque ahora ha cambiado todo a través de las tecnologías y de la globalización

El mundo en que vivimos es incierto tenemos que aprender a vivir con la incertidumbre, si queremos sobrevivir en este nuevo mundo las habilidades son distintas a las de antes, el que sabe aprovechar un entorno lleno de oportunidades hay que desarrollar las habilidades que nos van a ser hacer crecer y brillar en este, inteligencia emocional, saber comunicar, creatividad, competencias digitales y marca personal que recoge todas las anteriores (Bondia, 2020)

Ariño (2020) entorno Vuca significa volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, medio ambiente difícil y complejo, la clave que ayuda a la empresa aquello que resulta complejo, incorporar la tecnología, es importante para dichas empresas, implica ayudar a manejar de manera positiva las emociones, la resiliencia, aplica para los líderes y para cualquier persona conocer los entornos

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

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

Complejidad. Es muy difícil comprender las relaciones entre diferentes elementos, tanto internos a la organización como externos, que influyen en la existencia de un problema desafío dado lo cual hace extremadamente difícil la toma de decisiones, y todo ello lleva

a mayor confusión que provoca ambigüedad. Es desorden generalizado, no poseer clara y cuál es el motivo la consecuencia de las generaciones que empiezan a laborar.

Ambigüedad: Es el abandono de precisión en la realidad. En este caso, la modificación dramática que supone la globalización y la sistematización. Siguiendo con el autor antes citado nos señala que un buen líder tiene que estar a la delantera de su ambiente, de lo contrario, se confrontara con una dura existencia, asimismo es ocasión para desarrollarse como un líder de una nueva procreación.

¿Cómo debe ser un líder según el modelo VUCA?, Peco (2017) nos menciona algunas modelos para ser un buen líder en la economía digital desarrollada en el modelo VUCA lo cual detallaremos a continuación

-Desarrollar una mentalidad adaptativa: Un líder requiere acomodarse a lo que se le interpone.

-Tener una visión: Sin una visión, un líder no podrá desempeñarse con su papel.

-Tejer ecosistemas para el compromiso humano: Es su obligación el fortalecer la participación entre su grupo.

-Ser consciente de sí mismo: Un líder requiere saber sus límites y aptitudes.

-Ser un aprendiz ágil: Un líder debe cultivarse cotidianamente y con agilidad.

-Crear una red colaborativa: El labor en grupo y los contactos, lo son todo para el líder

III. HIPÓTESIS

Según López (2017) menciona que en las investigaciones descriptivas son afirmaciones generales para pretender adivinar valores o datos en variables a observar, además indica que la investigación descriptiva consiste en caracterizar, hechos, fenómenos ya sea a un grupo o individuo con el fin de establecer un comportamiento

IV. METODOLOGÍA

4.1 *Diseño de la investigación*

Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, por se busca medir de forma numérica y aplica el análisis estadístico, atravez de la recolección de datos, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar las teorías ya existentes (Fernández, C; Baptista, L; & Hernández Sampieri, 2014)

Nivel de investigación

La investigación será de nivel descriptivo; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características, y los perfiles de las personas o grupo de comunidades más importantes de un fenómeno que será analizado y estudiado de manera independiente sobre el concepto de la variable (Fernández, C; Baptista, L; & Hernández Sampieri, 2014); en la presente investigación se describió la variable de gestión de calidad y liderazgo de las Mype rubro restaurantes del barrio centro de la provincia de Ayabaca año 2021

Diseño de la investigación

Es el plan y estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento, el propósito es dar respuesta a las preguntas de investigación y cumplir con el objeto de estudio y someter las hipótesis a prueba. (Fernández, C; Baptista, L; & Hernández Sampieri, 2014)

Diseño No experimental: Díaz (2015) manifiesta que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada la variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por lo tanto, la investigación corte transversal, primero porque se analizó y se describió la variable de gestión de calidad y liderazgo de las Mypes rubro restaurantes del barrio el centro de la provincia de Ayabaca año 2021, sin la manipulación deliberada la variable

4.2 Población y muestra

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformado por cinco unidades económicas que representadas por el rubro restaurante del barrio el centro Ayabaca, para la variable gestión de calidad la población estuvo conformada por los 5 dueños administradores; la muestra fue representada por los 5 dueños

Para la variable liderazgo la población fue un total de 10 trabajadores, siendo la población definida como finita conocida por el número de elementos determinados. Escudero (2017) determina que cuando la población es finita y es menor de 50 personas, por lo tanto se toma como muestra el mismo tamaño de población. Para la cual si $N \leq a$ $50 \rightarrow N = n$. donde $N =$ población y $n =$ muestra

Cuadro 1 Relación de la Mypes rubro restaurantes

Ítem	Razón social	Ruc	Dirección	N° Trabajadores
1	Restaurante pollería	2062439296	Calle Grau N° 208 Ayabaca	3
2	Restaurante .KFN	1071028090	Calle Grau N° 221 Ayabaca	1
3	Restaurante Pollería	1046758643	Calle Cáceres N°527 Ayabaca	2

4	Restaurante. LME	1054658751	Calle Cáceres N° 321 Ayabaca	2
5	Restaurante.A.P	1042030223	Calle Grau N° 220	2

Elaboración propia

Se puede observar que se ha recaudado la información sobre los diferentes variables, por lo tanto las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron diversas, lo que se encuentra identificado en el Cuadro 2

Cuadro 2 Fuente de información

Fuentes de información	Población	Muestra
Propietarios de las Mypes	Finita	5
Trabajadores de las Mypes	Finita	10

Elaboración Propia

Criterios de inclusión:

Propietarios y las propietarias de las Mypes ubicadas en provincia de Ayabaca año 2021

Criterios de exclusión:

Personas (propietarios y propietarias) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de estudio. Para la variable gestión de calidad en algunos indicadores se tomó como muestra a 5 propietarios y a 10 trabajadores quedando como un total de 15 sujetos de estudio.

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

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Resulta ser hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente Hernández (2018)	Principios de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> -Enfoque a las partes interesadas -Liderazgo -Involucrar a la gente -Orientación de procesos -Enfoque sistemático -Mejoramiento continuo -Decisiones tomadas con base y hechos -Relaciones entre el proveedor y la empresa 	La dimensión principios de gestión de calidad se medirá con sus indicadores: Enfoque a partes interesadas, liderazgo, involucrar a la gente, orientación de procesos, enfoque sistemático, mejoramiento continuo, decisiones tomadas con base en datos y hechos, relaciones entre el proveedor y empresa	Propietario	Nominal
		Etapas de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> -Inspección -Control estadístico del proceso -Gestión integral de la calidad -Calidad total -Integración 	La dimensión etapas de gestión de calidad se medirá con sus indicadores: Inspección, control estadístico del proceso, gestión integral de calidad, calidad total, Integración		

Liderazgo	Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos Chiavenato. (2019)	Estilos de liderazgo	Liderazgo autocrático Liderazgo burocrático Liderazgo carismático Liderazgo democrático Liderazgo laissez faire Liderazgo orientado a las personas Liderazgo natural Liderazgo orientado a la tarea Liderazgo transaccional Liderazgo transformacional	La dimensión estilos de liderazgo se medirá con sus indicadores: liderazgo autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo laissez faire, liderazgo orientado a las personas, liderazgo natural, liderazgo orientado a la tarea, liderazgo transaccional, liderazgo transformacional.	Trabajadores	Nominal
		Modelo VUCA de liderazgo	-Desarrollo de una mentalidad adaptiva -Tener una visión -Tejer ecosistemas para el compromiso humano -Ser consiente de sí mismo -Ser un aprendiz ágil -Crear una red colaborativa	La dimensión de modelo VUCA de liderazgo se medirá con sus indicadores: desarrollo de una mentalidad adaptiva, tener una visión, tejer ecosistemas para el compromiso humano, ser consiente de sí mismo, ser un aprendiz ágil, crear una red colaborativa.		

Fuente: Creación propia

4.4 Técnicas e instrumentos

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

Para la presente investigación el instrumento fue el cuestionario, elaborado con 26 preguntas, de ellas 13 para la variable gestión de calidad y 13 preguntas para liderazgo todas con escala nominal, las encuestas fueron aplicadas por el investigador, el tiempo fue de aproximadamente 8 horas en aplicar el cuestionario a la variable gestión de calidad y 4 horas para la variable liderazgo

4.5 Plan de análisis

Los programas que se emplearon en el transcurso de esta investigación son el programa de Microsoft Office Word 2013 y Excel, en donde se digitalizó y procesó la información necesaria para poder cumplir con los objetivos de investigación. Por lo tanto finalizado la recopilación de los datos en las unidades muestrales, se empleó el programa Excel 2013, para la codificación, tabulación, ordenado los datos de acuerdo a cada variable.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 4 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES	Hipótesis	Metodología
Gestión de calidad y liderazgo de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021	¿Cuáles son la características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021?	Determinar la gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021	Gestión de calidad	Según López (2017) menciona que en las investigaciones descriptivas son afirmaciones generales para pretender adivinar valores o datos en variables a observar, además indica que la investigación descriptiva consiste en caracterizar, hechos, fenómenos ya sea a un grupo o individuo con el fin de establecer un comportamiento	Tipo Cuantitativa Nivel de Investigación: Descriptiva Diseño: No Experimental, Corte transversal Población: Finita P1= Propietarios P2=Trabajadores Muestra M1= 5 Propietarios M2= 10 Trabajadores Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		a) Definir los principios de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021 b) Identificar las etapas de la gestión de calidad de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021 c) Conocer los estilos de liderazgo de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021 d) Describir el modelo Vuca del liderazgo de las Mype rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021			

Fuente elaboración propia

4.7 Principios éticos

En la presente investigación se tomó en cuenta los principios éticos que guía una investigación basado en el Código de Ética para la Investigación versión 004 aprobado por acuerdo del Consejo Universitario, Res.0037-2021-CU-ULADECH Católica del 13 de Enero del 2021., el cual es de obligación para todos los estudiantes egresados, y docentes de la Universidad Católica ULADECH. Los principios que se pusieron en práctica fueron:

Principio de protección a las personas

En un inicio de la investigación se le ha presentado el consentimiento informado a los participante, firmado el investigador y el participante, conjunto con el instrumento de recolección de información, informándoseles a cada uno del propósito dicha investigación, se le comunico también que la información no causara ningún perjuicio alguno más por lo contrario, a sismo se le comunicó al participante que todos los datos recogidos quedaran en la biblioteca virtual Uladech Católica para generaciones futuras

Justicia el trato que se brindó al participante fue equitativos, es decir a todos se les trato de las misma manera por igual a todos los participantes en este proceso de recolección de datos, con referencia a la aplicación de los cuestionarios se aplicaron a todos por igual, en algunos casos se les brindó orientación e información. Informándoseles que la investigación una vez aprobada podrán conocer los resultados a través del acceso por medio de la biblioteca virtual Uladech

Principio de integridad científica. El investigador fue a dichos establecimientos con cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad a los participante de la presente

investigación se les informo que su identidad será anónima y confidencial, informándoseles sobre el procedimiento de la información, que una vez obtenida será solo para información académica (ULADECH, 2021)

En la investigación se consideró la **veracidad** principio ético que en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de las variables gestión de calidad y liderazgo, se respetó la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Por otro lado, la investigación realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social (ULADECH, 2021)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de calidad

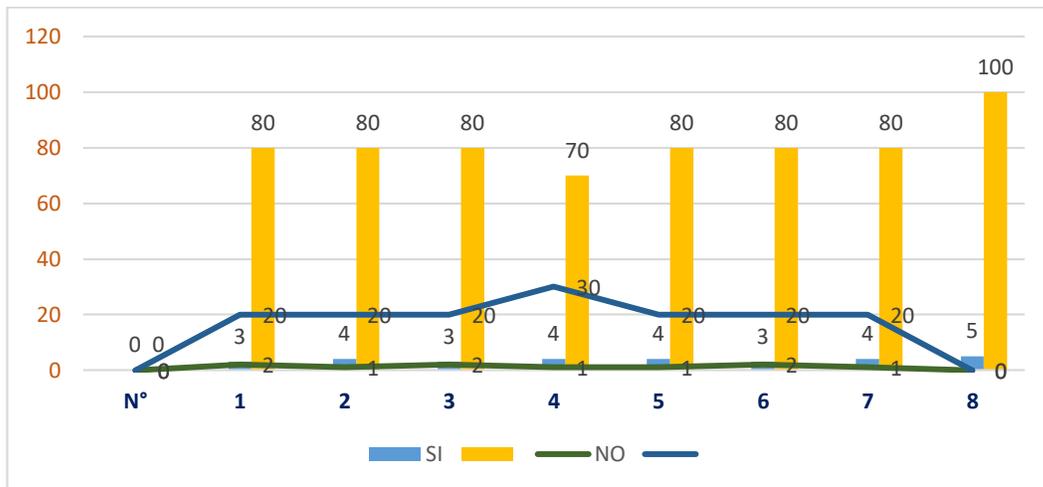
Objetivo 1: definir los principios de gestión de calidad de las Mypes rubro

restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

Tabla 3
Principios de gestión de calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	n	%
1	¿Considera Ud. que las Mypes trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?	3	80	2	20	5	100
2	¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	4	80	1	20	5	100
3	¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la Mypes?	3	80	2	20	5	100
4	¿Cree Ud. que la Mype se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados	4	70	1	30	5	100
5	¿Mejora Ud. el sistema de la Mype a través de la evaluación?	4	80	1	20	5	100
6	¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la Mype?	3	80	2	20	5	100
7	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la Mype?	4	80	1	20	5	100

Nota: resultado de la encuesta aplicado a los administradores de las Mypes



Figuras 1 diagrama en barra que representa a principios de liderazgo

En la tabla 3 y figura 1 denominadas: Principios de liderazgo, se observó que el 80% de los encuestados consideran que las Mypes trabajan para los grupos de interés y el 20% opina lo contrario, el 80% consideran que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal, mientras que el 20% considera lo contrario, el 80% de los propietarios encuestados involucran a sus colaboradores en los proyectos de las Mypes, mientras que el 20% opinan lo contrario, el 70% de los encuestados creen que la organización, el 80% consideran que la Mypes mejora el sistema a través de la evaluación, mientras que el 20% opina lo contrario, el 80% consideran que las Mypes implementan estrategias de mejora continua para tener una buena gestión de calidad de Mypes y el 20% opina lo contrario

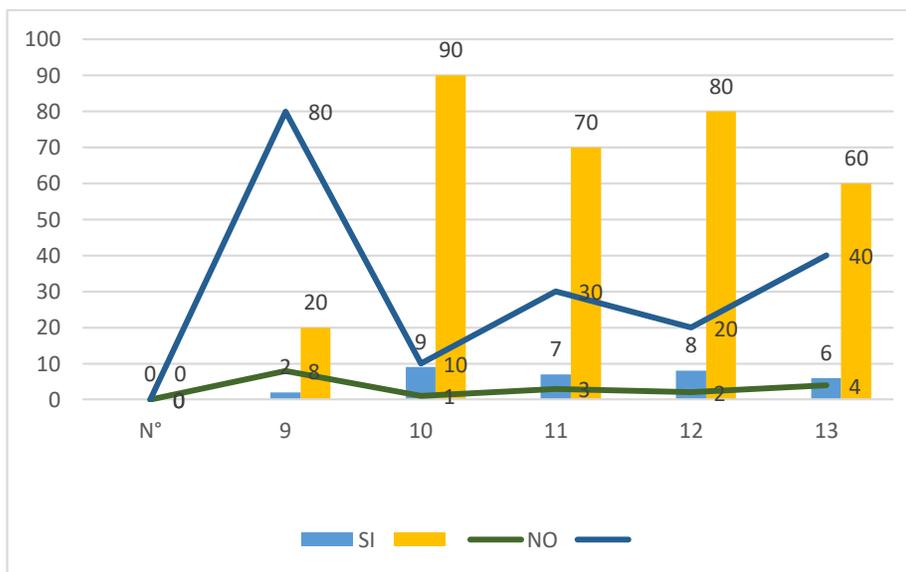
Objetivo 2: identificar las etapas de la gestión de calidad de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

Tabla 4
Etapas de la gestión de calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	n	%

9	¿Siempre inspeccionan la calidad de productos?	2	20	8	80	10	100
10	¿Considera que la Mype hace un control en el proceso de producción?	9	90	1	10	10	100
11	Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de Mypes para obtener una buena existencia en el producto?	7	70	3	30	10	100
12	¿Considera Ud. que las Mypes gestionan sus actividades con calidad total?	8	80	2	20	10	100
13	¿La Mype integra actividades ambientales, seguridad y salud?	6	60	4	40	10	100

Nota: resultado de cuestionario aplicado a los trabajadores de las Mypes



Figuras 2 Diagrama en barra que representa a etapas de la gestión de calidad

En la tabla 4 y figura 2 denominadas: Etapas de la gestión de calidad, se observó en 80% de los trabajadores encuestados manifestaron hacer la revisión del control constante mente en todas las actividades que se llevan a cabo en el restaurante y el 20% no lo considera, el 90% de los encuestados si consideran que la Mypes hace un control en el proceso de producción, mientras que el 10% dice lo contrario, el 70% de los encuestados

consideran que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de le Mypes para obtener un buen desarrollo, mientras que el 30% consideran lo contrario, el 80% de los encuestados consideran que en la organización gestiona sus actividades con calidad total, mientras que 20% consideran lo contrario, el 60 % que la Mypes integra actividades ambientales, seguridad y salud, mientras que el 40%, considera lo contrario

5.1.2 Liderazgo

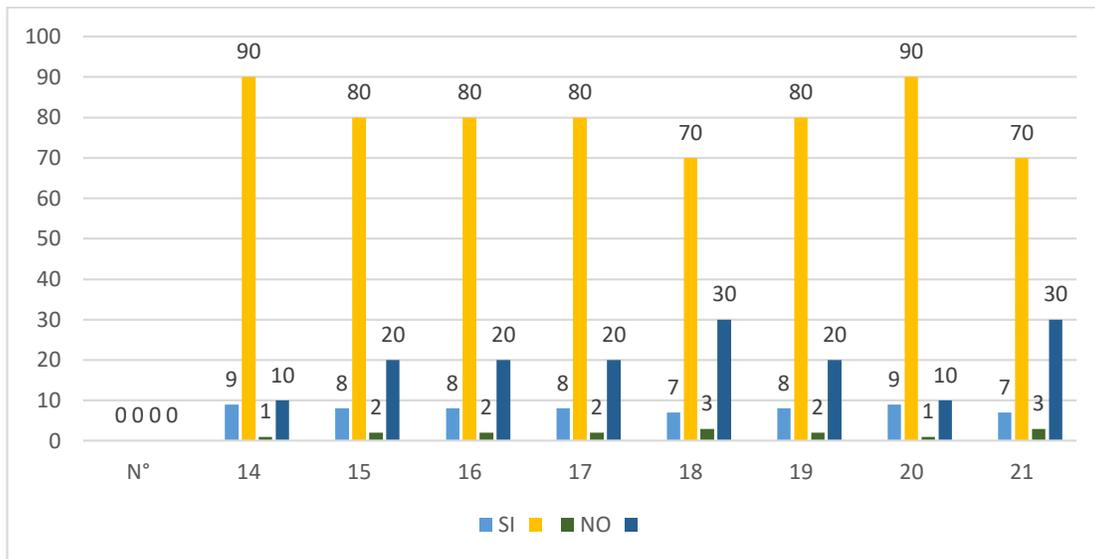
Objetivo 3: conocer los estilos de liderazgo de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

Tabla 5

Estilos de liderazgo

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	n	%
14	¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la Mype?	9	90	1	10	10	100
15	¿Cree Ud. que el propietario influye a través de sus estilos para que sus trabajadores puedan seguirlo?	8	80	2	20	10	100
16	¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	8	80	2	20	10	100
17	¿Cree Ud. que la Mype está creciendo con las estrategias que se han planteado?	8	80	2	20	10	100
18	¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?	7	70	3	30	10	100
19	¿Considera Ud. que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la Mype?	8	80	2	20	10	100
20	¿Su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados?	9	90	1	10	10	100
21	Considera Ud. que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer la Mype	7	70	3	30	10	100

Nota: resultado de cuestionario aplicado a los trabajadores



Figuras 3 Diagrama en barra que representa a estilos de liderazgo

En la tabla 5 y figura 3 denominada: Estilo de liderazgo, se observó que el 90 % de los encuestados si se les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas que se tomarán en la Mypes, mientras que el 10% no se les comunica, el 80 % de los encuestados creen que los propietario influye a través de sus cualidades para que sus colaboradores puedan seguirlo, mientras que el 20% creen lo contrario, el 80 % de los encuestados consideran que su líder si les brinda confianza y respeto, mientras que el 20% opina lo contrario, el 80 % de los encuestados creen que las Mypes está creciendo con las estrategias que se han planteado, mientras que el 20% opina lo contrario, el 70 % de los encuestados creen que su líder cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo, mientras que el 30% opina lo contrario, el 80 % de los encuestados consideran que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua, mientras que el 20% opina lo contrario, el 90 % de los encuestados consideran que su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados mientras que el 10% opina lo contrario, el 70 % de los encuestados consideran que su líder motiva a los

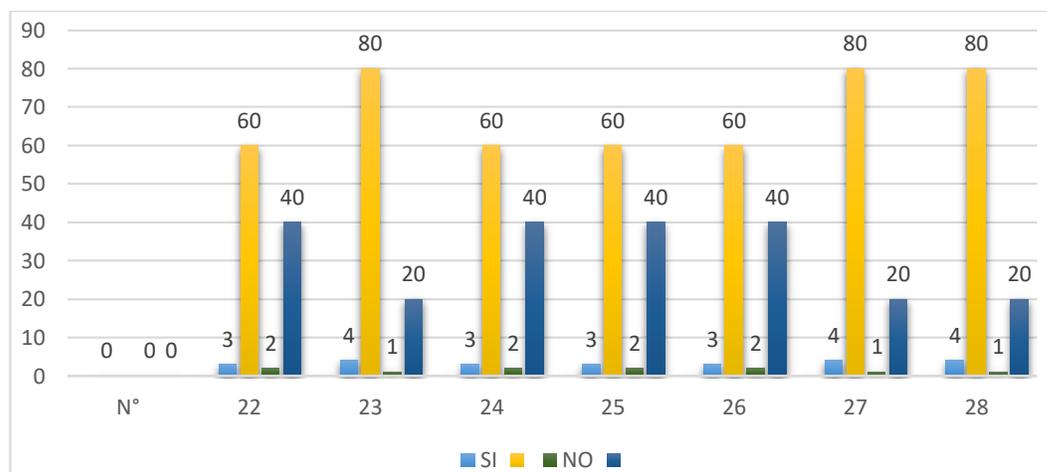
empleados a innovar y crear cambios de manera que ayuden a crecer la Mype y el 30% opina lo contrario

Objetivo 4: describir el modelo VUCA del liderazgo de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

Tabla 6
Modelo VUCA

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	n	%
23	¿La Mype cuenta con visión, misión y objetivos?	4	80	1	20	5	100
24	¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	3	60	2	40	5	100
25	¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la Mype?	3	60	2	40	5	100
26	¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	3	60	2	40	5	100
27	¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	4	80	1	20	5	100
28	Considera Ud. que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	4	80	1	20	5	100

Nota: resultado de cuestionario aplicado a los administradores



Figuras 4 Diagrama en barra que representa a Modelo Vuca

En la tabla 6 y figura 4 denominadas: Modelo Vuca, se observó que el 60% de los propietarios cuentan con la visión, misión y objetivos para las Mypes el 20% opinan lo contrario, el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados portan trabajo intelectual en un proyecto, mientras que 20% considera lo contrario, el 60 % de los propietarios encuestados, creen que sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la Mypes, mientras que el 40% opina lo contrario, se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados, creen que sus colaboradores son conscientes de lo que hacen, mientras que el 40% opina lo contrario, el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados son flexibles y adaptables en la toma de decisiones, mientras que el 20% considera lo contrario, el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados portan trabajo intelectual en un proyecto, mientras que 20% opinan lo contrario

5.2. Análisis de resultados

Objetivo1: Definir los principios de la gestión de calidad de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

En la tabla 3 y figura 1 denominadas: “Principios de la gestión de calidad”, en el indicador *enfoque al cliente*, se observó que el 80 % de los encuestados consideran que las Mypes trabajan para los grupos de interés y el 20% opina lo contrario, así, Garcia (2019) la calidad es un factor indispensable para el éxito de un negocio siendo una herramienta estratégica para captar al cliente, Ferreiro, (2018) es una estrategia de sistematizar las prácticas de las empresas con excelencia, que buscan la eficiencia y

eficacia de una buena gestión administrativa, siendo en fin la satisfacción de las grandes necesidades y perspectivas de los Stakeholder y la sociedad en general

En el indicador liderazgo, se observó que el 80% consideran que el liderazgo ayuda al crecimiento del personal, mientras que el 20% considera lo contrario, el autor Galindo, (2021) manifiesta que el líder es consciente de su poder y de su capacidad para guiar a los equipos y asume plenamente su rol para generar confianza e inspirar a los demás, por otro lado Altamirano, (2020) los líderes en todos los niveles de la organización establecen la unidad de propósito y dirección.

En el indicador participación de la persona, se observó que el 80 % de los propietarios encuestados involucran a sus colaboradores en los proyectos de la Mypes, mientras que el 20 opinan lo contrario, el autor Valencia, (2018) en su estudio concluyó que la calidad de servicio hoy en día se ha convertido en un punto primordial que se debe tomar en cuenta para el desarrollo y crecimiento en todos los aspectos de una empresa, por otro lado Pérez (2017) una de las primordiales tareas de un líder, consiste en conseguir el propósito de las empresas, hacer partícipe a los individuos en el diseño, motivando su trayectoria en la organización, responsabilizándose en la importancia de sus objetivos.

En el indicador enfoque basado en procesos, se observó que el 70% de los encuestados creen que la organización verifica en todo momentos los procesos de cocción alimentos, Campos, (2018) define lineamientos en la organización de restaurantes para realizar las operaciones y coordina con otros procesos el sistema básico de gestión para poder atender pedidos de gran volumen en el tiempo y calidad necesaria para la satisfacción de los clientes, por otro lado Altamirano (2020) en los procesos justamente se enmarca todas

las actividades que la organización debe desarrollar para poder tener bajo control estos procesos para poder mejorar

En el indicador enfoque sistematizo, se observó que el 80% consideran que la Mypes mejora el sistema a través de la evaluación, mientras que el 20% opina lo contrario, resultado que no coincide con Montalban (2018) que en su estudio concluyó que la gestión de calidad esta relaciona con la satisfacción de sus clientes, por otra parte Pérez (2017) señala que ve a la sociedad como un todo integrado por partes interrelacionada y como entes independientes

El indicador mejora continua, se observó que el 80% consideran que las MYPE implementan estrategias de mejora continua para tener una buena gestión de calidad de Mypes y el 20% opina lo contrario, Altamirano, (2020) indica que las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo para realizar mejoras en una organización las mejoras van a ir orientadas tal a evitar problema, por otro lado Pérez (2017) permite que los procesos de la organización sean más competitivos en la satisfacción de los clientes y la mejora continua debe formar parte de la cultura organizacional.

En el indicador, “enfoque basado en hechos”, se observó que el 90 % de los propietarios encuestados manifestaron considerar las opiniones y sugerencias de los colaboradores en la toma de decisiones y 10% no se manifestó, Altamirano, (2020) indicó que las decisiones que la organización vaya a tomar se espera que estén basadas en el análisis y en la evaluación de todos los datos de información que se ha generado en la organización

Objetivo 2: identificar las etapas de la gestión de calidad de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

En la tabla 4 y figura 2 denominadas: “Etapas de la gestión de calidad”, se observó en 80% de los trabajadores encuestados manifestaron hacer la revisión del control constantemente en todas las actividades que se llevaron a cabo en el restaurante y el 20% no lo consideró, Ojeda (2017) en su investigación concluyó que los lineamientos en la organización de restaurantes para realizar las operaciones y coordinar con otros procesos, el sistema básico de gestión para poder atender pedidos de gran volumen en el tiempo y calidad necesaria para la satisfacción de los clientes, por otro lado Cortez (2017) indica que la inspección toma parte de los procesos de control en la vida diaria de las empresas ayudando a identificar inconvenientes y garantizar la seguridad y calidad.

En el indicador control estadístico del proceso, se observó que el 90% de los encuestados si consideran que la Mypes hace un control en el proceso de producción, mientras que el 10% dice lo contrario, Rodriguez, (2018) en su investigacion encontró el 64,7% considera que la elaboración de los productos casi siempre se realiza con insumos de calidad, respecto a la atención al cliente: El 49,2% considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado, por otro lado el autor Cortez (2017) señala que se debe de tener cuidado con la calidad de los productos, estando en observación siempre

En el indicador *Gestión integral de calidad*, se observó que el 70% de los encuestados consideraron que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de le Mypes para obtener un buen desarrollo, mientras que el 30% consideran

lo contrario. Lteam (2018) redefine a la ISO 9001: 2015 que es una norma a nivel internacional de estandarización, que dota a las organizaciones de un conjunto de requisitos de calidad que estas deben cumplir, para lograr satisfacer a los clientes actuales, este estándar implica aplicar la el sistema de gestión de calidad en todos los procesos de producción y servicios, Cortez (2017) define que es necesario cumplir con las expectativas de la organización aplicando los estándares de calidad.

En el indicador en el indicador calidad total, se observó que el 80% de los encuestados consideran que en la organización gestiona sus actividades con calidad total, mientras que 20%, el autor Navascués, (2018) manifiesta que trabajar con calidad total significa realizar las cosas bien y a la primera y para ello es vital el compromiso de cada uno de los miembros que componen la empresa, por otro lado Castro (2019) en su investigación encontró que las características que presenta la gestión de calidad son: desempeño, responsabilidad, comunicación y las características que presenta la satisfacción del cliente son: servicio, diseño, pulcritud y la valoración de las expectativas de los clientes

En el indicador integración, se observó que el 60 % de las Mypes integran actividades ambientales, seguridad y salud, mientras que el 40%, considera lo contrario, Cortez (2017) señala que las empresas integran el sistema de Gestión Medioambiental y el de Gestión de seguridad, por otro lado en autor García (2019) en su estudio concluyó que la calidad es un factor indispensable para el éxito de un negocio siendo una herramienta estratégica para captar al cliente.

Objetivo 3: conocer los estilos de liderazgo de las Mypes rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

En la tabla 5 y figura 3 denominada: “estilo de liderazgo” en el indicador estilo carismático, se observó que el 90 % de los encuestados si se les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas que se toman en la Mypes, mientras que el 10% no se les comunica, el autor López, (2017) en su estudio encontró en algunas características que no fue favorable para el encuestado, podemos observar que la estabilidad del negocio no se debe al tipo de liderazgo, se debe a la calidad del producto, eso es lo que caracteriza a este establecimiento, por otro lado (Galindo, 2021) señala que el líder es consciente de su poder y de su capacidad para guiar a los equipos y asume plenamente su rol para generar confianza e inspirar a los demás

En el indicador estilo democrático, se observó que el 80 % de los encuestados creen que los propietario influye a través de sus cualidades para que sus colaboradores puedan seguirlo, mientras que el 20% creen lo contrario, (Gómez, 2017) indica que el liderazgo es la capacidad de influenciar en otros a través de la inspiración generada por una pasión motivada por una visión creada por un propósito, por otro lado López, (2017) en su investigación encontró que el estilo de liderazgo transaccional influye directamente ya que los subordinados se van enfocando hacia metas establecidas por el líder

En el indicador estilo *laissez faire*, se observó que el 80 % de los encuestados consideran que su líder si les brinda confianza y respeto, mientras que el 20% opina lo contrario, resultado comparado con el estudio de Palomino, (2018) encontró que el 56%

de los colaboradores indican que no existe alguna recompensa por sus logros obtenidos en la empresa; mientras que el 53% indican que no reciben algún apoyo por parte de su jefe en el momento que lo necesitan, por otro lado Vera (2018) señaló que el liderazgo *laissez faire* el líder deja que las ideas innovadoras de sus colaboradores fluyan en el crecimiento de la Mypes.

En el indicador estilo de liderazgo orientado a las personas, se observó que el 80% de los encuestados creen que la Mypes está creciendo con las estrategias que se han planteado, mientras que el 20% opina lo contrario, Crisanto (2019) en su estudio concluyó que el liderazgo no es constante, no se utilizan los recursos necesarios ni estrategias adecuadas para que el liderazgo del propietario se identifique con los colaboradores y se sientan a gusto, por otra parte Vera (2018) señala que el líder orientado a las personas, es un líder participativo que pretende empoderar a su equipo de trabajo y difunde la participación colaborativa

En el indicador liderazgo estilo natural, se observó que el 70 % de los encuestados creen que su líder cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo, mientras que el 30% opina lo contrario, Tuesta (2021) en su estudio encontró que el liderazgo es medianamente eficiente con un 59.8% y que el clima organizacional es muy bueno con un 70.9%; los valores del análisis de relación entre el estilo de liderazgo y el clima organizacional indican correlación significativa (p -valor = .000), positiva y moderada ($\rho = ,425$), por otro Vera (2018) señala que el estilo natural de liderazgo conlleva a sus empleados a superarse y a cumplir sus adjetivos basándose en propósitos, metas concretas.

En el indicador con el estilo de liderazgo transaccional, se observó que el 80 % de los encuestados consideran que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua, mientras que el 20% opina lo contrario, López (2017) en su estudio encontró que la prioridad del gerente son las tareas y poco interés en generar cambios o mejorar las relaciones, por otro lado (Galindo, 2021) define al líder que este es consciente de su poder y de su capacidad para guiar a los equipos y asume plenamente su rol para generar confianza e inspirar a los demás

En el indicador de estilo de liderazgo transformacional el 90 % de los encuestados consideran que su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados mientras que el 10% opina lo contrario, Palomino (2018) en su estudio concluyó que el líder transformacional debe tener la capacidad de motivar, inspirar mediante la actitud que el líder posee, Gómez (2017) Liderazgo es la capacidad de influenciar en otros a través de la inspiración generada por una pasión motivada por una visión creada por un propósito, liderazgo es el resultado de tener un propósito claro en su vida y ese propósito produce una visión de lo que tiene que hacer para alcanzarlo

Objetivo 4: describir el modelo VUCA del liderazgo de las Mypes restaurantes del barrio el centro de Ayabaca año 2021

En la tabla 6 y figura 4 denominadas: “*Modelo VUCA*” en el indicador en el indicador “tener visión”, se observó que el 60% de los propietarios cuentan con la visión, misión y objetivos para las Mypes el 20% opinan lo contrario, López, (2017) encontró como resultado en su estudio que el estilo de liderazgo genera la estabilidad y preferencia

para los comensales, por otro lado, Peco (2017) nos menciona algunos modelos para ser un buen líder en la economía digital desarrollada en el modelo VUCA

En el indicador “desarrollar una mentalidad adaptativa”, se observó que se observó que el 60 % de los propietarios encuestados, creen que sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la Mypes, mientras que el 40% opina lo contrario, (Bondía, 2020) menciona que en el mundo en que vivimos es incierto tenemos que aprender a vivir con la incertidumbre, si queremos sobrevivir en este nuevo, por otro lado Fernández (2018) sostiene que un líder en plena era digital es un reto

En el indicador “*ser conscientes de sí mismo*” se observó que el 80% de encuestados indicó que colaboradores son conscientes de su desempeño el resto no considera, Bondía (2020) define el entorno Vuca haciendo referencia a la volatilidad, incertidumbre y complejidad, por otro lado Ariño, (2020) vuca implica ayudar a manejar de manera positiva las emociones, la resiliencia, para cualquier persona y conocer los entornos.

En el indicador “*ser un aprendiz ágil*”, se observó que el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados son flexibles y adaptables en la toma de decisiones, mientras que el 20% considera lo contrario, (Bondía, 2020) menciona que saber aprovechar un entorno lleno de oportunidades hay que desarrollar las habilidades que nos van a ser hacer crecer y brillar, además desarrollar la inteligencia emocional, saber comunicar, la creatividad, competencias digitales y marca personal nos llevaran alcanzar metas y objetivos

En el indicador “*crear una red colaborativa*”, se observó que el 80 % de los encuestados consideran que sus subordinados portan trabajo intelectual en un proyecto, mientras que 20% opinan lo contrario, Peco (2017) señala que el trabajo en equipo y los contactos, lo son todo para el líder, Vargas (2017) en su estudio concluyó que la mayoría de los empleados encuestados perciben un alto grado de respecto al liderazgo porque consideran que no hay un interés sincero para mejorar la personalidad del colaborador, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

Las Mypes rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca en su totalidad, se identifican por poner en práctica los principios de gestión de calidad, los mismos que están orientados a la satisfacción del cliente, gestionando bajo el control de procesos interrelacionados, aplicando el enfoque continuo, toma de decisiones, basándose en el análisis y evaluación de los resultados

Las etapas de la gestión de calidad identificadas están dadas en mayor parte por la planificación, ejecución, coordinación de esfuerzos de todas las actividades, además las Mypes investigadas cuentan con objetivos, visión y misión, y en una minoría aplican la ejecución del trabajo con la inspección, detección y resolución de problemas, por otra parte se recomienda implementar la planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos

Con respecto a los estilos de liderazgo empleados por las Mypes en su mayor parte aplican los estilos: orientado a las personas, transaccional, Laissez-faire, democrático, carismático, y en una gran minoría aplican el estilo transformacional y natural, por lo que se recomienda a los líderes de este rubro influenciar más en sus subordinados

En su totalidad se describe que el modelo Vuca del liderazgo en las Mypes de estudio, ponen en práctica el compromiso humano, la agilidad en aprender, ponen en práctica desarrollo de nuevas habilidades, saben comunicar, hay resiliencia, esto les ha permitido desarrollar su marca personal en cada una de dichas empresas, por otro lado se recomienda a los líderes desarrollar e implementar competencias digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altamirano, M. (2020). *Los 7 Principios de la gestión de la calidad y su relación con la ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=YHw5RcotkPc>
- Ariño, M. Á. (2020). *Toma de decisiones en entornos VUCA*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=gxN0Ir2GrIE>
- Bondía, A. (2020). *El entorno VUCA y las nuevas habilidades de la era digital*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=fC_TWTEkZIQ
- Campos Chinchay, D. F. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su competitividad*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628039>
- Castro Choquehuanca, F. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb El Bosque - Castilla, Piura 2016*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11629/Satisfaccion_del_cliente_innovacion_Castro_Choquehuanca_Feliscar_Medali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Crisanto Gallego, J. D. (2019). *La presente investigación titulada Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11711/liderazgo_mype_crisanto_gallego_Juan_diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza Freire, E. E. (2017). *La hipótesis en la investigación*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Ferreiro. (2018). *¿Qué se entiende por calidad?: Estos cuatro enfoques muestran cómo ha evolucionado el concepto*. Obtenido de <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/que-se-entiende-por-calidad-estos-cuatro-enfoques-muestran-como-ha-evolucionado-el-concepto/>

- Galindo, M. (2021). *¿Qué es el Liderazgo?* Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=XjWID08hpzM>
- García Benavides, P. A. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del restaurante Toro Asado para diseñar un plan de mejora del servicio.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46493/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20del%20restaurante%20Toro%20Asado%20para%20dise%c3%blar%20un%20plan%20de%20mejora%20del%20servicio..pdf>
- Gómez, E. (2017). *¿Qué es Liderazgo? Definición, Concepto y Significado.* Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=gnfOo2JysUw>
- Fernández, Carlos Collado; Baptista Lucio, Pilar & Hernández Sampieri Roberto. (2014). *Metodología de la Investigación.* Obtenido de https://doc-0o-7k-apps-viewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/eclv49v6v637lvv3215aqh93ol3kg0br/s70d4c900h6ns11eogh9gqha63lo5ei0/1632715950000/drive/17707773028299199689/ACFrOgCNbqddGvqJIJ6GOVmS5zpuJU_5VzPurkH9e1M9UFJvGS6Bdn6vBiovUwq1DCr6rRZoNIi0yl
- Jurado Toledo, G. D. (2020). *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito.* Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESIS%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C. &. (2017). *Evaluación del liderazgo del restaurante.* Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99233/evaluaci%20n+del+liderazgo+del+restaurante+caf%20c9+santa+bertha.pdf;jsessionid=C82CBF532BAA9764403B9EEE6F8543A5?sequence=1>
- Lteam. (2018). *¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).* Obtenido de <https://www.bcn.cl/sgc>
- Marchan Castillo, C. (2019). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE rubro restaurante en la Urbanización Santa Ana Piura, año 2017.* Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14362/MYPE_Gestio_n_De_Calidad_Marchan_Castillo_Cinthia_De_Los_Angeles.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Montalban Ramos, F. J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018*. Obtenido de

<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Author/Home?author=Montalban+Ramos%2C+Frank+Junior>

Moreno Galindo, E. (2021). *Delimitación del Problema de Investigación*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>

Navascués. (2018). *Calidad Total*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=omXKlptNXD8>

Ojeda Huaman, J. E. (2017). *Caracterización en la gestión de calidad y competitividad en las MYPE sector servicio rubro restaurant en la urbanización Jose Lishner Tudela, Tumbes 2017*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_3b2dfc9e122fa6cfa5c927bf26ab549

Palomino Rondinel, C. N. (2018). *características del liderazgo transformacional y la competitividad laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurante pollería de la Av. Javier Pérez De Cuellar del Distrito de Ayacucho, 2018*. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21839/COMPETITIVIDAD_LABORAL_PALOMINO_%20RONDINEL_%20CONSUELO_%20NANCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez Perez, A. E. (2019). *“Caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2018”*; Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8265/financiamiento_liderazgo_Perez_Perez_Amalia_Estefany.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Piura, G. R. (2019). *La Micro y Pequeña Empresa (Mypes) es el motor del Perú*. Obtenido de <https://www.regionpiura.gob.pe/noticias/17362>
- Pumarica Maguina, M. A. (2019). *Planeamiento estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito Huallanca, provincia de Huaylas, Ancash 2019*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22034/calidad_planeamiento_pumarica_maguina_meivys_aracelY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez Celi, K. R. (2021). *Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización el Bosque_Castilla Piura, año 2020*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_2e8feffc36510948175b961298e951b5
- Rodriguez Galarreta, Y. E. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2170>
- Tello, D. (2017). *Calidad de las Empresas en el Sector Restaurantes de la Región Lambayeque*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14739/DIAZ_LOPEZ_CALIDAD_RESTAURANTES.pdf?sequence=1
- Tocto Troncos, E. (2020). *La gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro restaurant cevichería de Av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22114/GESTION_DE_calidad_liderazgo_Tocto_Troncos_Edwin_%20ronaL.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Tuesta, G. C. (2021). *Estilo de liderazgo y clima organizacional en restaurantes, entiempos de pandemia*. Obtenido de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4601/Ruth_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valencia, V. (2018). “*ENFOQUE DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR RESTAURANTES*”. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24561/RS_N00155423%20JOSE%20VICTOR%20VALVERDE%20VALENCIA.pdf?sequence=1

VARGAS, M. (2017). *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*. Obtenido de Repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1798/mype_liderazgo_transaccional_Medina_Vargas_Yanet_Yesica.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario aplicado a los propietarios

Cuestionario para propietarios



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio centro de Ayabaca Año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. Considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Considera Ud. que las Mype trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?

Sí _____

No _____

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

Sí _____

No _____

3. ¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la Mype?

Sí _____

No _____

4. ¿Cree Ud. que la Mype se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?

Sí _____

No _____

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

Sí _____

No _____

6. ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?

Sí _____

No _____

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

Si _____

No _____

8- ¿Considera Ud. que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?

Sí _____

No _____

9. ¿Considera que la Mype hace un control en el proceso de producción?

Sí _____

No _____

Anexo 2 Cuestionario aplicado a los trabajadores

Cuestionario para trabajadores



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la **gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro restaurantes del barrio centro Ayabaca Año 2021**, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. Considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Siempre inspecciona la calidad de los productos?

Sí _____

No _____

2. ¿Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de LAS Mypes para obtener una buena existencia en el producto?

Sí _____

No _____

3. ¿Considera Ud. que las Mypes gestionan sus actividades con calidad total?

Sí _____

No _____

5. ¿La Mypes integra actividades ambientales, seguridad y salud?

Sí _____

No _____

6. Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la Mypes?

Sí _____

No _____

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

Sí _____

No _____

8. ¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?

- Sí _____ No _____
9. Cree Ud. que la Mype está creciendo con las estrategias que se han planteado?
- Sí _____ No _____
10. ¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?
- Sí _____ No _____
11. ¿Considera usted que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la Mype?
- Sí _____ No _____
- 12-¿Su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados?
- Sí _____ No _____
- 13 ¿Considera usted que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios de manera que ayuden a crear la Mype?
- Sí _____ No _____
14. ¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la Mype?
- Si _____ No _____
15. ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la Mype?
- Si _____ No _____
16. ¿La Mype cuenta con misión, visión, objetivos?
- Sí _____ No _____
- Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo
- Sí _____ No _____
17. ¿Cree Usted que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?
- Sí _____ No _____
18. ¿Considera Usted. Que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápidos en una toma de decisiones?
- Sí _____ No _____
19. ¿Considera Usted. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?
- Sí _____ No _____

Anexo 3 Consentimiento informado

4. CONSENTIMIENTO INFORMADO



(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de las lomas – Piura, año 2021, y es dirigido por la asesora Mercedes René Palacios de Briceño, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimboze.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes del barrio el centro de ayabaca año- 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo Janet_31_10@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimboze.

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

Nombre: YANIELY CORDOBA PEÑA

Fecha: 14/09/21

Correo electrónico: Janely-12-13@outlook.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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

Anexo 4 Validaciones de los instrumentos de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez

identificado con DNI 02846914 MAGISTER en: Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante TOMAPASCA AGUILERA YANET, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO EL CENTRO – AYABACA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 06 de octubre del 2021.



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

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?	X			X		X		X
2. ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	X			X		X		X
3. ¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	X			X		X		X
4. ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	X			X		X		X
5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	X			X		X		X
6. ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?	X			X		X		X
7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	X			X		X		X
8. ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	X			X		X		X
9. ¿Siempre inspecciona la calidad de productos?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?	X			X		X		X
11. Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?	X			X		X		X
12. ¿Considera Ud. que las MYPE gestionan								


Mg. Raquel Silva Juárez
 U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

sus actividades con calidad total?								
13¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados LIDERAZGO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Su líder les comunica de manera clara las Nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?	X			X		X		X
2. ¿Cree Ud. que el propietario influye a Través de sus estilos para que sus trabajadores puedan seguirlo?	X			X		X		X
3. ¿Considera Ud. que su jefe explora sus ideas?	X			X		X		X
4. ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	X			X		X		X
5. ¿Cree usted que su jefe tiene una capacidad didáctica para dirigirse a sus colaboradores?	X			X		X		X
6. ¿considera usted que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la MYPE	X			X		X		X
7. ¿su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados?	X			X		X		X
8. Considera Ud. Que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer la MYPE	X			X		X		X
9. ¿su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en Las labores de la MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se Les interpone en la MYPE?	X			X		X		X
11. ¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	X			X		X		X


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

12. ¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	X			X		X		X
13. ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	X			X		X		X
14. Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	X			X		X		X
15. Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO

identificado con DNI 07727308 MAGISTER en: CURRÍCULO,
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante TOMAPASCA AGUILERA YANET, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO EL CENTRO – AYABACA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 06 OCTUBRE del 2021.


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107
FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?	X			X		X		X
2. ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	X			X		X		X
3. ¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	X			X		X		X
4. ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	X			X		X		X
5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?	X			X		X		X
6. ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?	X			X		X		X
7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	X			X		X		X
8. ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	X			X		X		X
9. ¿Siempre inspecciona la calidad de productos?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?	X			X		X		X
11. Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de MYPE para obtener una buena existencia en el producto?	X			X		X		X
12. ¿Considera Ud. que las MYPE gestionan								


 Vg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

sus actividades con calidad total?	X			X		X		X
13¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados LIDERAZGO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Su líder les comunica de manera clara las Nuevas ideas o cambios que se hacen en la MYPE?	X			X		X		X
2. ¿Cree Ud. que el propietario influye a Través de sus estilos para que sus trabajadores puedan seguirlo?	X			X		X		X
3. ¿Considera Ud. que su jefe explora sus ideas?	X			X		X		X
4. ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo con las estrategias que se han planteado?	X			X		X		X
5. ¿Cree usted que su jefe tiene una capacidad didáctica para dirigirse a sus colaboradores?	X			X		X		X
6. ¿considera usted que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la MYPE	X			X		X		X
7. ¿su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados?	X			X		X		X
8. Considera Ud. Que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer la MYPE	X			X		X		X
9. ¿su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en Las labores de la MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se Les interpone en la MYPE?	X			X		X		X
11. ¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	X			X		X		X


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

12. ¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	X			X		X		X
13. ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	X			X		X		X
14. Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	X			X		X		X
15. Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

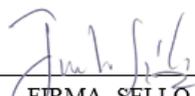
Yo, Fernando Suárez Carrasco

identificado con DNI 02616283 MAGISTER en: Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante TOMAPASCA AGUILERA YANET, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL BARRIO EL CENTRO – AYABACA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 6 de octubre del 2021.



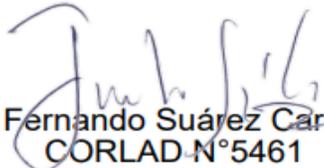
FIRMA- SELLO
Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CORLAD N°5461

Ítems relacionados	¿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
Gestión de calidad								
1. ¿Considera Ud. que las MYPE trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?	X		X			X		X
2. ¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	X		X			X		X
3. ¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la MYPE?	X		X			X		X
4. ¿Cree Ud. que la MYPE se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	X			X		X		X
5. ¿Mejora Ud. el sistema de la MYPE a través de la evaluación?						X		
6. ¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la MYPE?	X			X		X		X
7. ¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la MYPE?	X		X			X		X
8. ¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	X		X			X		X
9. ¿Siempre inspecciona la calidad de productos?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la MYPE hace un control en el proceso de producción?	X			X		X		X

Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades deMYPE para obtener una buena existencia en el producto?	X			X		X		X
¿Considera Ud. que las MYPE gestionan	X			X		X		X

sus actividades con calidad total?								
13¿La MYPE integra actividades ambientales, seguridad y salud?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CORLAD N°5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS



Ítems relacionados LIDERAZGO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el Concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Su líder les comunica de manera clara las Nuevas ideas o cambios que se hacen en La MYPE?	X			X		X		X
2. ¿Cree Ud. que el propietario influye a Través de sus estilos para que sus Trabajadores puedan seguirlo?	X			X		X		X
3. ¿Considera Ud. que su jefe explora sus Ideas?	X			X		X		
4. ¿Cree Ud. que la MYPE está creciendo Con las estrategias que se han planteado?	X			X		X		X
5. ¿Cree usted que su jefe tiene una Capacidad didáctica para dirigirse a sus colaboradores?	X			X		X		X
6. ¿considera usted que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la MYPE	X			X		X		X
7. ¿su líder incentiva el desempeño Laboral de sus liderados?	X			X		X		X
8. Considera Ud. Que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer la MYPE	X			X		X		X
9. ¿su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en Las labores de la MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se Les interpone en la MYPE?	X			X		X		X
11. ¿Ha planteado Ud. una visión en para su MYPE?	X			X		X		X



12. ¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	X			X		X		X
13. ¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	X			X		X		X
14. Considera Ud. que sus subordinados Son flexibles, adaptables y rápido en latoma de decisiones?	X			X		X		X
15. Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

 CORLAD N° 5461

Anexo 4 Matriz indicador pregunta

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Fuente
Gestión de calidad	Principios	Enfoque en las partes interesadas	¿Considera Ud. que las Mypes trabajan para satisfacer a todos sus grupos de interés (trabajadores, clientes)?	Propietario
		Liderazgo	¿Considera Ud. que el liderazgo ayuda al crecimiento de su personal en su trabajo?	
		Involucra a la gente	¿Involucra Ud. a sus colaboradores en los proyectos de la Mype?	
		Orientación de procesos	¿Cree Ud. que la Mype se centra en el aprendizaje y mejoramiento para conseguir los resultados deseados?	
		Enfoque sistematizo	¿Mejora Ud. el sistema de la Mype a través de la evaluación?	
		Mejoramiento continuo	¿Implementa estrategias de mejora continua para la gestión de calidad de la Mype?	
		Decisiones tomadas con base en datos y hechos	¿Considera Ud. las opiniones y/o sugerencias de sus colaboradores en la toma de decisiones para el mejoramiento de la Mype?	
		Relaciones entre organización y proveedor	¿Considera Ud., que la relación con sus proveedores mejora sus beneficios?	
	Etapas	inspección	¿Siempre inspeccionan la calidad de productos?	Trabajador
		Control estadístico del proceso	¿Considera que la Mype hace un control en el proceso de producción?	
		Gestión integral de calidad	Considera Ud. que los propietarios planean, ejecutan y controlan las actividades de Mype para obtener una buena existencia en el producto?	
		Calidad total	¿Considera Ud. que las Mype gestionan sus actividades con calidad total?	
		Integración	¿La Mype integra actividades ambientales, seguridad y salud?	

Liderazgo	Estilos de liderazgo	Liderazgo carismático	¿Su líder les comunica de manera clara las nuevas ideas o cambios que se hacen en la Mype?	Trabajador
		Liderazgo democrático	¿Cree Ud. que el propietario influye a través de sus estilos para que sus trabajadores puedan seguirlo?	
		Liderazgo laissez faire	¿Su líder les brinda confianza y respeto para así fomentar un clima laboral exitoso?	
		Liderazgo orientado a las personas	¿Cree Ud. que la Mype está creciendo con las estrategias que se han planteado?	
		Liderazgo natural	¿Cuenta su líder con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo?	
		Liderazgo orientado a la tarea	¿Considera usted que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua de la Mype?	
		Liderazgo transaccional	¿Su líder incentiva el desempeño laboral de sus liderados?	
		Liderazgo transformacional	Considera Ud. Que su líder motiva a los empleados a innovar y crear cambios, de manera que ayuden a crecer la Mype.	
	Modelo Vuca de liderazgo	Compromiso y pasión	¿Su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores de la Mype?	Propietario
		Tener una visión	¿La MYPE cuenta con misión, visión y objetivos?	
		Tejer ecosistemas para el compromiso humano	¿Fortalecen sus colaboradores la participación entre grupo?	
		Desarrollar una mentalidad adoptiva	¿Sus trabajadores se adaptan rápidamente a los cambios que se les interpone en la Mype?	
		Ser consiente de sí mismo	¿Cree Ud. que sus colaboradores son conscientes de su desempeño?	
		Ser un aprendiz ágil	¿Considera Ud. que sus subordinados son flexibles, adaptables y rápido en la toma de decisiones?	
Crear una red colaborativa		Considera Ud. Que sus subordinados portan trabajo intelectual a un proyecto?		

Anexo 5: Libro de códigos

Pregunta													
Propietario	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P8	P 9	P 10	P 11	P12	P13
Objetivo	Principios de gestión de calidad							Modelo VUCA					
G1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
G2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
G3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
G4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
G5	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1
Frecuencia	si=3	Si=4	Si=3	SI=4	Si=4	Si=3	Si=4	Si=4	Si=3	Si=3	Si=4	Si=4	Si=4
	No=2	No=1	No=2	No=1	No=2	No=2	No=1	No=1	No=2	No=5	No=2	No=1	No=1
Total	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Porcentaje	80%	80%	80%	70%	80%	80%	80%	80%	60%	60%	60%	80%	80%
	20%	20%	20%	30%	20%	20%	20%	20%	40%	40%	40%	20%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pregunta													
Trabajadores	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13
Objetivo	Etapas de la gestión de calidad							Estilos de liderazgo					
T1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
T2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
T3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
T4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
T5	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
T6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
T7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
T8	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
T9	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
T10	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
Frecuencia	Si=2	Si=9	Si=7	Si=8	Si=6	Si=9	Si=8	Si=8	Si=8	Si=7	Si=8	Si=9	Si=7
	No=8	No=1	No=3	No=2	No=4	No=1	No=2	No=2	No=2	No=3	No=2	No=1	No=3
Total	10	10	10	10	10	101	10	10	10	10	10	10	
Porcentaje	20%	90%	70%	80%	60%	90%	80%	80%	80%	70%	80%	90%	70%
	80%	10%	30%	20%	40%	10%	20%	20%	20%	30%	20%	10%	30%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Anexo 6 Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 28-oct.-2021 12:06 -05

Identificador: 1686703891

Número de palabras: 11064

Entregado: 1

INFORME FINAL Por YANET TOMAPASCA
AGUILERA

Índice de similitud	
4%	

Similitud según fuente	
Internet Sources:	8%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	4%

Anexo 7 Boletas de no adeudo

BANCO DE LA NACION 26/10/2021
 CORRESPONSALIA - ULADECH
 PAGO FACTURAS - EFECTIVO

COD.BENEFICIARIO : 0000000018
 ULADECH S/
 N°FACT./REF.PAGO : PENSTALLO4
 FECHA VCTO. : 16/11/2021

NOMBRE CLIENTE : TOMAPASCA AGUILERA YANET

MONTO ADEUDADO : S/ *****540.00
 INTERESES : S/ *****0.00

TOTAL PAGADO : S/ *****540.00

626900202 0385609 3710 0651 15:15

CLIENTE
 Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla

BANCO DE LA NACION 26/10/2021
 CORRESPONSALIA - ULADECH
 PAGO FACTURAS - EFECTIVO

COD.BENEFICIARIO : 0000000018
 ULADECH S/
 N°FACT./REF.PAGO : PENSTALLO2
 FECHA VCTO. : 01/10/2021

NOMBRE CLIENTE : TOMAPASCA AGUILERA YANET

MONTO ADEUDADO : S/ *****540.00
 INTERESES : S/ *****0.00

TOTAL PAGADO : S/ *****540.00

626900200 0383917 3710 0651 15:15

CLIENTE
 Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla

BANCO DE LA NACION 26/10/2021
 CORRESPONSALIA - ULADECH
 PAGO FACTURAS - EFECTIVO

COD.BENEFICIARIO : 0000000018
 ULADECH S/
 N°FACT./REF.PAGO : SERV.ANTOO
 FECHA VCTO. : 19/11/2021

NOMBRE CLIENTE : TOMAPASCA AGUILERA YANET

MONTO ADEUDADO : S/ *****100.00
 INTERESES : S/ *****0.00

TOTAL PAGADO : S/ *****100.00

626900203 0386544 3710 0651 15:15

CLIENTE
 Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla

BANCO DE LA NACION 26/10/2021
 CORRESPONSALIA - ULADECH
 PAGO FACTURAS - EFECTIVO

COD.BENEFICIARIO : 0000000018
 ULADECH S/
 N°FACT./REF.PAGO : PENSTALLO3
 FECHA VCTO. : 24/10/2021

NOMBRE CLIENTE : TOMAPASCA AGUILERA YANET

MONTO ADEUDADO : S/ *****540.00
 INTERESES : S/ *****0.00

TOTAL PAGADO : S/ *****540.00

626900201 0384700 3710 0651 15:15

CLIENTE
 Verifique su dinero antes de retirarse de la ventanilla



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B002-02378703
Fecha: 26-10-2021
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71028090 Nombre: TOMAPASCA AGUILERA YANET Dirección: COMUNID JORAS SECTOR MINAS S/N,...PE

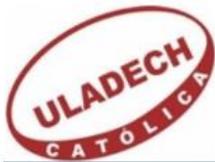
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00 Total Inafectas: S/ 675.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 675.00



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B022-00071975
Fecha: 08-09-2021
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71028090 Nombre: TOMAPASCA AGUILERA YANET Dirección: COMUNID JORAS SECTOR MINAS S/N,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1254	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **DOSCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 60.00 Total Inafectas: S/ 300.00 Descuentos Globales: S/ 60.00 Importe total de la venta: S/ 300.00 Importe total a pagar: S/ 240.00