



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA MYPE  
DEL RUBRO RESTAURANTE ARRIBA ALIANZA EN EL  
DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019**

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

**AUTORA**

**MORE VELASCO, SARAI ABIGAIL  
ORCID: 0000-0001-9543-3279**

**ASESOR**

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID  
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ  
2020**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA:**

More Velasco, Sarai Abigail  
ORCID: 0000-0001-9543-3279  
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado,  
Sullana, Perú

### **ASESOR:**

Ramos Rosas, Carlos David  
ORCID: 0000-0002-5868-2441  
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Sullana, Perú

### **JURADO:**

Vilela Vargas, Víctor Hugo  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
Rosillo de Purizaca, María del Carmen  
ORCID: 0000-0003-2177-5676  
Zurita Ramos, Gustavo Alfonso  
ORCID: 0000-0001-9605-9071

**Jurado evaluador y asesor**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Miembro**

Zurita Ramos, Gustavo Alfonso

ORCID: 0000-0001-9605-9071

**Miembro**

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

**Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida, por siempre a mi lado guiándome cada paso que doy y así tener la voluntad y la fuerza para poder cumplir mi meta de ser una profesional.

A mi asesor Mgtr. Carlos David Ramos Rosas, por su apoyo en cada una de las etapas de esta investigación.

Al personal y clientes del restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana. Por darme las facilidades permitiéndome el acceso al restaurante para realizar el trabajo de investigación.

## **Dedicatoria**

De manera especial a mis padres, pues ellos fueron la principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, hicieron de mí una persona responsable y con deseos de superación, mostrándome siempre su amor y su apoyo que con sus grandes corazones me llevan admirarlos cada día más.

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

## **Resumen**

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son sus principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 27 preguntas cerradas, la población en la gestión de calidad es 68 clientes, y liderazgo 12 colaboradores. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 78% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, el 83% del personal encuestados determinan que siempre cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria, y concluyo que los principios de la gestión de calidad son mejora continua porque la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ya que el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores, los tipos de liderazgo son liderazgo autocrático ya que el propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, liderazgo laissez-faire mediante un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores.

**Palabra clave:** Gestión de calidad, liderazgo, micro y pequeña empresa.

## **Abstract**

The general objective of this research has been: To determine the main characteristics of quality management and leadership in the MYPE of the Arriba Alianza restaurant category in the district of Sullana, year 2019; with which it answers the following question: What are its main characteristics of quality management and leadership in the MYPE of the Arriba Alianza restaurant category in the district of Sullana, year 2019? The research is descriptive, quantitative type , non-experimental cross-sectional design. For the compilation of the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 27 closed questions, the population in quality management is 68 clients, and leadership 12 collaborators. After analyzing the data obtained, 78% of the surveyed customers determine that they always go to the restaurant because their food has better seasoning than the competition, 83% of the surveyed staff determine that they always have the necessary knowledge and experience, and I conclude that the principles of quality management are continuous improvement because quality management allows to improve restaurant procedures; mutually beneficial relationships with the supplier since the owner has good relations with the suppliers, the leadership types are autocratic leadership since the owner exercises all the responsibility and work techniques taking into account the opinions of the team, laissez-faire leadership through a suitable working environment for everyone to carry out their work.

**Keyword:** Quality management, leadership, micro and small business.

## Índice general

Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	xi
Índice de gráficos .....	xiv
Índice de cuadros .....	xvii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de la literatura.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Variable gestion de calidad .....	24
2.2.1. Variable Liderazgo.....	36
2.2. Bases teóricas.....	47
2.2.1. Gestión de calidad .....	47
2.2.1.1. Concepto de gestión de calidad .....	47



2.2.1.2.	Principios de la gestión de calidad .....	50
2.2.1.3.	Beneficios de la gestión de calidad .....	57
2.2.2.	Liderazgo.....	61
2.2.2.1.	Definición de Liderazgo .....	61
2.2.2.2.	Tipos de liderazgo .....	63
2.2.2.3.	Cualidades de un líder .....	66
III.	Hipótesis .....	70
IV.	Metodología de la investigación.....	70
4.1.	Diseño de la investigación .....	70
4.2.	Población y muestra.....	72
4.3.	Definición y operacionalización de las variables .....	75
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	78
4.5.	Plan de análisis.....	79
4.6.	Matriz de Consistencia.....	80
4.7.	Principios éticos .....	81
V.	Resultados.....	83
5.1.	Resultado .....	83
5.2.	Análisis de resultados .....	111
VI.	Conclusiones.....	131
	Referencias Bibliográficas.....	133

Anexos.....	141
1. Cronograma.....	142
2. Presupuesto.....	143
3. Cuestionario.....	144
2. Análisis de confiabilidad.....	148
3. Cuadro de resultados.....	151
4. Libro de códigos.....	155
5. Validación del instrumento.....	157
6. Turnitin.....	172
7. Consentimiento informado.....	173
8. Evidencia.....	174

## Índice de tablas

Tabla 1 Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes .....	83
Tabla 2 Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado.....	85
Tabla 3 Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante .....	86
Tabla 4 Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos .....	87
Tabla 5 Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial.....	88
Tabla 6 Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante.....	89
Tabla 7 Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión	90
Tabla 8 Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante.....	91
Tabla 9 Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante .....	92
Tabla 10 Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos.	93
Tabla 11 Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos .....	94

Tabla 12 Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia.....	95
Tabla 13 Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto .....	96
Tabla 14 El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad.....	97
Tabla 15 Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo .....	98
Tabla 16 En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias.....	99
Tabla 17 El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo .....	100
Tabla 18 El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores.....	101
Tabla 19 El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos .....	102
Tabla 20 El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan .....	103
Tabla 21 El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo .....	104
Tabla 22 El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos .....	105
Tabla 23 El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial .....	106

Tabla 24 El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea.....	107
Tabla 25 El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria.....	108
Tabla 26 El personal permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad .....	109
Tabla 27 El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes .....	110

## Índice de gráficos

Figura 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes .....	83
Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado .....	85
Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante ..	86
Figura 4. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos .....	87
Figura 5. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial.....	88
Figura 6. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante .....	89
Figura 7. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión.....	90
Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante. ....	91
Figura 9. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante.....	92

Figura 10. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos .....	93
Figura 11. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos.....	94
Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia.....	95
Figura 13. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto	96
Figura 14. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad. ....	97
Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo.....	98
Figura 16. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias .....	99
Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo.....	100
Figura 18. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores .....	101

Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos.....	102
Figura 20. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan.....	103
Figura 21. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo .....	104
Figura 22. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos .....	105
Figura 23. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial. ....	106
Figura 24. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea .....	107
Figura 25. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 25 El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria.....	108
Figura 26. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 26 El personal permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad.....	109
Figura 27. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 27 El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes	110



## Índice de cuadros

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación .....	74
Matriz 2: Matriz de operacionalización de variables .....	75
Matriz 3: Matriz de consistencia .....	80

## **I. Introducción**

Hoy en día, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) se ven afectadas por diversos problemas sociales como la desigualdad y la pobreza, que muestran la situación real de nuestro país. Por tanto, es necesario formular una política nacional lógica. Estas pautas deben garantizar el bienestar de MYPEN y de las personas que trabajan en ellas. Continuará trabajando duro para combatir cualquier problema que pueda afectarlo. También necesitan saber cómo aprovechar al máximo lo bueno. oportunidad. (Lastra, 2017)

Según datos del Ministerio de la Producción, el Perú cuenta con una gran cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), que representan el 99 por ciento de la estructura empresarial nacional. Las MIPYMES cooperan en el desarrollo económico del país, y también son empresas que crean oportunidades laborales en empresas u organizaciones que no pertenecen al país. Asimismo, en el país con mayor número de start-ups ocupan el quinto lugar en la economía mundial con un 22 por ciento. (PRODUCE, 2019)

Por el contrario, muchas de estas empresas no son muy productivas en el ámbito laboral y pueden desaparecer un 45 por ciento en los próximos años. El informe señala que, en China, la productividad laboral de las microempresas es solo del 5 por ciento al 6 por ciento, mientras que, en las economías desarrolladas, la productividad laboral es del 57 por ciento. (Merino, 2018)

Además, la disminución de la productividad de las micro y pequeñas empresas es que los representantes y el personal no tienen capacitación, no tienen la experiencia suficiente, no tienen el dinero suficiente para invertir, poca innovación

en tecnología, el recurso humano es informal, y por ultimo las entidades financieras no les prestan dinero. (Merino, 2018)

Sin embargo, las micro y pequeñas empresas pueden crear muchos puestos de trabajo, pueden tener diferentes cualidades. En los últimos años, hemos sido testigos del subempleo y muchos trabajos, especialmente los ocupados por mujeres, no han recibido el pago que les corresponde. Aunque muchas microempresas hacen esto para llegar a fin de mes, algunas microempresas todavía utilizan métodos de producción para ayudarlas a mantener el crecimiento. (Sanchez, 2016)

Por lo tanto, se considera que las MYPES son de suma importancia para que el Perú desarrolle, y es por eso que las autoridades brindan apoyo y estándares para que sigan creciendo empresarialmente. Existen muchos programas públicos y privados que son de gran utilidad para las pequeñas y medianas empresas (PYMES). En el ámbito público, las decisiones son tomadas por diferentes entidades, entre ellas: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) y Ministerio de la Producción (MP). Estos planes cambiarán continuamente sus objetivos, estrategia de inversión y capacidades de gestión. También muestra el objetivo del MTPE y el sector productivo, que es lograr la prosperidad y aumentar la satisfacción del cliente, mientras que el objetivo del MIMDES se centra en la reducción de la pobreza. Esta diferencia significa que se brindan diferentes planes de intervención y los beneficiarios eligen métodos y servicios. (Tello, 2014)

Las pequeñas empresas se consideran una fuerza impulsora del crecimiento económico en los países en desarrollo, la creación de empleo y la reducción de la pobreza. Económicamente hablando, el crecimiento de los emprendedores de MYPE generará más puestos de trabajo porque requiere más mano de obra. Actualmente, la

empresa sabe que necesita mejorar la calidad de sus productos y servicios para incrementar la competitividad y hacer que el negocio sea sostenible en el tiempo. Y por el contrario, la diferencia más obvia radica en la forma en que se implementa. La gestión de la calidad no es más que el objetivo principal que la empresa quiere conseguir, es decir, la satisfacción del cliente y del consumidor, por ello es necesario orientar todas las acciones para conseguir el objetivo y mantener la política de mejora continua de todos sus productos. Bajo el compromiso de todos sus socios, realizar procesos en diversos campos. Sin embargo, se ha concluido que la calidad depende del cliente, que es el juicio del producto o servicio debido al reconocimiento o rechazo por parte del cliente del producto o servicio. (Pantigoso, 2019)

Las micro y pequeñas empresas peruanas representan el 98,6 por ciento del sector empresarial, proporcionando espacio de desarrollo para millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo económico. Además, con el desarrollo de MYPES, han aparecido nuevos. Esto ha inyectado vitalidad a nuestra economía. En Perú, el 96,5 por ciento de las empresas existentes pertenecen a la división MYPES. Según la Asociación Peruana de Comercio Exterior (ComexPerú), esta cantidad aumenta cada año. Por ello, las micro y pequeñas empresas (MYPES) juegan un papel muy importante en el Perú, es justo destacar su labor emprendedora y beneficiar a la economía nacional. Se dice que el Perú es un país de emprendedores, para demostrarlo compartimos con ustedes datos interesantes sobre la relevancia de MYPES. (Romero, 2019)

Así mismo en el Perú, al igual que otras economías, tiene una gran cantidad de microempresas y una gran cantidad de PEA que absorben. Ya sea en países desarrollados o subdesarrollados, las microempresas tienen un alto grado de participación en el campo empresarial y la tasa de natalidad anual de microempresas

es alta. Por el contrario, en los países subdesarrollados, especialmente en Perú, el desempeño de la mayoría de las microempresas está severamente restringido debido a la baja calificación de empleadores y trabajadores y la escasez de activos fijos que poseen; por lo tanto, las microempresas a menudo exhiben baja productividad y calidad de producto. Bajos niveles, derroche de recursos, problemas de comercialización, bajos ingresos y muchos otros problemas, que hacen que el sector tenga una alta tasa de subempleo, alta informalidad y alta tasa de pobreza. Estas características explican por qué diversos investigadores e instituciones desarrollan diagnósticos y recomendaciones de políticas para apoyar y promover a las microempresas para mejorar su desempeño y reducir la pobreza de la población ocupada. (Vizcarra, 2019)

En la actualidad, en nuestro país, existen diversas empresas en desarrollo, las cuales no están en forma de leyes e impuestos; por lo tanto, esto es para ganar apoyo para que estas empresas logren su desarrollo sostenible y acceso formal confirmado; Estas empresas son MYPES (pequeñas empresas). Todo esto se debe a que se cree que estas empresas pueden contribuir al crecimiento económico del país y a la creación de empleo del país; sin embargo, entre otras razones, esto no se ha logrado por la falta de un sistema tributario estable y simplificado. (Sanchez, 2016)

Por tanto, una mejor gestión de la calidad en cualquier empresa conducirá a un mejor servicio al cliente, conseguirá la fidelización de los clientes y garantizará su sostenibilidad a largo plazo. Numerosos estudios se han realizado en empresas turísticas (como hoteles y restaurantes) o en la industria del entretenimiento (como discotecas, bares y centros de entretenimiento), raramente se utilizan en la fabricación, especialmente en el procesamiento de metales, generalmente de acuerdo

con las especificaciones técnicas proporcionadas por los clientes: Tamaño, etc. (Peña, 2017)

Las organizaciones se desarrollan bajo un marco empírico, si bien este método de marco organizacional prevalece en el proceso de esfuerzos aislados, estos procesos no están enfocados a mejorar la competitividad de la organización en el mercado. Actualmente, los sistemas de gestión de la calidad permiten a diferentes organizaciones adoptar de forma proactiva modelos basados en procesos para obtener los mejores resultados en procesos y productos, y así ir de la mano con la satisfacción del mercado. La competitividad de los productos o servicios de los clientes, como valor diferenciado; se debe establecer un enfoque basado en procesos en las PYMES. La gestión por procesos es el modelo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2008, que determina la implementación y mejora continua de la gestión de la calidad. Para mejorar la calidad. Satisfacción del cliente que cumple con los requisitos. (Flores & Hidalgo, 2014)

Hoy en día, las organizaciones que adoptaron el Sistema de Gestión de la Calidad tienen mayores oportunidades de identificar sus principales procesos que involucran a la satisfacción del cliente, minimizar los costos de sus procesos e identificar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades. La suma de estas permite mayor posicionamiento en el mercado como organización a través de un enfoque de procesos transversales. Hoy en día, las empresas que adoptan un sistema de gestión de la calidad tienen más oportunidades para identificar los principales procesos que involucran la satisfacción del cliente, minimizar sus costos de proceso y determinar los recursos necesarios para realizar las actividades. Estas sumas permiten un enfoque de proceso horizontal para posicionar mejor el mercado en la organización. (Castillo, 2020)

Legar a tomar la decisión de implementar el sistema de gestión de la calidad involucra a toda la empresa, la participación y la sinergia organizacional pueden permitir la comunicación y el intercambio en los diferentes procesos para cumplir con las diferentes etapas de la prestación de la gestión de la calidad del producto. Desarrollo de productos o servicios. En este sentido, la responsabilidad de implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad recae en la máxima autoridad de la organización con el fin de promover y alentar a todos los empleados a que sus procesos y / o actividades sean consistentes con los requisitos determinados por el cliente. Y estos también se aplican a los procesos y / o productos de mejora continua. (Torres, 2018)

Del mismo modo, el liderazgo de hoy es cada vez más importante para las herramientas que van desde la formulación de estrategias hasta la penetración en cada relación interpersonal. Puede superar cualquier tipo de complejidad de forma emocional. Esta es la organización ya que los valores, las habilidades, el optimismo y la felicidad son más importantes que centrarse en la hostilidad. La acción produce mejores resultados. (Talgam, 2017)

Por lo tanto, los restaurantes deben cultivar habilidades de liderazgo, enfocarse en prestar atención a los servicios de los demás, especialmente los clientes, y adaptarse a cada dato personal que constituye a los individuos y empleados talentosos, de manera de orientar claramente a la organización hacia metas comunes y diseñar creativamente métodos de comunicación e integración, y buscar el bienestar global por encima del individuo. Cada negocio desarrolla su función principal de brindar servicios a la comunidad en sus diferentes formas y métodos. (Castillo, 2019)

Hoy en día, los estudios han demostrado que el liderazgo es un fenómeno que ayuda a los miembros de una organización a alcanzar objetivos comunes. Su

investigación es significativa porque la persistencia y el desarrollo de una organización depende del logro de sus objetivos a lo largo del tiempo. Por lo tanto, organizaciones sociales sin fines de lucro y organizaciones integradas por empresas privadas colaboran con instituciones del sector público para lograr el bienestar de las personas. La investigación organizacional es importante porque en la sociedad, es una forma de subestructura en la que todos participamos. Necesita comprender sus operaciones y acciones para comprender su desarrollo, impacto y persistencia. El liderazgo muestra una variedad de manifestaciones en la organización, ayudando a lograr sus objetivos, que se pueden lograr a través del entusiasmo de los empleados, actividades de coaching, etc. (Reyes, 2017)

Por lo tanto, los líderes de hoy piensan y actúan de manera diferente. Comparado con el modelo de liderazgo tradicional, un buen líder es inclusivo, sabe fijar metas, inspirar, cooperar, otorgar autonomía, resolver problemas y saber delegar. Hoy no es suficiente. La empresa cambiará inevitablemente su marketing interno porque hay demasiadas visiones y declaraciones de misión colgadas en la pared, pero en realidad, apenas se ha logrado o no se ha logrado en absoluto. (Luchetti, 2017)

La atención presencial, la inversión en liderazgo y una forma de potenciar el liderazgo basada en una visión positiva de futuro, una meta clara y una relación entre metas, han permitido a nuestros socios tener confianza y orgullo en el trabajo de la organización. Uno de nuestros principales logros. Además, los desafíos, las responsabilidades y las oportunidades de desarrollo son complementarios para mantener motivados a los empleados. (Velásquez, 2017)

Por lo tanto, los líderes modernos y actuales pueden adaptarse a todos los aspectos de las personas y talentos sin tener que intentar aplicar el mismo modelo a



todos por igual. Los restaurantes utilizan el modelo de liderazgo situacional para guiar y mejorar la calidad y el talento de cada empleado. (Velásquez, 2017)

En la diversidad, la ventaja radica en incluir y trabajar juntos, en lugar de excluir y estandarizar las contribuciones. Esta forma de ver las cosas nos permite brindar servicios innovadores a los ópticos. Los líderes del restaurante deben guiar claramente a sus personas responsables para lograr los objetivos personales y de equipo. Esto significa pensamiento claro, comunicación clara de mensajes, tareas claras a realizar, tiempo libre para realizar y acciones de seguimiento. (Serrano, 2018)

En primer lugar, se debe realizar un análisis ambiental y análisis interno de la empresa. En cuanto al análisis ambiental, debemos partir del entorno general y luego del entorno competitivo industrial. Por ello, para el entorno general, se puede utilizar la herramienta PESTEL, que evalúa las fuerzas externas que pueden afectar las actividades de la empresa y no pueden controlarse (derecho político, economía, población, cultura social, etc.). para ella.

Es un análisis correcto del entorno político y de la situación a priori que vive el país, que es necesario para la correcta toma de decisiones. Hay muchas incertidumbres en el destino político del país. La derecha ha llegado al poder, mientras que los partidos de izquierda lo han mantenido e impuesto ideologías y tendencias. La agitación política internacional también ha afectado negativamente el entorno político de Perú.

El Tratado de Libre Comercio Perú-Panamá es uno de los factores importantes que afectan al sector, es el consumo, no hay duda de que los restaurantes son los lugares donde más se benefician los inmigrantes, por eso saben cómo proveer de alimentos. Gente de todo el mundo experimenta nuevos sabores. Tantas que, en los últimos años, la elección de alimentos se ha convertido en tantas que es posible y

común encontrar comida de India, Alemania, Argentina, Japón, Sudeste Asiático, Líbano y Rusia en cualquier mercado. Por no hablar de la cocina peruana, porque es tan reconocida que hoy se han sumado 35 restaurantes peruanos. Además, los empresarios panameños consideran al Perú como un proveedor confiable y de fácil acceso, por lo que están dispuestos a almacenar los productos que ofrecen. Asimismo, destacan las oportunidades comerciales de productos típicos de la cocina peruana, como el pimiento amarillo, el maíz, la papa amarilla y el pisco, los cuales tienen una gran demanda en 35 restaurantes peruanos en Panamá. (Avilés, 2018)

Cuando hablamos de gastronomía, se trata de una cadena de valor más amplia, que incluye la agricultura a pequeña escala y la pesca artesanal, que además de ofrecer restaurantes y el mercado de abastos públicos, estos alimentos también proporcionan insumos básicos para la alimentación. Por tanto, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el turismo gastronómico cubre a 6 millones de personas. Es precisamente por la gastronomía peruana que las industrias calientes pueden iniciar negocios, y estas industrias tienen poco capital, pero pueden despegar, el negocio está en auge y hasta se han formado cadenas de restaurantes, mencionó (Sivincha, 2017)

El análisis se realiza para comprender el entorno económico que vive el país, que es el detonante a la hora de tomar decisiones. El nivel de endeudamiento generado por el consumismo puede conducir a una crisis generalizada. Sin conocer el destino del país, se suspendió la línea de crédito y el banco se sintió inestable. A finales de 2017, la tasa de paro ha aumentado un 5,2 por ciento, hasta el momento no se ha encontrado ninguna mejora.

En este sentido, el Instituto de Desarrollo Económico y Empresarial de la CCL (Iedep) estima que el PIB peruano caerá 3,7 por ciento este año, lo que significa

que habrá una recesión (-2,7 por ciento) en 21 años. El consumo privado se contraerá en 20 años, mientras que la inversión privada disminuirá (-14,5 por ciento), y habrá una cuarta caída en esta década. En este departamento, se estima que 10 de sus 16 actividades estarán al menos parcialmente paralizadas durante 40 días. Por ejemplo, en el sector del transporte, el tráfico urbano está restringido y la prohibición interprovincial. Solo se permite cargar. Además, los subsectores de alojamiento y restauración se encuentran paralizados, a excepción del alojamiento en cuarentena en Perú. De igual forma, también se han visto afectados inmuebles y actividades como agencias de viajes y agencias de viajes, esta última se prevé restringida durante el resto del año. Por su parte, los servicios profesionales, educativos, sanitarios y gubernamentales seguirán limitándose a algunos servicios remotos. La continuidad de los servicios financieros y las telecomunicaciones mitigó este descenso. En este caso, después de 18 años de crecimiento continuo, la industria de servicios caerá un 2,3 por ciento. (Alva, 2020)

La cocina peruana promueve el desarrollo económico del país. La idea hace unos años se consideró absurda. Es por esto que esta historia ilustra cómo la dieta del Perú se ha convertido hoy en una potencia mundial, ayudó al país a lograr la unidad social, sacó de la pobreza a cientos de miles de personas, expandió la economía y atrajo a millones de turistas. Al país. ¿Cómo va esto? Los menús de restaurante son el servicio más afectado por las subidas de precios. El índice de precios en 2016 aumentó un 7,2 por ciento de enero a diciembre. En general, el impacto de los menús caseros en el índice de precios al consumidor es de 0,419 por ciento, más del doble de la tasa de inflación de productos como la gasolina (0,192 por ciento) o el arroz a granel (0,175 por ciento). (Salazar, 2018)

A través de este análisis, podemos comprender las tendencias sociales que se están implementando, especialmente cuando se trata de temas de servicio (como empresas que se están estableciendo) que se deben tomar en consideración. La sociedad tiende a ser cada vez más consumista. La inseguridad se ha convertido en un tema a priori que lleva a la toma de decisiones, especialmente a nivel de vivienda. El aumento del salario mínimo vital y la obligación de tener afiliación a la familia e incluso trabajadores temporales han provocado una disminución en el número de personas, y por tanto la tasa de paro ha aumentado.

La PEA, también conocida como mano de obra o oferta de mano de obra, está formada por población ocupada y población desempleada. El número total de empleados de EAP es de 16 millones, 767.000 y 484, lo que significa que el 96,1 por ciento del número total de EAP resultó ser efectivo. Cabe señalar que, en términos de ingresos y jornada laboral, aproximadamente 9 millones, 165.000 y 315 personas (52,5 por ciento) son trabajadores a tiempo completo; si bien el 43,6 por ciento de la PEA ocupada está formada por trabajadores subempleados, el principal motivo es Ingresos (7.190.134 personas, 41,2 por ciento de la PEA), que conduce al subempleo. (Cáceres, 2018)

La industria de servicios es la industria de servicios con el mayor número de empleados en 2018, absorbiendo 6 millones 7655,000,853 trabajadores, lo que representa el 40,3 por ciento de la PEA ocupada. En segundo lugar, está el sector extractivo, que cuenta con 4 millones 341.000 trabajadores (25,9 por ciento), seguido del sector comercio, que cuenta con 3 millones 1611.000 726 trabajadores (18,8 por ciento). La industria (9,0 por ciento) y la industria de la construcción (6,0 por ciento) tienen baja participación en las actividades. Dentro del sector de servicios, las ramas que concentran más trabajadores son los servicios comunitarios, sociales y de

entretenimiento (13,1 por ciento); transporte, almacenamiento y comunicaciones (8,5 por ciento); y restaurantes y restaurantes (7,8 por ciento); las industrias extractivas se componen básicamente de agricultura y ganadería, La composición de los trabajadores de las ramas pesquera y forestal (24,7 por ciento). Para una clasificación detallada de las ramas principales, consulte el Anexo N ° 2.10. En cuanto a la estructura en 2014, se han producido cambios estadísticamente significativos en cuanto al aumento de la participación de servicios (1,3 p.p.) y la disminución de la participación de la industria de la construcción (0,4 p.p.). (Cáceres, 2018)

El comportamiento departamental vuelve a mostrar heterogeneidad. En términos de producción, los sectores donde el crecimiento del PIB supera el promedio económico son el transporte y las comunicaciones (5,6 por ciento), la energía hidroeléctrica (5,0 por ciento) y otros servicios (4,4 por ciento). Y minería (4,3 por ciento). Las tasas de crecimiento de todos los demás sectores estuvieron por debajo de la media, destacando las tasas de crecimiento de los sectores de fabricación y construcción, que fueron inferiores al 1,0 por ciento. En términos de empleo, la tasa de crecimiento de las tres ramas fue superior a la media: transporte y comunicaciones (3,3 por ciento), restaurantes y hoteles (4,6 por ciento) y agua y electricidad (7,0 por ciento). La industria manufacturera, especialmente la industria minera, aunque el PIB muestra un crecimiento positivo, el empleo sigue reduciéndose. (Cáceres, 2018)

A través del análisis, podemos determinar cuánto hemos avanzado en tecnología como país y la dirección en la que debemos seguir avanzando de acuerdo con las tendencias del mercado: la tecnología domina cada vez más la economía del Perú. Los artículos de ciencia y tecnología se han convertido en un rubro importante de ingresos y gastos, especialmente entre el nivel socioeconómico medio alto y alto y los jóvenes deseosos de participar para siempre de la prosperidad tecnológica. La

invasión de tecnología extrema se ha convertido en un factor importante en el desarrollo nacional.

Entonces, queremos saber si la innovación-n de hoy constituye el motor real para el desarrollo de la gastronomía peruana, o, por el contrario, notamos que la falta de innovación lleva al uso de tecnología obsoleta y a una productividad mucho menor que la competencia mundial (conozca otros Gourmet) saltó a la fama en conciertos internacionales). Esto significa que la tasa de crecimiento es menor que la de otros gourmets (el número de instituciones y notoriedad a escala global), se reduce la oportunidad de ingresar al mercado más exigente y rentable, y el mercado local obtendrá un salario promedio y un negocio menor. Embrión de apoyo estratégico. (Tromme, 2016)

Cabe destacar que el desarrollo de la tecnología ha permitido la creación de equipos de cocina de alto rendimiento: cocina de inducción, cocina de inducción, radiante, a gas, híbrida), calentador de inmersión, horno multifunción (función combinada) apto para panaderías, asador, Tienda de barbacoa, tienda de barbacoa), utilizando diversas tecnologías (convección de aire forzado, calor estático, vapor seco). Además, estos dispositivos ahora integran dispositivos electrónicos que pueden controlar mejor la temperatura, mostrar datos, configurar con precisión el tiempo de cocción y recientemente también integran una computadora que puede proporcionar datos en tiempo real (USB, sistema de desconexión de Internet inalámbrico). Este equipo permite el uso de métodos de cocción previamente únicos en la industria alimentaria: pasteurización a baja temperatura, cocción al vacío, Delta T (cocción a través de la diferencia de temperatura entre el centro y la periferia del horno para evitar choque térmico), etc. (Tromme, 2016)

Otro factor importante son los factores ecológicos, los restaurantes (34,94 por ciento) y los mercados (18,77 por ciento) impactan en el sistema de alcantarillado en más del 50 por ciento, ya que en sus emisiones residuales se encuentran ácidos, grasas, sulfuros y sustancias. Orgánico (comida, verdura o fruta). Otras empresas, como la industria textil, las lavanderías y las fábricas que utilizan productos químicos y alimentos, eliminan la basura sin ningún tratamiento. También incluye la camarera y las panaderías de la ciudad. Hace unos años no había tantas aguas residuales. En la actualidad, la ciudad se ha desarrollado y crecido, y estamos viviendo un importante boom económico, en el que la industria y el comercio han incrementado seriamente estas emisiones. (Chung, 2019)

El cuidado del medio ambiente está enteramente en nuestras manos. Aunque sabemos que el medio ambiente comienza en casa, también es importante mantenerlo en el lugar de trabajo. Cualquiera que tenga su propio negocio o sea responsable de la cultura organizacional de la empresa debe prestar atención a la siguiente información. La cantidad de restaurantes en Perú, especialmente en la capital, es la causa fundamental del problema del reciclaje. Después de separar todos los residuos de alimentos orgánicos, clasificarlos para su uso en el área de compostaje (dentro de 4 o 6 meses), es decir, los alimentos o verduras se pueden mezclar con plantas de jardín, y los restaurantes pueden usar compost orgánico a base de dichos residuos. En cuanto a la cocina, se debe tener mucho cuidado al manipular el aceite usado. Esto puede ser un contaminante bastante fuerte del suelo y el agua. La sugerencia de Bedoya es llevar este residuo de contaminación a empresas profesionales que utilizan dichos productos. (Vinces, 2016)

De acuerdo con la Ley N ° 27790 de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y la Ley del Ministerio de Desarrollo

Turístico N ° 26961 del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se le atribuye su mandato y la necesaria coordinación de su ejecución. El reglamento estipula la clasificación, calificaciones y supervisión de las operaciones hoteleras y establece una autoridad competente al respecto. Todos los lugares que brinden servicios de restaurante deben cumplir con lo establecido en esta ley. Los lugares de alojamiento que brindan servicios de restaurante a sus huéspedes y al público estarán sujetos a estas regulaciones con respecto a los servicios de restaurante. En este caso, la categoría del restaurante es la misma que la categoría del alojamiento. Los restaurantes que inician actividades deben registrar especificaciones complementarias y revisadas en el Centro de Registro Único de Contribuyentes (RUC) mencionado en la Ley N ° 26935 Registros Administrativos Simplificados y Procedimientos de Autorización Tributaria de la Industria, actividad. (Toledo, 2015)

Asimismo, deberán contar con permiso de funcionamiento municipal y cumplir con las demás normativas municipales correspondientes. El dueño del restaurante deberá prestar juramento de cargo y deberá notificar a la autoridad regional dentro de los treinta (30) días posteriores al inicio del evento que ha obtenido el respectivo permiso municipal y cumple con la normativa relacionada con el funcionamiento del restaurante. Proporcionar condiciones de servicio de calidad en la preparación de alimentos y bebidas de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 25 y 26 del presente Reglamento. (Toledo, 2015)

Por otro lado, contamos con las cinco competencias de Porter, que es un modelo estratégico que nos permite entender la relación con el mercado, esto significa que para lograr el desarrollo también necesitamos entender el medio ambiente.



El poder de negociación de los clientes tiene un alto grado de concentración de clientes en la industria de la restauración; sin embargo, la mayoría de ellos representan unidades independientes, y estas unidades actúan como individuos en lugar de implicar grupos de clientes con alto poder de negociación. En el mismo sentido, las compras personales de los clientes en esta industria no tienen suficiente peso para jugar un papel relevante en los temas de negociación; sin embargo, el poder de los clientes es cambiar fácilmente de restaurante y obtener información de buscadores de Internet, plataformas de opinión y redes sociales. Disponibilidad de información.

El poder de negociación de los proveedores Existe una amplia variedad de proveedores de pescado y marisco en el mercado peruano, que ofrecen descuentos por la compra de grandes cantidades de productos, asegurando el abastecimiento de productos escasos a los clientes de mayor facturación. . En la categoría de restaurantes de mariscos, no se pueden elegir ingredientes alternativos como carne de res o aves; los costos de cambio de proveedor rara vez representan una amenaza. Considerando que el volumen de compra es pequeño y no se permite la negociación de precios, el restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana no tiene poder sobre los proveedores. Sin embargo, el costo del cambio es irrelevante y es fácil para los restaurantes cambiar de proveedor.

Las barreras de entrada para nuevos competidores son el posicionamiento de la marca existente y el capital de trabajo requerido para operar. En el campo de los proveedores de servicios hoteleros, las patentes no son comunes y la mayoría de los competidores tienen los mismos canales de distribución en términos de adquisiciones y ventas.

La fuerza del producto alternativo depende del precio de la categoría del producto o servicio. En el restaurante Arriba Alianza (pescado / marisco) en el distrito de Sullana, el precio suele ser más alto que el precio del producto alternativo. , Por gastos de logística de suministro. Reemplazar los alimentos procesados en los supermercados con productos de restaurantes de pescado y marisco y comprar productos caseros no es tan simple como utilizar otro tipo de alimentos. Aquí es donde el reconocimiento de marca entra en juego en las decisiones de compra. El restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana tiene una buena propuesta de valor de producir productos de alta calidad a precios razonables, lo que puede persuadir a los clientes de no elegir productos alternativos.

La hostelería peruana es una industria altamente competitiva, con una gran variedad de restaurantes con diferentes categorías y formatos, su fortaleza radica en el posicionamiento de marca y capacidad instalada, lo que constituye un factor competitivo y puede generar ventajas competitivas entre diferentes marcas. Restaurante Arriba Alianza, ubicado en el distrito de Sullana, es una microempresa que ha ingresado al mercado hasta ahora (menos de un año de operación) y se posiciona en el mercado con la marca.

Por lo tanto, las actividades comerciales de la industria alimentaria son actualmente uno de los servicios más importantes de la industria turística, y se ven afectadas por el hecho de que los empresarios no prestan atención a los factores de inocuidad alimentaria o no les prestan la debida atención. En términos de gestión de la calidad, las empresas existentes Desde el servicio de guisos hasta la empresa más antigua hasta la más moderna, por lo que los gerentes y gerentes de las empresas que venden sopa deben contar con un sistema HACCP que les permita realizar una gestión de calidad.

Después de brindar servicios de restaurantes a escala mundial, las actividades comerciales de servicios de alimentos orientados al turismo son actualmente uno de los servicios más importantes de la industria del turismo. En los últimos años, la industria del turismo ha crecido significativamente y los servicios de alimentos orientados al turismo han sido operados por empresas nacionales y multinacionales, aunque no hemos considerado la higiene y seguridad alimentaria y la gestión de la calidad del servicio de restauración. La implementación de un sistema de seguridad alimentaria es un enfoque sistemático para prevenir o al menos reducir las posibilidades de manipular alimentos peligrosos. Además, esto puede reducir los costos al establecer mejores relaciones con las autoridades nacionales de seguridad alimentaria y, lo que es más importante, mejorar la gestión de la calidad. (Lavilla, 2016)

La capacidad de hacer que las cosas sucedan puede alentar y guiar las contribuciones de otros, puede resolver problemas importantes y puede impulsar el cambio y la mejora continua. En el pasado, el liderazgo era más simple. El gerente del restaurante de ayer podría pedir presentación. Los gerentes de hoy se enfrentan a una fuerza laboral bien educada y democratizada. Los problemas y las oportunidades son complejos y están llenos de desafíos. Por lo tanto, los gerentes de restaurantes de hoy deben cultivar y utilizar individual y colectivamente toda la inversión en recursos humanos de la empresa. Necesita la creatividad y el ingenio de todo el equipo para encontrar soluciones, y el compromiso de todos los empleados para implementar estas soluciones de manera efectiva. (Abuebara, 2019)

Los líderes de la industria de los restaurantes se dan cuenta de que el antiguo estilo de liderazgo vertical no puede producir los resultados deseados. Al generar resentimiento, dependencia, pasividad, inferioridad o desconfianza, no motivarán a

las personas a hacer lo mejor, seguir mejorando y aprendiendo. No promoverán la unidad, la colaboración y la sinergia.

En el 2010, el sector de restaurante Arriba Alianza representó un alto porcentaje del total de empresas constituidas. La estrategia ha sido crear zonas en las que se facilite desarrollar nuevos restaurantes más cerca de su mercado objetivo. Su nicho está conformado por los estratos 5 y 6 de la ciudad, que, si bien solo representan un pequeño porcentaje, un 4% aproximadamente de la población, tienen el mayor ingreso y constituyen un mercado potencial de más de 200.000 personas entre los 20 y 59 años. Los restaurantes se ven obligados a enfrentar una actualización permanente en su menú de productos, porque el consumidor está atento a descubrir nuevas opciones. Así mismo, con la tendencia hacia la comida saludable. La alta cocina en la capital está viviendo una transformación sin precedentes.

El restaurante Arriba Alianza, e incluso el de la rumba en la ciudad se transformó y ya están las cartas sobre la mesa. En todas las zonas de restaurantes se está cocinando algún proyecto de gran magnitud o uno abrió sus puertas al público, con inversiones no solo locales sino del exterior. El sector se está concentrando en empresarios y chef's profesionales que dedican su vida al negocio y ninguno de los jugadores de esta industria está quieto. Para llegar al público con mayor poder adquisitivo, también tienen que presentarle nuevos productos. Esto obliga a los restaurantes a enfrentar una actualización permanente en su menú de productos, porque el consumidor está atento a descubrir nuevas opciones.

El Restaurante Arriba Alianza es posible ver que existe un vacío en el mercado gastronómico de la ciudad del Sullana, la mayoría de los pobladores se inclinan hacia la comida tradicional, pero en la actualidad aún no existe muchos restaurantes especializados en preparar este tipo de comidas, la creciente demanda

del sector restaurantes durante el año 2014, así como la mayor atracción de las personas por comidas típicas y la Por lo que se hace necesario e imprescindible, el realizar un plan de negocios donde se albergue las ideas necesarias, así como propuestas y alternativas que servirán para ejecutar dicha idea, ya que este sirvió como guía ya que dentro de este se describe la idea básica de la implementación del restaurante, así como sus operaciones futuras.

En el restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, en que tiempo le va mejor, en lo que respecta a ventas. Un restaurante necesita implementar un sistema de gestión de calidad, además necesita todo el compromiso de los miembros del restaurante para poder lograr sus objetivos. Todo sistema de calidad consta de procedimientos para poder informar cómo es que deben trabajar y que deben hacer los integrantes de cada empresa. Y con respecto al liderazgo en el restaurante, el propietario del Restaurante Arriba Alianza cuenta con un buen equipo de trabajo que cumplen sus funciones adecuadamente, para lograr los objetivos comunes. Como resultado, el propietario del restaurante les da beneficios a los trabajadores, pues necesita de ellos para obtener resultados eficaces y eficientes. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son sus principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019?.

Buscando respuesta al enunciado se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019;

(b) Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019; (c) Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019; (d) Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Este proyecto de investigación se justifica en gestión de calidad y Liderazgo en la Mype del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, provincia de Sullana año 2019, de acuerdo a línea de investigación y el campo disciplinar de la carrera de administración de la universidad los Ángeles de Chimbote.

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque contribuyó a desarrollar conocimientos de las características de las variables de gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro restaurante, y por intermedio de las bases teóricas se buscó encontrar soluciones a ciertos problemas internos y externos de estas empresas como son los elementos de la gestión de calidad, tipos de la gestión de calidad, las funciones de liderazgo y los beneficios de liderazgo. Desde el punto de vista personal la investigación se justifica en lo teórico porque el restaurante depende de los clientes de su exigencia.

La investigación se justifica de manera práctica ya que presenta como finalidad determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019, sin embargo, los gobiernos de la región han desarrollado instrumentos y programas de apoyo a las MYPE para fomentar su crecimiento. Debido a ello se ha mejorado su desempeño económico y productivo y se ha creado un ambiente de negocios favorable. Se han puesto en marcha iniciativas relacionadas con el acceso al crédito, la asistencia técnica para introducir mejoras en la gestión y la calidad, el liderazgo

del recurso humano y de la misma empresa, la ampliación y búsqueda de mercados, la participación en el comercio exterior, la capacitación de los recursos humanos, el desarrollo empresarial, entre otras.

Desde el punto de vista metodológico porque la tecnología ha avanzado ahora llevan comidas a domicilio y ahora la seguridad son cámaras de vigilancia. Sirvió de apoyo para el recojo de información de otros trabajos similares o afines.

La investigación se justifica desde el punto de vista profesional ya que es el vehículo para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. En lo profesional porque soy estudiante y futuro profesional en la carrera de administración porque se puede forjar los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional para el desarrollo de la investigación, dado que el tema de investigación abordado se refiere a la gestión de calidad y liderazgo temas que son parte fundamental en las empresas que piensan mantener a los clientes satisfechos y a la vez conseguir nuevos clientes; además como futura profesional de administración de empresas es importante comprender y conocer que la empresa necesita siempre de un sistema de gestión de calidad y liderazgo.

Desde el punto de vista institucional, sirvió como línea de investigación de la carrera Profesional de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por tanto, los estudiantes de pre grado les sirvió de apoyo como antecedente para futuras investigaciones, donde profundizaran el estudio de gestión de calidad y liderazgo en el rubro correspondiente.

Se justifica desde el punto de vista social puesto que nos permitió conocer los problemas que aquejan a las microempresas del rubro Restaurante, para luego hacerles saber a los emprendedores cuáles son sus deficiencias en cuanto a la gestión

de la calidad y como deben implantarlo en sus negocios, usando para ello la herramienta del uso de liderazgo para su polo desarrollo.

En tal sentido la metodología de la investigación se utilizó de nivel descriptivo, el tipo cuantitativo y su diseño es no experimental Es decir únicamente pretendió medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. En el caso de esta investigación se está buscando determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019, la población y muestra en estudio es la misma y estuvo conformada por los clientes y colaboradores del restaurante en investigación, y la técnica fue la encuesta con el instrumento de cuestionario con el cual se llegó a las conclusiones.

Obteniendo los siguientes resultados el 75% de los clientes encuestados determinan que siempre está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, el 78% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, el 83% del personal encuestados determinan que siempre cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria, y concluyo que los principios de la gestión de calidad son mejora continua porque la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ya que el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores, los beneficios que brinda la Gestión de calidad es diferenciación de la competencia porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia; satisfacer con el cliente con la atención brindada por el personal; obtención de nuevos clientes mediante la



recomendación entre sus familiares; los tipos de liderazgo son liderazgo autocrático ya que el propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, liderazgo laissez-faire mediante un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores, las cualidades de un líder que se identifican es que el personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria; asimismo el propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de una área de trabajo.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable gestion de calidad**

Marín, Obando & Sánchez (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, tesis para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad, en la Universidad Agustiniiana, Colombia, el objetivo general: Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, para el cual empleó la metodología de la investigación la primera es de tipo descriptiva, la segunda de tipo documental y la tercera Investigación de campo o diseño de campo, los principales resultados y conclusiones fueron que se establece

un Programa y Plan de Auditoria con el objetivo de generar un estándar de evaluación de la eficacia en el SGC, mediante los criterios necesarios como documentos, matriz de necesidades y expectativas de grupos de intereses. La aplicación del Modelo EFQM, en el restaurante permitió el hallazgo del nivel actual obteniendo una puntuación de 370 puntos, sobre la calificación máxima de 1000 puntos, todo esto en temas vitales para el modelo aplicado como liderazgo, política y estrategia, procesos, entre otros. Estos hallazgos fueron muy importantes para el desarrollo de estrategias para la mejora en cada aspecto. Se realiza propuesta de direccionamiento estratégico en base a calidad para el restaurante, determinando mediante matriz de indicadores los criterios de medición y seguimiento. Como metodologías de mejora continua se establecen encuestas piloto de reconocimiento y satisfacción de servicios en el restaurante, por lo cual se obtuvo que de 10 comensales entrevistados tan solo el 30 % califica el servicio prestado como sobresaliente, el 50 % lo califica como Bueno y el 20% restante como Malo, también es importante destacar que la variable fundamental por la que es visitado el establecimiento es por Precio, pero aun así se desconoce el portafolio de servicios y productos que el restaurante ofrece como tal, entonces vemos que visitan el sitio de manera tal que no hay una publicidad adecuada. También se aplica la Técnica de los 5 Porque, para el área comercial, donde se analizan las diferentes variables las cuales reflejan que el restaurante también tiene problemas de ubicación, esto perjudica ampliamente las ventas a pesar de su mayor atractivo que es el precio, el acceso es un poco difícil, y no hay publicidad exterior. Se realiza el análisis de evaluación de acuerdo a las quejas que más se presentan por parte de los clientes, mediante la utilización de un Diagrama de Pareto se clasifican los criterios de acuerdo a los resultados, obteniendo que el 68%

de los encuestados se queja de que no hay servicio a domicilio, el 23% por la falta de variedad en menús, y el 9% restante se quejan de la calidad del servicio.

Burgos (2017) en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Libre de Colombia, Colombia, el objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema, para el cual empleó la metodología tipo mixta, porque se recolectaron, analizaron, reportaron e interpretaron los datos cuantitativos y cualitativos, los principales resultados y conclusiones fueron que la creación del procedimiento y matriz de gestión de los riesgos, donde se tomó como base además de las normas ya expuestas, la norma ISO 31000, y que se gestionó con cada uno de los procesos existentes en el mapa de procesos de la organización, dando como resultado un balance de los aspectos de mayor vulnerabilidad ubicados en los procesos de dirección, atención y manufactura, con sus respectivos controles. Pero que además mostró la existencia de una serie de factores afectantes de difícil control y la forma de minimizar su impacto, dichos factores corresponden a fenómenos climáticos que por la naturaleza del servicio definen la prestación o no del mismo, disponibilidad de servicios públicos y amenazas del sector. Así mismo se evidenció la total inexistencia de información documentada dentro de la organización, lo cual hacía que la gestión administrativa de la misma se viera entorpecida y el control de los procesos y procedimientos fuera casi nulo. A continuación se generó todo el proceso de documentación observado en

los anexos del presente documento, y que parten del manual de calidad y del aplicativo para la totalidad del SGC como base de organización para contemplar cada uno de los numerales existentes dentro de la norma ISO 9001:20015 y que se ven complementados con la lista de chequeo de la norma NTS-USNA 008, de allí se logró establecer con el apoyo del personal de cada uno de los procesos de la organización la definición de los procedimientos documentales de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los mismos, así como los formatos guía y programas exigidos por los lineamientos de la norma. Cada uno de estos documentos se elaboró bajo la supervisión del director de proyecto y con la aprobación del representante de la organización asignado al acompañamiento del diseño del SGC.

Quezada (2016) en su tesis de investigación titulado “Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato”, tesis para optar el título de Ingeniero en Alimentos y Bebidas, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, el cual tuvo como objetivo general: Proponer un modelo de calidad, para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato; empleó el método de la investigación modalidad cualitativa, Cuantitativa, Descriptiva, Explicativa, Acción, Documental, de Campo, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas,, los principales resultados y conclusiones fueron que el documento certifica todo lo realizado y se destaca la calidad en los servicios y productos, el cual era un problema que se puede identificar mediante encuestas a los clientes, supervisión por parte de una persona a cargo de la respectiva función, mejora notablemente mediante una verificación de todas las acciones realizadas en el restaurante, siguiendo cada una de las medidas correctivas y parte por el apoyo del personal responsable. Luego de

realizar un estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato, por lo que se proponer realizar un modelo de gestión P.D.C.A. Mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de la empresa gastronómicas de la ciudad de Ambato. Por lo que se propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración.

Reátegui (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Calleria, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019. La metodología que empleó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional; se aplicó un instrumento de 25 preguntas a 9 mypes como muestra con la técnica de encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 66,7% de las mypes del sector en estudio “si” gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; el 77,8% indica que “si” conoce las necesidades de sus clientes, el 44,4% “siempre” realiza encuestas de satisfacción al cliente, la mayoría (55,6%) “no” aplicó ningún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos; el 55,6% indica que “no conoce” de herramientas de calidad; a diferencia del 22,2% que indican que “siempre” hacen uso

de estas herramientas, la mayoría 66,7% “nunca” recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, y concluyo que existe una relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019, al alcanzar un valor de 0.803\*\*, en las pruebas de correlación. Existe una relación entre la dimensión enfoque al cliente (satisfacción) y la dimensión calidad de servicio (benchmarking) en las mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019, al alcanzar un valor de 1,000\*\*, correlación positiva perfecta. Asimismo, se determina que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida – Callería. En las pruebas de correlación alcanza un valor de 0,857\*\*, que representa una correlación positiva considerable.

Geronimo (2019) en su tesis de investigación titulada “La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Trujillo, quien tuvo como objetivo general: Determinar la Atención al Cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas, sector servicio, rubro restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019. La investigación fue del tipo no experimental, transversal, descriptivo; para recolección de información se utilizó un sondeo realizado por el autor y datos brindados por la municipalidad, donde se determinó una población de 30 Mypes, la muestra fue a 16 representantes de las Mypes con preguntas cerradas y aplicando la encuesta, los principales resultados y conclusiones

fueron que 62.5% de los representantes están entre los 18 a 30 años de edad, 62.5% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Mypes son femeninas, 56.25% de las Mypes se encuentra en oficio entre 0 a 3 años de antigüedad, 68.75 de las Mypes indicó que, si conocen el término gestión de calidad, 75% de las Mypes conocen el termino la atención al cliente y desconocen las damas. 93.75% de las Mypes respondieron sí conocían el término de Atención al Cliente, 100% de los representantes de las Mypes respondieron que la atención al cliente si es fundamental para el regreso del cliente; y concluyo que un 68.75% de los representantes de la Micro y Pequeña Empresa (Mypes) nos dice que si conocen el termino gestión de calidad, además sostienen el aporte que tiene 73 las técnicas modernas es la gestión de calidad, la mayoría con un 75% respondieron que es la atención al cliente, por otro lado con un 50% de las dificultades que se le generan en el proceso son otros no a los que se le planteo como: Poca iniciativa, aprendizaje lento, no se adapta a los cambios, desconocimiento del puesto y con un 50% sus técnicas de medición, es la observación, también en su totalidad (100%) afirman que la gestión de calidad contribuye a mejorar su negocio , con un 81.25% ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, así como también la mayoría con un 68.75% uno de los factores más relevantes utilizados para la gestión de calidad es el trabajo en equipo. Sobre la investigación realizada a las representantes de las Mypes en lo que es la gestión de calidad que aplica en la empresa, se le recordaría que aplique más técnicas modernas de evaluación, en la mayoría deberían profundizar más las dificultades que nos respondieron que fue otros que ellos conocen, enfocarse en solucionar esa problemática. Por qué de allí dependerá una buena atención al cliente, se sabe que un cliente satisfecho, y ayudará al cliente que regresa y recomiende.

Aparco (2019) en su tesis de investigación denominada “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate-provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre calidad de gestión de calidad y los Mypes – rubro restaurantes de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate-provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016, cuya metodología fue es básico de diseño correlacional, descriptivo, la población está conformada por 10 MYPES de una población de 10, el instrumento aplicado los usuarios fueron dos el primero relacionado a la variable 1 gestión de calidad constituido por un cuestionario de 18 en la Escala de Nominal y el segundo referido la variable dos relacionado al Mypes – rubro restaurant constituido por 18 preguntas en la Escala de Nominal (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), los principales resultados y conclusiones fueron que 80% si saben que es la gestión de calidad; el 80% si quieren aplicar la gestión de calidad en sus negocios, el 70% si reciben sus beneficios, el 70% de los encuestados piensan que si se benefician en la zona el rubro de restaurante, el 90% si quiere recibir orientación de las técnicas de buena gestión de calidad, el 100% desea expandir su negocio, s el 50% prefiere ir al restaurante en la tarde; el 60% prefieren servicio a domicilio, y concluyo que correlación Rho de Spearman = 0,477 demostraron que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que si existe relación entre planificación de la calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de la urbanización



Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016. Los resultados correlación Rho de Spearman = 0,495 demostraron que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que si existe relación entre control de calidad y beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes de 99 la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, ate – provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.

Carrillo (2020) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurants del centro de Paita – Piura, año 2017, empleó la metodología fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Para la variable Gestión de calidad se tuvo una población finita, de 4 MYPE del rubro restaurantes, teniendo así un total de 4 propietarios, 35 trabajadores; mientras que para la variable Servicio al cliente, la población fue infinita y se tuvo como muestra un total de 89 clientes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de encuestados señala la calidad del producto como uno de los beneficios de gestionar la calidad, por otro lado, el 75% de encuestados opina que es importante la gestión de calidad porque permite la innovación en la cocina. Con respecto al servicio al cliente se obtuvieron resultados del 100% de encuestados, que determinan al trabajo en equipo como el principal factor del servicio al cliente, así mismo el 89% dice es importante aplicar estrategias para medir la

satisfacción en cuanto a la atención al público, y concluyo que los beneficios de la gestión de calidad esta dado por la adaptación, donde las MYPE buscan ofrecer productos de calidad destinados a aportarle valor al cliente superando sus necesidades, la sostenibilidad donde gestionan de manera eficiente sus recursos para incrementar sus ventas y maximizar su rentabilidad, y la reducción de costos a través de la eliminación las actividades innecesarias, reducción de fallas o costos extras en la elaboración de los platillos y así conseguir una efectividad en el proceso productivo. Para ello los microempresarios deberán implementar estrategias o herramientas gestionar de manera eficiente sus costos, sus recursos y el rendimiento de su empresa. Con respecto al segundo objetivo la importancia de la gestión de calidad, esta dada por la diferenciación donde las MYPE cuentan con gran variedad de platillos a ofrecer en sus menús, además de que existe relación entre el precio y la calidad del producto, la innovación donde tienen la capacidad para innovar constantemente en la cocina y la permanencia en el mercado dado que llevan un control riguroso de todas sus ganancias. Para lo cual los microempresarios deben contar con los insumos necesarios para poder crear productos nuevos e implementar mecanismos para mantenerse vigente en el rubro en el que se desempeña y expandirse a un nuevo mercado, comprometiéndose con la calidad y la mejora continua.

Renteria (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Paita, el cual tuvo como objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro chifas del centro de Paita, año 2019. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte

transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron tres MYPE, la población fue finita, para la variable gestión de calidad, teniendo como muestra tres propietarios y para la variable competitividad la población es infinita donde la población estuvo conformada por 384 clientes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 66.7% de propietarios encuestados manifestaron que siempre involucran a los colaboradores en sus objetivos estratégicos y siempre recompensan sus desempeños, el 66.7% de propietarios manifestaron que el uso de herramientas tecnológicas para cumplir sus objetivos e implementación de cambios innovadores en equipamiento e infraestructura es siempre frecuente, el 83.9% de clientes manifestaron que el nivel de confianza en cuanto publicidad, técnicas de medios de comunicación y medios de seguridad usada por los restaurants chifas es regular, el 87.20% de clientes manifiestan que la estrategia de los restaurants chifas en cuanto accesibilidad de precios y justificación de los precios de compra es regular; y concluyo que en los chifas de estudio concerniente a los principios que emplean las MYPE es el de involucrar a los colaboradores, ya que es de gran importancia el compromiso de hacer partícipe en los objetivos estratégicos y de recompensar el buen desempeño, en cuanto al liderazgo casi siempre se emplea el logro de los objetivos planteados en su filosofía empresarial y a la vez también se toma en cuenta la opinion para la toma de decisiones a nivel interno; lo mismo sucede con la mejora continua al emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos para una mejora continua. Se determinó que en los chifas de estudio concerniente a los componentes del proceso de gestión de calidad, con respecto a los procesos, cumplen con los tiempos de los pedidos solicitados y con las condiciones óptimas en entregar calidad en el producto , lo mismo ocurre con los recursos ya que centran a la tecnología como el instrumento

clave para el cumplimiento de los objetivos y a la vez la implementación e innovación en equipamiento e infraestructura; finalmente con respecto a la estructura organizacional en base a la estructura establecida se ha permitido casi siempre una organización rápida en función a las obligaciones establecidas y una competente función en los cargos asignados.

Quintana (2019) en su trabajo de investigación titulada “La gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Piura cercado 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Piura cercado 2019, empleó la metodología exploratorio y concluyente, correlacional, descriptiva y aplicada, los principales resultados y conclusiones fueron que el 84.6 de los Restaurantes encuestados, muestran que su personal de Atención al Cliente en forma directa lo hacen de una Manera Regular, el 92.3% de los restaurantes encuestados muestran que sus trabajadores: mozos y azafatas lucen presentables, el 89.7% de los restaurantes lo hace regularmente, esto debido a que el personal con el que cuentan son personas que tienen en el rubro más de 5 años aproximadamente, los mozos y azafatas muestran ser respetuosos de los clientes, el 94.9% de los restaurantes encuestados así lo muestra, un 64.1%, este porcentaje es mejor con respecto al respeto ofrecido a los comensales, y concluyo que existe relación entre las variables de la gestión de calidad en la capacitación y la variable atención al cliente de las mypes del sector servicios rubro restaurantes de Piura Cercado 2019. Todas las mypes han recibido por lo menos

una capacitación en gestión de calidad, la cual no es permanente y no existe un involucramiento del dueño de la mypes. La mayoría de los dueños de las mypes tienen una idea de la gestión de la calidad, pero no aplican gestión de la calidad en su mypes. La variable capacitación en gestión de la calidad vs. atención al cliente muestran gran correlación, según el indicador de Pearson la relación es directa. Es decir al tener personal más capacitado en Gestión de la Calidad la Atención al Cliente va a mejorar. Todos los indicadores de atención al cliente como el orden, la presentación del personal, explicar con claridad la presentación de los platos, el personal respetuoso, la paciencia del personal con los clientes, la amabilidad al hacer las órdenes de pedido, el lenguaje adecuado al realizar el pedido, la atención rápida y el Grado de Satisfacción con que el cliente se queda son regulares, es decir se brinda un servicio mediocre por la falta de capacitación en gestión de calidad.

### **2.2.1. Variable Liderazgo**

Urizar (2016) en su trabajo de investigación denominada “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz”, tesis para obtener el título de Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, como objetivo general: Conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores de Restaurante Don Carlos, el método que empleo fue un test de estilos de liderazgo, los principales resultados y conclusiones fueron que un 75% por que se brindan capacitaciones a los colaboradores, al 63% que posee una tendencia participativa media, demostrando que predomina el nivel medio en toda la muestra evaluada y que la toma de decisiones es en consenso con el grupo de trabajo, y concluyo que a través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos

de liderazgo del INCAE, se determinó el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio. Al evaluar el estilo de liderazgo liberal, se observa como el estilo de liderazgo menos utilizado en la muestra evaluada. Se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio.

Cadena & López (2016) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del liderazgo del restaurante café Santa Bertha”, tesis que para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Autónoma del Estado de México, México, teniendo como objetivo general: Evaluar del liderazgo del restaurante café Santa Bertha, empleó la metodología de investigación descriptivo mixto mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico propias de los diferentes modelos de evaluación del liderazgo en este caso las pruebas CELID, CONLID, CAMIN y POTENLID; los principales resultados y conclusiones fueron que 95 % de carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos, 95 % de estimulación intelectual es decir piensa en nuevas soluciones o maneras de solucionar problemas habituales en los subordinados, 25 % de inspiración ya que el cómo líder transmite a sus subordinados visión sobre el futuro con el objetivo de involucralos en algunos cambios y por ultimo tenemos un 50 % de consideración individualizada es decir este líder se ocupa en cada uno de sus subordinados en cuanto a su bienestar, protección y cuidado, un 99 % de recompensa contingente es decir recompensa a sus subordinados si es que este cumplió con los objetivos que se tenían que llevar acabo y por otra lado tenemos la dirección por excepción en la cual el líder monitorea en un 50 % a sus subordinados en cuanto a la constancia de las actividades o si esto no se cumple actúa castigando o reforzando el error; y concluyo que 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. Los empleados manifestaron que la prioridad del gerente son las tareas y poco interés en generar cambios o mejorar las relaciones.

Blanch (2017) en su trabajo de investigación denominado “Liderazgo auténtico, rendimiento e innovación: efecto mediador de las integraciones afectiva y cognitiva, y el engagement”, tesis que para obtener el título de Doctor, en la Universidad Complutense de Madrid, España, teniendo como objetivo general: Analizar la relación existente entre el liderazgo auténtico y dos variables clave que definen los resultados producidos por los equipos de trabajo, dentro de una organización, el rendimiento y la innovación, empleó la metodología de tipo

cuantitativos y cualitativos; los principales resultados y conclusiones fueron que pone de manifiesto la relación positiva entre el liderazgo auténtico y la innovación, en los equipos de trabajo, destacando el papel mediador de dos variables fundamentales como la integración afectiva y el work engagement. Adicionalmente, se ha comprobado la existencia de una relación positiva entre el liderazgo auténtico y el rendimiento. En ambos casos, la integración cognitiva, entre los miembros de los equipos de trabajo, ha resultado tener un papel menos relevante de lo inicialmente destacado en las hipótesis de trabajo, y su papel mediador no ha logrado ser demostrado. Como se ha mencionado, este estudio ha analizado el efecto del liderazgo auténtico sobre dos variables criterio, el rendimiento y la innovación de equipos de trabajo, considerando el potencial papel mediador de tres variables, la integración cognitiva, la integración afectiva y el work engagement. El marco organizacional donde se ha inscrito la investigación está constituido por compañías del sector de tecnologías de la comunicación e información, con un elevado nivel de digitalización en sus operaciones y procesos. Se han utilizado dos fuentes de información en la obtención de los datos, de los equipos de trabajo procedentes, de las mismas: los líderes de dichos equipos y los miembros de los equipos, consolidando la información a nivel de grupo. El modelo propuesto ha explorado, dentro del marco de la psicología organizacional, la influencia de un constructo emergente en la literatura científica sobre el liderazgo, como es el liderazgo auténtico, sobre el rendimiento y la innovación.

Pérez (2018) en su trabajo de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018”, tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad



de Tumbes, quien tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del financiamiento y liderazgo de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Tumbes, 2018. La metodología que empleó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal. Para el recojo de información se escogió una muestra de 20 MYPES de una población de 33, a quienes se aplicó un cuestionario de 28 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% (40) considera que tienen en cuenta las Técnicas de Capacitación, el 100% (40) considera que sienten que trabajan en Equipo; el 100% (00) considera que se le brinda la Libertad de poder decidir, el 100% (40) considera que se realizan reuniones para escuchar nuevas ideas, el 100% (40) considera que tienen supervisión continua en su trabajo, el 100% (40) considera que existe la Libertad de Expresión, el 100% (40) considera que es importante la creatividad en la Toma de Decisiones, y concluyo que para llevar un trabajo en equipo es necesario un buen ambiente laboral además de adaptarse a los cambios, y esto lo demuestra los resultados que se obtuvieron mediante la encuesta ya que manifestaron que es necesario mantener de manera activa las habilidades sociales y además de ser flexible a los cambios que se presentan frecuentemente, se determina que la organización es importante dentro de la toma de decisiones además de la buena comunicación que mantiene trabajadores y propietarios de cada restaurante, cabe decir que el personal que labora en cada restaurante cuenta con la capacidad de expresar sus opiniones y compartirlas con los propietarios.

Pillaca (2019) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Ayacucho, quien tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La metodología que empleó fue de tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos. Se realizó una encuesta, aplicando el cuestionario de 12 preguntas a 52 colaboradores de dichas mypes de restaurantes económicos, los principales resultados y conclusiones fueron que el 57.69% indicó que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indicó que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indicó que tienen entre 36 años a más de edad. Correspondiente al liderazgo transformacional, de acuerdo a los encuestados, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de líder transformador al tomar decisiones; y concluyo que los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada. Los atributos de líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora, cuentan con un líder carismático que les brinda un trato amable y empático lo cual genera que exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas, el líder brinda la motivación a los trabajadores, pero se detectó de que carece de ideas innovadoras para la empresa lo cual genera que los trabajadores no tengan inspiración hacia él. el líder carece de atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen, tienen una consideración individualizada por

parte del líder de la empresa ya que el mencionado les brinda recompensa las acciones que ayuden a mejorar a la empresa y tratándoles con paciencia.

Lazaro (2019) en su tesis de investigación denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chimbote, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. La metodología que empleó fue de diseño no experimental- transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 28 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 78.57% conoce el término de gestión de calidad, el 42.86 tienen otras dificultades para la implementación de gestión de calidad y el 100% considera que el liderazgo es primordial en la organización; y concluyó que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, ayuda alcanzar los objetivos y metas, si son un buen líder en la empresa, promueve el trabajo en equipo, ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el liderazgo si es primordial en la organización y un buen liderazgo si permite a las empresas ser eficiente. La mayoría si conocen el término gestión de calidad, tienen otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad, conocen la técnica de la evaluación para medir el rendimiento del personal, conocen el término de liderazgo, conoce la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. La minoría tienen otras dificultades

para la implementación de la gestión de calidad, necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro.

Crisanto (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019”, tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura; Año 2019, empleó la metodología de la investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, Se empleará como tipo de recojo de datos encuestas, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Para el recojo de la información se escogió 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, los principales resultados y conclusiones fueron que el 62.5% de colaboradores señalan que el propietario de la empresa si asume la responsabilidad, técnicas de trabajo y actividades, sin tener en cuenta las opiniones del equipo, el 57.5% de colaboradores señalan que el propietario de la empresa no les permite expresar sus dudas y desacuerdos sin preocupaciones, el 25% de colaboradores señalan que el propietario de la empresa si les consulta opiniones para la toma de decisiones, el 75% de colaboradores señalen que el propietario no evita involucrarse en las actividades cuando surgen asuntos importantes, el 75% de colaboradores señalen que el propietario no les delega la autoridad para la toma de decisiones de la empresa, el 65% de colaboradores señalan que sus jefes les dan la oportunidad de aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas competencias, el 62.5% de colaboradores

señalan que el propietario no dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, el 87.5% de colaboradores señalen que su jefe si asume su responsabilidad cuando las cosas no salen bien, y concluyo que al tipo de liderazgo en las MYPE de estudio, se identificó que el principal liderazgo que se ejerce en los Restaurant – Pollerías del centro de Piura está relacionado al Liderazgo autocrático por el cual la mayoría de los propietarios ejercen toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo además de que no permiten expresar las dudas y desacuerdos a los colaboradores, conforme a las funciones de liderazgo se conoció como resultado que la principal función que ejercen los propietarios de las MYPE de estudio es la responsabilidad incluso cuando las cosas salen mal y sin culpar a los demás; mientras que la función que menos se ejercen es el anticipo al cambio y la diferenciación, sin adoptar nuevos métodos de trabajo y sin generar un valor agregado del producto y servicio.

Andrade (2019) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Identificar las características que tienen la gestión de calidad y la innovación en las MYPE restaurantes AA.HH los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019. El cual empleo la metodología de la investigación 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, los principales resultados y conclusiones fueron que el 90% inspecciona los productos que estén en buenas condiciones para poder consumirlos, el 100% de los

encuestados consideran que tener un buen liderazgo ayuda al crecimiento de su personal, la variable Liderazgo el 90% brindan una buena comunicación y sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de una área de trabajo y el 100% de los encuestados han planteado una visión en su MYPE, además las MYPE de brindar un producto diferente al de la competencia y poder obtener mejores resultados productivos en las MYPE y así lograr un crecimiento en la organización, y concluyo que las cualidades de liderazgo en las MYPE rubros restaurantes tenemos que la comunicación que es un cualidad muy importante dentro de la MYPE dado que los propietarios comunican las nuevas ideas y cambios que se dan día a día, también influye a través de capacidades y cualidades para que sus subordinados puedan seguirlo , pensamiento estratégico se refleja a las estrategias y visión que se plantea , brinda confianza para fomentar un buen clima laboral, compromiso y pasión, 84 inteligencia emocional, además los propietarios y trabajadores cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria . Se describió que el modelo VUCA del liderazgo en las MYPE rubros restaurantes, tener una visión lo cual se refleja que la empresa poder desempeñarse con una buena labor, ser un aprendiz ágil, crea una red colaborativa, desarrolla una mentalidad adaptiva que consiste adaptase a los cambios que se le interponen, además fortalecen ecosistemas que se refleja a la participación en grupo, también son conscientes de sí mismos.

López (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Suyo, teniendo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. Se

empleó la metodología de investigación de descriptiva-no experimental, de nivel cuantitativa y para llevarla a cabo esta investigación, se escogió una muestra poblacional de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las mypes rubro restaurantes, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de la población en estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas, y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable de liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores, y concluyo que Trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, distribuyendo el trabajo. Toma ideas de los trabajadores para la toma de decisiones y les hace partícipes de los objetivos de la empresa ventajas y desventajas. - Se realiza una constante evaluación por áreas; haciéndose seguimiento del desempeño para el logro de objetivos. Mantiene buenas relaciones con los trabajadores manteniendo conversaciones cuando hay nuevos planes o cambio de planes, o en el caso ocurren problemas; brinda su amistad a los trabajadores. Se hace responsable de los trabajadores y su desempeño ante los clientes. Encamina y direcciona los objetivos de la empresa hacia adelante mejorando y tomando las mejores decisiones de la mano de los trabajadores; las decisiones si no salen bien no marcha hacia atrás; trabaja con planes adicionales en casos de crisis y se le hace fácil adaptarse a nuevos planes.

Permite a los clientes como a los trabajadores trabajar y opinar libremente sin ningún temor. Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad de ser atendidos. Se logran los objetivos de la Empresa de forma más rápida y en menor tiempo. Se desarrollan las actividades en un ambiente de sana convivencia. Permite elevar el nivel de calidad en todos los aspectos, y por ende si aumenta la calidad aumentan los clientes y las ventas, la utilidad y la rentabilidad para todos los participantes y/o equipo que conforman la empresa.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1.Concepto de gestión de calidad**

Para Pla & Salas (2017) indica que la gestión de la calidad total es un concepto de gestión que afecta a todas las actividades. Puede satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y las comunidades de las siguientes maneras, y lograr los objetivos de la organización de la manera más efectiva de las siguientes maneras, maximizando así el potencial de mejora continua de todos los empleados.

El modelo de gestión empresarial se denomina Gestión de Calidad Total (TQM-Total Quality Management), que se basa en comprender la actitud, estructura y operaciones de una organización que necesita realizar una serie de cambios. Estos cambios se pueden realizar en tres aspectos complementarios: pensamiento estratégico, elementos culturales y tecnológicos y herramientas de gestión. El aspecto



estratégico se refiere a cómo mejorar las políticas y objetivos de la empresa, y cómo consensuarlos en la ruta estratégica para llegar a todos los niveles de la organización. El resultado es que toda la empresa trabaja en la misma dirección.

Para Gallardo (2015) indica que el sistema debe diseñarse de acuerdo con la empresa, sus objetivos, necesidades y condiciones actuales. El sistema no debe ser demasiado grande ni demasiado pequeño. Si no hay cambios en la organización, no debe esperar implementar un sistema de gestión de la calidad. La gestión bajo el sistema de calidad es una nueva forma de trabajar, es el inicio de la consecución de los objetivos perseguidos por la organización. Si bien se espera que esta forma de gestión de la calidad ahorre costos y reduzca costos, inicialmente requiere una inversión, especialmente en consultoría, capacitación y certificación, y en algunos casos, inversión en nuevas máquinas y herramientas.

La implementación y el desarrollo del sistema de gestión de la calidad debe incluir la formación, la calificación y el establecimiento de todo el personal relacionado con cuestiones de calidad. Los temas básicos suelen ser: según las funciones desempeñadas, incluyendo técnicas de gestión, comandos, gestión de reuniones, resolución de problemas, conceptos de calidad, herramientas, certificación, control de procesos, etc.

De la misma forma, para Campuzano & Sánchez (2016) indica que los estándares del sistema de gestión de la calidad de gestión no definen cómo debe funcionar el sistema de calidad de una empresa, sino que determinan los requisitos mínimos que debe cumplir el sistema de calidad. En estos requisitos, existen muchas posibilidades, y cada empresa puede definir su propio modelo de sistema de calidad de acuerdo con sus características específicas. Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en la norma son universales y se aplican a cualquier

organización en los campos económico e industrial, independientemente del tipo de productos o servicios proporcionados.

El sistema de gestión de la calidad es parte del sistema de gestión de una organización y se centra en lograr los objetivos de calidad. Los objetivos de calidad son complementarios a otros objetivos de la organización, como los relacionados con la protección medioambiental, la salud y seguridad en el trabajo, las finanzas, el crecimiento y las ganancias

Del mismo modo, Cruz (2017) se refiere el modelo de sistema de gestión de la calidad propuesto por ISO 9000: 2000 se basa básicamente en un estilo de gestión orientado a procesos. Esta red de procesos muestra que los clientes juegan un papel importante en la definición de requisitos como elementos de entrada. La retroalimentación del cliente sobre la satisfacción o insatisfacción con los resultados del proceso es un elemento de entrada importante del proceso de mejora continua del SGC.

Por tanto, el sistema de gestión de la calidad tiene como objetivo coordinar procedimientos y recursos para mejorar la calidad de las cotizaciones. Clientes satisfechos siempre significan los intereses de la empresa: mayores beneficios, fidelidad, menores costes de resolución de problemas, etc. El sistema de gestión de la calidad puede entenderse como una herramienta para planificar, ejecutar y evaluar proyectos empresariales con la calidad como objetivo. Para lograr sus objetivos, puede utilizar diferentes métodos, técnicas y estrategias.

### 2.2.1.2.Principios de la gestión de calidad

Valderrey (2015) define que los principios de gestión de la calidad no se pueden generalizar, la empresa no debe verse afectada al momento de implementar la norma ISO 9001. Para que la norma sea útil a las organizaciones, debe verse como un sistema que no es obligatorio, sino como un sistema de referencia. Idealmente, este es un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 pasa a formar parte de los principios de la organización de la calidad. Los ocho principios de la gestión de la calidad son los siguientes:

**Enfoque al Cliente:** Las empresas confían en los clientes, por lo que deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos del cliente y esforzarse por superar las expectativas de los empleados. Las organizaciones deben tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas sino dinámicas y, por lo tanto, cambiarán con el tiempo a medida que se conviertan en clientes más exigentes e informados. Las organizaciones no solo deben esforzarse por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también deben brindarles diferentes soluciones a través de productos y servicios, administrarlos y tratar de superar las expectativas. (Capece, 2016)

Flamarique (2019) explica que las organizaciones dependen de sus clientes. Esto significa que deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y considerar superar sus expectativas. La aplicación de principios centrados en el cliente puede conducir a:

- Incrementar los ingresos y la participación de mercado.
- Mejorar la eficiencia del uso de recursos de la organización.

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la lealtad del cliente para lograr la continuidad del negocio.
- Conozca y comprenda las necesidades y expectativas del cliente.
- Asegurar que las metas y objetivos de la organización estén relacionados con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en función de los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Velar por que exista un equilibrio entre la satisfacción de clientes, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto.

**Liderazgo:** Valderrey (2015) define que el líder establece la unidad de objetivos y dirección de la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente para lograr los objetivos de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los gerentes de la empresa, y los gerentes son responsables de ellos. Si se rompe un eslabón de la cadena, también se romperá el liderazgo de la empresa.

Capece (2016) explica que los directores determinan la dirección de la organización, las políticas de calidad y las metas cuantificables. Deben crear y mantener un entorno interno para que los empleados puedan participar plenamente en el proceso de lograr los objetivos de la organización. La aplicación de los principios del liderazgo conduce a:

- Motivar a los empleados para lograr los objetivos de la organización.
- Coordinar procesos de manera unificada para reducir la falta de comunicación entre niveles organizacionales.

- Considere las necesidades de clientes, empleados y proveedores.
- Establecer una visión clara para el futuro de la organización.
- Establezca metas desafiantes.
- Crear y mantener valores comunes, equidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Genere confianza y elimine el miedo.
- Brindar a los empleados los recursos, la capacitación y la libertad necesarios para actuar de manera responsable y autorizada, inspirar, alentar y reconocer sus contribuciones.

**Participación del personal:** Flamarique (2019) explica que los empleados son la esencia de la empresa, y su dedicación hace que sus habilidades beneficien a la empresa. La motivación de los empleados es clave, al igual que el hecho de que la empresa cuente con un plan de incentivos y reconocimiento. Sin estas dos acciones, es casi imposible que la empresa obtenga las promesas de los empleados. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los gerentes de la empresa.

Valderrey (2015) define que los empleados en todos los niveles son la esencia de la organización. Su participación plena permite que sus habilidades sean utilizadas por la organización. La aplicación del principio de participación de los empleados conduce a:

- Involucrar a los empleados motivados dentro de la organización.
- Fomentar la innovación y la creatividad.
- Enfatizar el trabajo de los empleados.
- Los empleados están ansiosos por participar y contribuir a la mejora continua.

- Comprenda la importancia de su contribución y su rol en la organización para determinar las limitaciones de su trabajo.
- Asumir la responsabilidad del problema y su solución. • Evalúe su desempeño basado en metas y metas personales.
- Busque activamente oportunidades para mejorar sus habilidades, conocimientos y experiencia.
- Comparta libremente conocimientos y experiencias, y discuta los problemas abiertamente.

**Enfoque basado en procesos:** Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados deseados se pueden obtener de la forma más eficaz. El cambio radica en el concepto de empresa. Para crear valor para los clientes, ya no es una empresa dividida por departamento o área funcional, sino una empresa dividida por procesos. (Capece, 2016)

Flamarique (2019) explica que cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados deseados se pueden obtener de la forma más eficaz. La aplicación de los principios de un enfoque basado en procesos puede conducir a:

- Reducir costos y tiempo mediante el uso efectivo de recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr los resultados deseados.
- Establecer responsabilidades y obligaciones para la gestión de actividades clave.

- La capacidad de analizar y medir actividades clave determina la interfaz de actividades clave dentro y entre las funciones organizacionales.

**Enfoque de sistema para la gestión:** Valderrey (2015) define que reconocer, comprender y gestionar los procesos interconectados como un sistema ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia. El objetivo final que se persigue es lograr el objetivo establecido. Para ellos, es necesario que la empresa detecte y gestione correctamente todos los procesos interconectados.

Capece (2016) explica que reconocer, comprender y administrar los procesos interrelacionados como un sistema ayuda a la organización a lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente. La aplicación de este principio de método en la gestión de sistemas de procesos conduce a:

- Integrar y ajustar procesos para lograr mejor los resultados deseados.
- Centrarse en las capacidades de los procesos clave.
- Hacer que los clientes tengan confianza en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.
- Construir un sistema para lograr los objetivos de la organización de la manera más efectiva y eficiente.
- Comprender la interdependencia entre los diferentes procesos del sistema.
- Construir una interfaz para procesos de coordinación e integración.

**Mejora continua:** Flamarique (2019) explica que la mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser un objetivo permanente. A través del ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y ejecutar), el proceso se puede mejorar continuamente.

Valderrey (2015) define que la mejora continua del desempeño general de la organización debería ser un objetivo permanente. La aplicación del principio de mejora continua conduce a:

- Incrementar la ventaja competitiva mejorando las capacidades organizacionales.
- Alinear las actividades de mejora en todos los niveles con la estrategia organizacional establecida.
- Responder rápidamente a las oportunidades de manera flexible.
- Adoptar un enfoque coherente en toda la organización para mejorar continuamente el desempeño de la organización.
- Brindar capacitación sobre métodos y herramientas para la mejora continua a los empleados de la organización.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se mide es incontrolable y lo incontrolable es el caos. Esto no puede ayudarnos. (Capece, 2016)

Flamarique (2019) explica que la mejor decisión se basa en el análisis de datos e información. La aplicación de principios de métodos basados en el análisis de datos en la toma de decisiones conduce a:

- Decisiones basadas en información.
- Se mejora la capacidad de demostrar la eficacia de decisiones anteriores citando hechos objetivos.
- Mejorar la capacidad de revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones.
- Asegúrese de que los datos y la información sean lo suficientemente precisos y fiables.



- Utilice métodos eficaces para hacer accesibles los datos y la información.
- Tomar decisiones y emprender acciones basadas en análisis objetivos, combinando experiencia e intuición.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Valderrey (2015) define que la empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación beneficiosa que puede mejorar la capacidad de ambas partes para crear valor. Debe establecer alianzas estratégicas con proveedores para incrementar la competitividad y aumentar la productividad y rentabilidad. Durante la alianza, tanto la empresa como el proveedor ganaron.

Capece (2016) explica que las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, y una relación de beneficio mutuo mejora la capacidad de ambas partes para crear valor. La aplicación de los principios de asociación con proveedores conduce a:

- Mejorar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Responder con flexibilidad a los diversos mercados cambiantes y las necesidades y expectativas de los clientes, y responder rápidamente.
- Optimizar costos y recursos.
- Establezca una relación que equilibre los beneficios a corto plazo y las consideraciones a largo plazo.
- Comparta experiencias y recursos con socios comerciales.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta e intercambio de información y planes futuros.

### **2.2.1.3. Beneficios de la gestión de calidad**

Según Couto (2016) explican que al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 2015, la organización busca traer una serie de beneficios para sí misma y sus clientes. Todas las certificaciones obtenidas bajo la protección del sistema de gestión de la calidad son:

**Satisfacer al cliente:** El objetivo principal de implementar un sistema de gestión de la calidad es poder cumplir con todas las expectativas establecidas por los clientes. Todo el proceso está dirigido a este objetivo. (Jiménez, 2018)

La comparación de las expectativas anteriores de los clientes en términos de productos y / o servicios, procesos e imagen de la empresa, en relación con el valor percibido al final de la relación comercial, inevitablemente debe compararse para obtener la satisfacción del cliente. Al considerar cuidadosamente cualquiera de estas dos definiciones, resulta obvio para la organización comprender la importancia fundamental de las opiniones de sus clientes, lo que permitirá a la organización desarrollar posteriormente mejoras en la organización. (Rivera, 2016)

**Obtención de nuevos clientes:** Couto (2016) explican que el cumplimiento de los estándares establecidos por el sistema de gestión de la calidad puede proporcionar una garantía para los clientes potenciales. La razón de ganar nuevos clientes es una buena imagen, que refleja el hecho de que la organización brinda productos y servicios de alta calidad, lo que se reconoce por la adopción de un sistema de gestión de la calidad que reconoce los procedimientos realizados durante el proceso

productivo. Obtener la certificación ISO 9001 garantiza un excelente servicio al cliente, lo que ayuda a los reclutadores.

Los clientes son los clientes que, en última instancia, determinan la calidad de los productos y servicios proporcionados por la organización al elegir si utilizar los productos y servicios de la organización. Por lo tanto, comprender lo que los clientes esperan de ellos es importante para la organización. La inversión en diferentes métodos para obtener información sobre las expectativas de la organización sobre el mercado es alta. Sabemos que la adquisición de nuevos clientes es una de las prioridades de la organización, porque el método habitual es buscar un crecimiento continuo, y la forma más rápida de hacerlo parece ser la de nuevos clientes. (Jiménez, 2018)

**Mejora los procesos de la organización:** Los procesos ejecutados en las actividades de producción siguen estándares para asegurar que se cumplan los estándares que los convierten en un proceso optimizado. (Rivera, 2016)

Couto (2016) explican que el sistema de gestión de la calidad promueve la mejora continua de la organización. La mejora continua es un proceso estructurado y sistemático encaminado a obtener un mayor rendimiento del proceso, mejorar la calidad del servicio o reducir el coste de obtención de las actividades que hemos realizado habitualmente.

**Diferenciación de la competencia:** Las empresas han llegado a obtener la certificación ISO 9001 siempre se destacan de la competencia. Tener un sistema de

gestión de calidad certificado creará una buena imagen entre los clientes potenciales, haciendo que la organización sea mejor que otras organizaciones. (Jiménez, 2018)

La ventaja competitiva puede definirse como las características que tiene una organización que la distingue de sus competidores, características que pueden ser difíciles de igualar, difíciles de mantener, superiores a la competencia y aplicables a diversas condiciones del mercado. La lista de potenciales ventajas competitivas es larga, pero en un mercado en constante cambio, es difícil de mantener durante mucho tiempo; por lo tanto, las organizaciones deben permanecer siempre alerta y lo suficientemente ágiles para encontrar siempre una ventaja competitiva que las diferencie de otras organizaciones. La ventaja competitiva es un indicador de gestión, por eso es muy importante. Puede incorporarse a sí mismo de diversas formas, ya sea a través de su buena imagen, ubicación geográfica superior o mediante precios más bajos que los de la competencia. Cabe señalar que esto no es solo una cuestión de diferencia, sino que se debe hacer mejor en el campo donde el juez es el cliente, porque la ventaja que el cliente desconoce o valora no puede constituir verdaderamente una ventaja competitiva. (Rivera, 2016)

**Reducción de costes sin que afecten a la calidad:** Couto (2016) explican que es necesario mejorar la calidad de los productos o servicios sin comprometer su calidad. Se trata de optimizar procesos y evitar costes innecesarios de tiempo o recursos.

La importancia de reducir costos en un entorno empresarial se justifica en sí misma, porque el costo de materiales, servicios y gastos generales juntos constituyen uno de los rubros más importantes en el presupuesto de la empresa. Además, aumentar las ganancias mediante la reducción de costos y gastos suele ser más fácil y rápido que aumentar los ingresos. (Jiménez, 2018)

**Cumplir con los requisitos de la administración:** Para participar en cualquier concurso provisto por la agencia de gestión pública, debe tener un certificado de la norma ISO 9001, de lo contrario no podrá optar por participar. (Rivera, 2016)

Couto (2016) explican que la certificación del sistema de gestión de la calidad exigida por la norma ISO 9001 se centra en los clientes. Todos los procesos o medidas implementadas dentro de la empresa tienen como objetivo lograr la satisfacción del cliente. En este artículo aprenderemos cómo obtener la certificación del sistema de gestión de la calidad para brindar el mejor servicio y obtener un soporte sólido ante clientes y proveedores.

**Cumplir con las exigencias legales:** En algunas organizaciones (la mayoría de ellas son empresas multinacionales), la certificación del sistema de gestión de la calidad es el requisito básico para ingresar a la organización, y para asegurar que ningún departamento reduzca la calidad de los productos o servicios. (Jiménez, 2018)

En ISO 9001, los requisitos legales y reglamentarios están relacionados con los requisitos del cliente. En cualquier caso, los productos y servicios deben cumplir las normativas y los principios de calidad exigidos por los clientes. Este tema se considerará al retener la comprensión de las necesidades de las partes relevantes (es decir, la comprensión de todas las necesidades para asegurar la orientación al cliente), determinando y revisando las necesidades de productos y servicios. (Rivera, 2016)

## **2.2.2. Liderazgo**

### **2.2.2.1. Definición de Liderazgo**

Según, Ruiz (2017) indica que el liderazgo es la clave de una empresa, departamento o proyecto en cualquier campo. Sin embargo, no es fácil encontrar desarrolladores de liderazgo exitosos en el equipo. Muchos problemas surgen de la ignorancia o puntos de vista diferentes sobre la definición de liderazgo.

El liderazgo es un conjunto de habilidades que pueden influir en la forma en que otros piensan o se comportan. Sin embargo, además de cambiar la forma de pensar de las personas, el término no debería centrarse únicamente en cualquier otra cosa. Porque los líderes también tienen la iniciativa y la capacidad de aportar ideas innovadoras, no solo de dar órdenes. El liderazgo no significa una distribución desigual del poder. Incluso si el líder es la última palabra, el trabajo en equipo puede brindar los mejores resultados.

Además, Pachón (2016) especifica que el liderazgo no es estático, según los antecedentes del desarrollo del liderazgo, puede determinar el tipo de cambio social que puede realizar. Por tanto, su función en una organización, comunidad o sociedad es conocida por su relevancia e influencia. Así es como una organización crece y perdura apoyándose en el liderazgo, y aquí es donde radica su importancia. Los líderes podrán establecer una buena comunicación y mejorar las capacidades de integración de los miembros para lograr objetivos comunes.

El liderazgo también se puede explicar como una forma de ser, una forma de orientar y comprender la situación a lo largo de los años. Este es el proceso de interacción entre los miembros del equipo que están interesados en el progreso de la organización en la que trabajan. En resumen, la importancia del liderazgo es que es

la clave para la supervivencia de cualquier organización. Si considera más conocimientos, es la capacidad de dominar cómo guiar y guiar.

Asimismo, Cañeque (2017) explica que el liderazgo es la característica de un líder. Por otro lado, un líder se refiere a una persona que lidera o establece, crea o se une a un equipo, administra, toma la iniciativa, promueve, motiva, convoca, incentiva y evalúa un equipo en un contexto empresarial, militar o industrial. (Política, educación, etc.), aunque básicamente puede aparecer en cualquier entorno de interacción social. Cuando una persona se destaca en un rol de liderazgo, las habilidades de liderazgo pueden surgir de forma natural sin tener que ocupar un puesto o posición que lo empodere. Este es un liderazgo informal. Cuando el líder sea elegido por la organización y comience a asumir una posición de autoridad, ejercerá un liderazgo formal.

El liderazgo es un conjunto de habilidades que debe tener una persona que influye en el pensamiento o comportamiento de los demás, para que puedan realizar de manera efectiva las tareas que estas personas deben realizar, de manera de brindar ayuda de esta manera además de poder socializar con los demás, pero también Utilice diferentes herramientas (como el encanto y la confianza al hablar) para lograr sus propios logros. Esta persona demuestra habilidades de liderazgo tomando iniciativas, proponiendo ideas innovadoras, etc.

De tal manera, Harvard & Monrabá (2019) mencionan que el liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea adecuada como líder. Pueden liderar no solo tareas sino también ideología, o pueden ser modelos a seguir para muchas personas inspiradas por su trabajo. Por lo general, el líder tiene la capacidad de inspirar a las personas, porque sus características emocionales despertarán la simpatía de los seguidores. El conjunto de habilidades necesarias para

convertirse en líder es gerencial o instructivo, y el líder trabajará con ellos para tener un impacto positivo en grupos específicos de personas, por ejemplo, hacerlos trabajar con más entusiasmo, obtener indicaciones para hacer sus deberes, animarlos, etc. Espere. Se puede decir que un líder es una persona que inicia algo, anima, gestiona y evalúa.

#### **2.2.2.2. Tipos de liderazgo**

Lazzati (2019) señala que cada tipo de liderazgo tendrá un impacto positivo o negativo en las operaciones de la empresa y la comodidad de los empleados. Además de mejorar su nivel de vida y eficiencia laboral, un estilo de liderazgo activo e inclusivo también puede promover una buena reacción química entre el personal del proyecto. Sin embargo, un estilo de liderazgo negativo puede conducir a una mala comunicación, alta presión, agotamiento, reducción de la productividad y reducción de las ganancias de la empresa. Evidentemente, esto no es un asunto trivial. Muchos psicólogos de recursos humanos han estudiado este fenómeno y desarrollado varias teorías. En este trabajo de investigación descubriremos los tipos de liderazgo más habituales en las empresas.

**Liderazgo laissez-faire:** El liderazgo de laissez-faire (a veces llamado liderazgo delegado) se caracteriza por la no intervención y la falta de retroalimentación a los empleados. El concepto de laissez-faire proviene de Francia, dejar ir o dejar ir. Se refiere al principio de no intervención y al principio de control mínimo sobre los empleados. Es un estilo de liderazgo que rechaza el autoritarismo y permite a los empleados utilizar libremente su experiencia y motivación para implementar sus propias ideas y proyectos. Como ventaja, este liderazgo de laissez-faire mejora la



creatividad y la motivación de los empleados. La desventaja es que si los empleados piensan que su trabajo no está siendo valorado ni supervisado, producirán inercia. (Gómez, 2019)

Es un líder agresivo y confía en la experiencia de sus empleados. El gerente sabe que sus trabajadores están preparados para realizar las tareas que les ha confiado, por lo que se les debe permitir hacerlo. La característica de este líder es dejar que los empleados realicen libremente lo que creen que es la tarea más práctica. Al final, cuenta el resultado, no el proceso. Esto no significa que siempre se mantengan al margen. Cuando sea necesario, brindará asesoramiento u orientación, pero nunca impondrá sus estándares. resultado. Mejore la motivación de los empleados y sea más eficaz. (García & Recas, 2017)

**Liderazgo autocrático:** Lazzati (2019) señala que los líderes autocráticos se basan en la legitimidad de sus jefes, toman decisiones, desarrollan estrategias y planes de acción sin la participación de un grupo de trabajo. El líder tiene poder absoluto, y nadie cuestionó ni cuestionó sus directrices. Este es un estilo de liderazgo que funciona bien en organizaciones que cambian rápidamente y necesitan ejecutar tareas rápidamente. Elimina la posibilidad de que los trabajadores se relajen, pero también puede provocar disgusto y reacciones químicas indeseables en la oficina.

Es lo opuesto a la forma anterior de liderazgo democrático. En el liderazgo autoritario, el jefe demuestra y demuestra su fuerza, y nadie puede expresar desacuerdo con sus propias decisiones ni expresar opiniones. Este es un estilo de liderazgo negativo porque puede generar estrés, reducir la autoestima o reducir la productividad de los empleados. Su lema es que el patrón ordena y los trabajadores obedecen. Por tanto, la comunicación es unidireccional. (Gómez, 2019)

**Liderazgo democrático:** También conocido como liderazgo participativo, este estilo de liderazgo intenta involucrar a los trabajadores en la formulación de estrategias y dinámicas de trabajo. El líder es responsable de facilitar el diálogo y la toma de decisiones entre todo el equipo. Aunque todos pueden tomar una decisión al final, él todavía intenta solicitar la opinión de todos los empleados. (García & Recas, 2017)

Lazzati (2019) señala que los líderes que eligen este tipo creen firmemente en la importancia de la participación de los empleados. Promueven su participación y generan entusiasmo porque piensan que se han tenido en cuenta sus puntos de vista. Por tanto, este estilo de liderazgo también evita una actitud dictatorial y promueve la comunicación interna. El trabajo en equipo se ha vuelto muy importante y la elección de cada equipo es muy importante. Es cierto que la decisión final la tomará el responsable, pero la implementación del liderazgo democrático te dará una perspectiva más amplia, mejorando así tu visión empresarial.

**Liderazgo transaccional:** El liderazgo transaccional se basa en transacciones entre empleados y líderes, es decir, en el proceso de intercambio de información y beneficios entre los diferentes niveles de la empresa. Los trabajadores se motivan en función del desempeño laboral, mientras que los líderes se benefician de la participación y motivación de los primeros. (Gómez, 2019)

Se basa en el intercambio de incentivos generalmente económicos del jefe al empleado como recompensa por hacer un buen trabajo o lograr una meta. Ambas partes se benefician. Por un lado, los trabajadores ven sus esfuerzos recompensados, por otro lado, los líderes motivan a sus subordinados aumentando las ventas y los ingresos comerciales. Es un líder activo porque puede incrementar el sentido de

pertenencia a la empresa, la productividad, el clima laboral y los beneficios económicos. Todos ganan con esta forma de liderazgo. (García & Recas, 2017)

**Liderazgo transformacional:** Lazzati (2019) señala que el liderazgo transformacional se compromete a garantizar un alto nivel de comunicación entre empleados y líderes. Esto mejora la atmósfera del grupo y facilita la consecución de objetivos y resultados satisfactorios. Además, la retroalimentación constante puede permitir a los líderes tomar más y mejores decisiones.

Los líderes transformacionales se enfocan en el capital humano de la empresa, que son sus empleados. Se dio cuenta de que el cambio solo es posible si afecta el compromiso del empleado, confía en el empleado y permite una comunicación fluida con el jefe. La característica de esta capacidad de liderazgo es fomentar la creatividad y la participación de todos los miembros de la empresa, no tener miedo de afrontar riesgos, motivar a los empleados e inspirar confianza en ambos sentidos. (Gómez, 2019)

### **2.2.2.3.Cualidades de un líder**

Götz (2015) define que las habilidades de liderazgo son un activo importante en muchos procesos de selección y pueden conducir a los puestos que realmente desea. Sin embargo, no debe confundir liderazgo con capacidad de "mando". Convertirse en líder es mucho más que eso. Tener habilidades de liderazgo está relacionado con su capacidad para inspirar confianza y compromiso, y para motivar a los miembros del equipo a mejorar. Estas son las cualidades más valiosas de un líder:

**Comunicación:** Cómo un buen líder motiva a su equipo. A través de la comunicación. Además, esta comunicación no es unidireccional. Los líderes deben comprometerse a escuchar nuevas ideas, críticas o comentarios. Asimismo, debe poder comunicar claramente su visión y la visión de su organización. (Gamboa, 2017)

La comunicación laboral es un elemento importante para transferir valor al equipo, lo cual es muy importante. La clave es comunicarse de forma transparente, clara y concisa. Sin embargo, este flujo de comunicación e información no puede ser unilateral. Los buenos líderes siempre están abiertos a las preocupaciones de los empleados. Cuando hablamos de los líderes de hoy y de mañana, la comunicación y el liderazgo van de la mano. (Harvard, 2019)

**Influencia:** Götz (2015) define que los líderes influyentes no necesitan usar su autoridad para tomar medidas para su equipo. Un buen líder influye en él a través de la inspiración, su carisma, sus valores y sus cualidades inherentes, haciendo que sus seguidores quieran seguirlo en lugar de sentir que deben seguirlo.

El líder no puede hacer nada solo. Piensa que esto no es realista. Por eso, un buen líder necesita dejarlo ir y confiar en sus colaboradores para que el trabajo en equipo sea eficiente. (Gamboa, 2017)

**Inteligencia emocional:** La inteligencia emocional es un factor clave, que se relaciona con percibir las necesidades del equipo, comprender las emociones de los miembros del equipo (y sus fortalezas, limitaciones y potencialidades) y orientarlos en beneficio del proyecto y la organización. (Harvard, 2019)

Götz (2015) define que, de todas las características de un líder, la positividad puede ser una de las más importantes. Esto se debe a que, al comprender el potencial de la psicología positiva, comprenderá la mejor manera de implementar el aprendizaje en cualquier situación que surja.

**Pensamiento estratégico:** Todo buen líder pone su mirada en el futuro, lo que le permite prever y anticipar los retos futuros que puedan surgir en la organización. Su tarea es satisfacer las necesidades actuales asegurando una buena posición en el futuro y estableciendo metas alcanzables. (Gamboa, 2017)

Una persona que vive solo para trabajar nunca le dará el 100% de su capacidad de trabajo. Esto se debe a que le faltará energía. Por el contrario, aquellos que logran el equilibrio adecuado pueden aumentar considerablemente su productividad. De esta forma, los líderes deben asegurarse de que su equipo pueda lograr un buen equilibrio entre la vida laboral, personal o social. Puedes aprender a hacerlo practicando el método 80/20. (Harvard, 2019)

**Conocimiento y experiencia:** Götz (2015) define que quizás una de las cualidades más obvias, pero igualmente importante. Un líder debe comprender su campo mejor que nadie y los desafíos que enfrentará en su trabajo diario y en equipo. Debes saber superar obstáculos, brindar soluciones cuando sea necesario y guiar al equipo para obtener obstáculos.

Los buenos líderes deben promover el crecimiento y desarrollo profesional y personal de sus socios. Como resultado, aumentará la eficiencia de su trabajo. (Gamboa, 2017)

**Confianza:** Los líderes que inspiran confianza son personas que exhiben un comportamiento constante, defienden la ética, el respeto y la integridad. La confianza en cada miembro del equipo y en uno mismo es la condición clave y necesaria para crear un ambiente de producción en el ambiente de trabajo. (Harvard, 2019)

Götz (2015) define que la confianza se confía, sin embargo, también requiere que otros le den la suya. Como la confianza es bidireccional, requiere la simbiosis de líderes y subordinados. Los gerentes que generan confianza cultivan el poder basándose en la autoridad moral que los romanos llamaban autoridad. Y cuando se pierde la confianza, el liderazgo se romperá y se limitará a la gestión basada en las filas de los romanos llamados potestas. Por tanto, la generación de confianza está relacionada con la trilogía de liderazgo Creemos que la trilogía de liderazgo forma parte del mismo trípode de confianza: empatía, confianza y resiliencia. Tres conceptos que vale la pena utilizar en artículos específicos en el futuro porque refuerzan la imagen de confianza que los líderes deben proyectar constantemente a su organización.

**Compromiso y pasión:** Los líderes efectivos deben saber cómo comunicar compromisos a organizaciones y proyectos, lo cual es un modelo a seguir para todos los miembros del equipo. Un líder dedicado es una persona que inspira y transmite su entusiasmo y pasión, para que sus subordinados se sientan en cada logro que han logrado. (Gamboa, 2017)

Los líderes que pueden inspirar e influir positivamente en los líderes comparten características comunes: pasión, valores fundamentales, dedicación y un profundo sentido de propósito. Su visión proporciona dirección y significado en su trabajo diario, lo que determina lo que se debe cultivar: ser un modelo a seguir. El modelo

es una condición necesaria para que los líderes se ganen la autoridad y la confianza de los demás. (Harvard, 2019)

### **III. Hipótesis**

Este estudio no registra hipótesis, debido a que este prototipo de investigación indica que se debe referir de forma descriptiva las características de una población, entorno o espacio de interés. Un ideal de tesis de este tipo busca exclusivamente determinar situaciones o acontecimientos; es decir son investigaciones que no pretenden ratificar explicaciones, ni demostrar determinadas suposiciones, ni en crear predicciones. (Ducoing, 2018)

### **IV. Metodología de la investigación**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

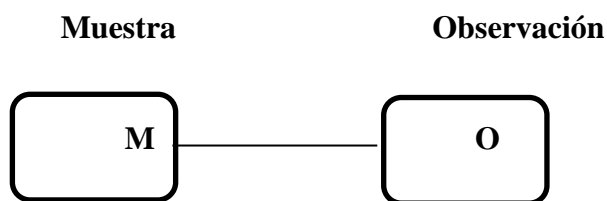
En la presente investigación fue de nivel descriptiva, porque se detallaron las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y liderazgo) en el contexto de las unidades de análisis. Según (Guerrero, 2015) los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto,

describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas.

Según Guerrero (2015) señala que las investigaciones de tipo cuantitativo usa procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos; se buscó controlar al máximo el procedimiento para excluir otras explicaciones posibles que puedan propiciar incertidumbre o inducir a error, los estudios siguen un patrón estructurado; los resultados, al ser representativos de una población, deben ser generalizables a la misma, y la forma cómo se obtuvieron tales resultados.

El diseño de la investigación que se utilizó es no experimental de corte transversal, según (Carbonero, 2016) el diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que se hace es observar los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural para luego analizarlos. Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Carbonero, 2016)





Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes y colaboradores encuestados.

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

#### **4.2. Población y muestra**

##### **POBLACIÓN:**

La unidad de estudio de la presente investigación estuvo constituida por 1 MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019. Dedicada a la venta de una variedad de comida. La población, está dada por los individuos a quienes se acudió en busca de la información respecto a la variable gestión de calidad se acudió a los clientes consumidores finales de la comida, por lo tanto, constituyen una población infinita. Mientras tanto la variable liderazgo se acudió a los colaboradores y propietario.

##### **MUESTRA:**

La muestra estuvo compuesta por 68 clientes MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, por la coyuntura y los limitantes se utilizó un muestreo por conveniencia no probabilístico, (Nolazco & Carhuancho, 2019)

afirma que muestreo intencional. Es una técnica comúnmente usada consistente en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible, los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo. Para la variable gestión de calidad se acudió a los clientes, Por tanto, Según Nolzco & Carhuancho (2019) manifiesta que se requiere de la aplicación de fórmula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la formula a aplicar:

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

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q = probabilidades de no concurrencia: (0.50)

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

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

n = Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

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

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

$$n = 0.67650625 / 0.01$$

$$n = 67.650625$$

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

Para la variable liderazgo inversa se acudió a los propietarios y colaboradores de la MYPE investigada, constituyendo una población finita dado que se conoce el número limitado de elementos, en esta investigación estará constituida por 12 personas entre colaboradores y propietario.

**Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación**

job.pe/ci-ti-itmrconstruc/jcrS03Alias	
RUC:	10035055687 - TERRONES VEGA SEGUNDO ROSENDO
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento:	DNI 03505568 - TERRONES VEGA, SEGUNDO ROSENDO
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	14/10/2020
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	-
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 55205 - RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones:	NINGUNO

**Fuente: SUNAT**

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

*Matriz 1: Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Gestión de Calidad	Para Pla & Salas (2017) indica que la gestión de la calidad total es un concepto de gestión que afecta a todas las actividades. Puede satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y las comunidades de las siguientes maneras, y lograr los objetivos de la organización de la manera más efectiva de las siguientes maneras, maximizando así	Principios	Enfoque al cliente	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?	Clientes	Nominal
			Liderazgo	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?		
			Participación del personal	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?		
			Enfoque basado en procesos	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?		
			Enfoque de sistema para la gestión	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?		
			Mejora continua	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?		
			Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?		
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?		

	el potencial de mejora continua de todos los empleados.	Beneficios	Satisfacer al cliente	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?		
			Obtención de nuevos clientes	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?		
			Mejora los procesos de la organización	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?		
			Diferenciación de la competencia	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?		
			Reducción de costes sin que afecten a la calidad	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?		
			Cumplir con los requisitos de la administración	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?		
			Cumplir con las exigencias legales	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Liderazgo	Según, Ruiz (2017) indica que el liderazgo es la clave de una empresa, departamento o proyecto en cualquier campo. Sin embargo, no es fácil encontrar desarrolladores de liderazgo exitosos en el equipo. Muchos problemas surgen de la ignorancia o puntos de vista diferentes sobre la definición de liderazgo.	Tipos	Liderazgo laissez-faire	¿En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias?	Colaboradores	Nominal
			Liderazgo autocrático	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo?		
			Liderazgo democrático	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?		
			Liderazgo transaccional	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?		
			Liderazgo transformacional	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan?		
		Cualidades	Comunicación	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?		
			Influencia	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos?		
			Inteligencia emocional	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?		
			Pensamiento estratégico	¿El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?		
			Conocimiento y experiencia	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?		
			Confianza	¿El personal Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?		
			Compromiso y pasión	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?		

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

Según Olvera (2018) la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio del cuestionario de elaboración propia, no se modificó el entorno ni se controló el proceso que se observó.

Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con la finalidad de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Según Olvera (2018) afirma también que un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, utilizando un listado de preguntas escritas, con respuesta cerrada, debido al aislamiento social no se ha podido encuestar directamente al total de la muestra entonces se optó por aplicar el cuestionario. Además, se acudió a la validación por medio de expertos. Las encuestas se aplicaron a los clientes y dueños o administradores de la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019, con el objetivo de determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

#### **4.5. Plan de análisis**

Fresno (2019) afirman que el plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo establecer, organizar y analizar los datos de la encuesta. Este plan ayuda a lograr los objetivos relacionados con el propósito establecido antes de comenzar la encuesta: Responder las preguntas principales de tu investigación. Después de la obtención de los datos, se codificó, tabuló y graficó ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes en el programa Excel, de los cuales se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del cuestionario que fue validado por tres Magister con el método juicio del experto, luego se realizó las conclusiones.



#### 4.6. Matriz de Consistencia

*Matriz 2: Matriz de consistencia*

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	VARIABLES	Metodología
Gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019	¿Cuáles son sus principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019	Gestión de Calidad	<b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva <b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa <b>Diseño:</b> No experimental, corte transversal
			b) Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019		
			c) Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019	Liderazgo	<b>Población:</b> Infinita para gestión de calidad y finita para liderazgo. <b>Muestra:</b> 68 clientes y 12 colaboradores
			d) Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019		

#### 4.7. Principios éticos

En la presente investigación se consideró la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se muestra un gran respeto a la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio, se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. Según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se ha tenido en cuenta en la presente investigación fueron:

**Protección a las personas.** - Se respetó a las personas, y no se obligó a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluyó a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgó su identidad.

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

**Libre participación y derecho a estar informado.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica;

mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el trabajo de investigación, para el cual se acercó al propietario a que firme la autorización, para poder realizar las encuestas y puedan brindar información veredicto.

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

**Justicia.** - Al propietario y colaboradores se les trató con equidad y justicia, no se realizaron comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipuló ni se cambió los datos adquiridos durante la encuesta.

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

## V. Resultados

### 5.1. Resultado

#### VARIABLE: Gestión de Calidad

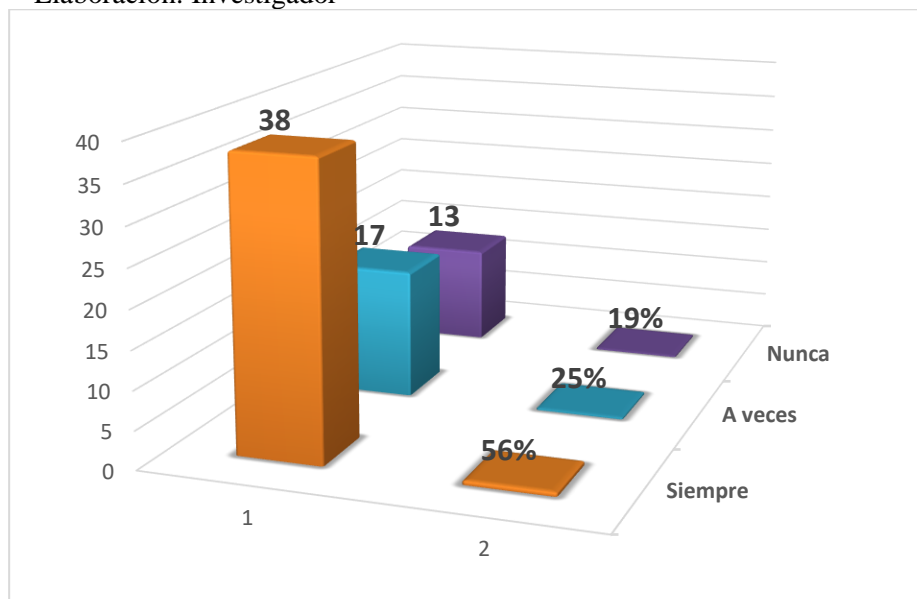
**Primer objetivo específico:** Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 1** Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	38	56%
A veces	17	25%
Nunca	13	19%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 1.** Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes

**Interpretación:**

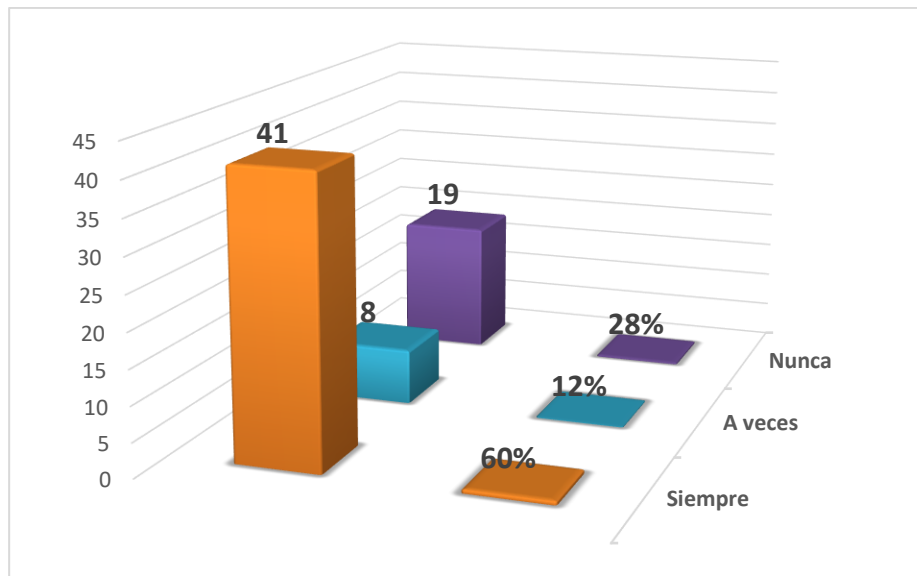
Con respecto a la tabla y figura 1 se puede visualizar que el 56% de los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre está enfocado en la satisfacción de sus clientes, mientras que el 25% indica que el restaurante a veces está enfocado en la satisfacción de sus clientes, y el 19% indica que el restaurante nunca está enfocado en la satisfacción de sus clientes.

**Tabla 2 Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	41	60%
A veces	8	12%
Nunca	19	28%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado**

**Interpretación:**

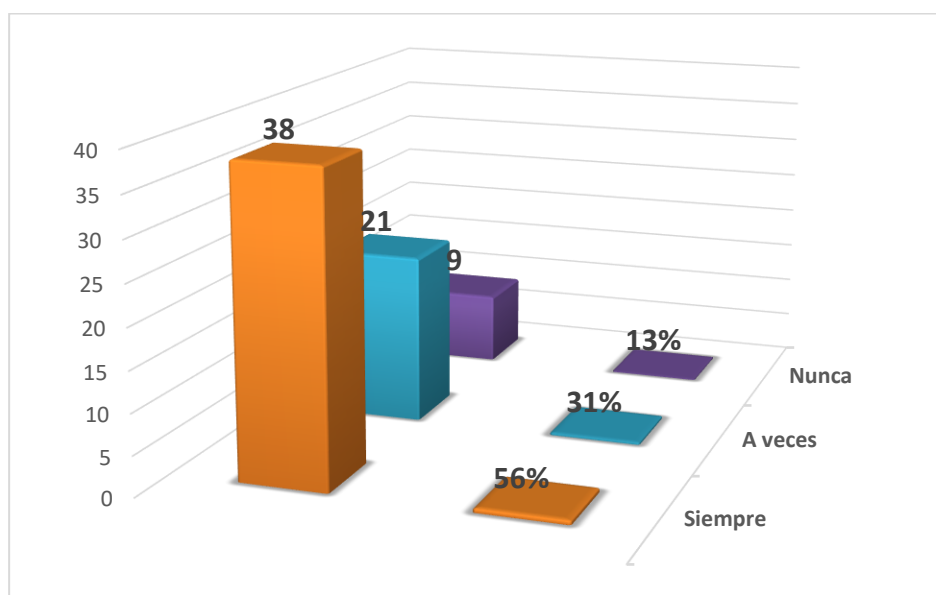
Con respecto a la tabla y figura 2 se puede visualizar que el 60% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque es líder en el mercado, mientras que el 28% indica que nunca acude al restaurante porque es líder en el mercado, y el 12% indica que a veces acude al restaurante porque es líder en el mercado.

**Tabla 3 Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	38	56%
A veces	21	31%
Nunca	9	13%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante**

**Interpretación:**

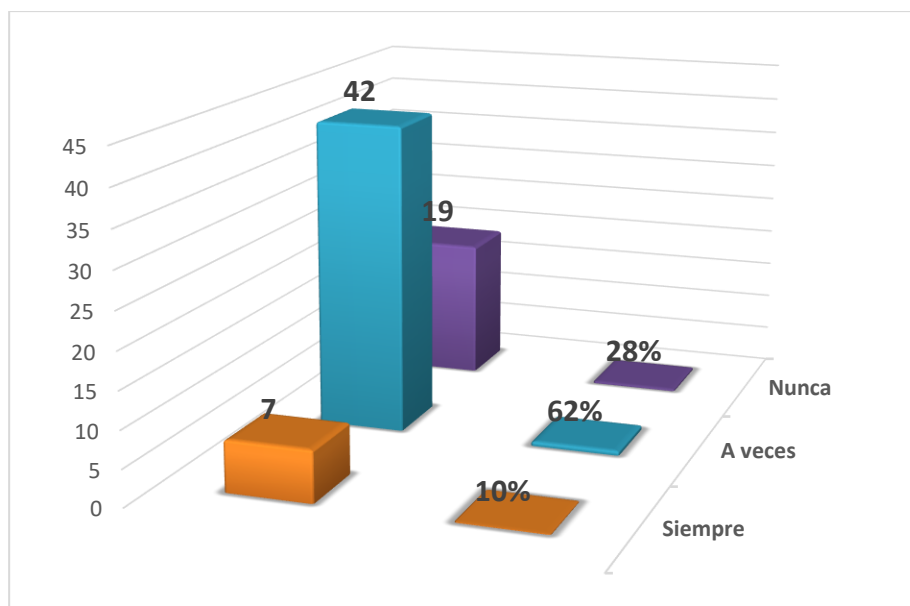
Con respecto a la tabla y figura 3 se puede visualizar que el 56% de los clientes encuestados determinan que el personal siempre es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante, mientras que el 31% indica que el personal a veces es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante, y el 13% indica que el personal nunca es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante.

**Tabla 4** *Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	10%
A veces	42	62%
Nunca	19	28%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 4.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos*

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 4 se puede visualizar que el 62% de los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos, mientras que el 28% indica que el restaurante nunca cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos, y el 10% indica que el restaurante siempre cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos.

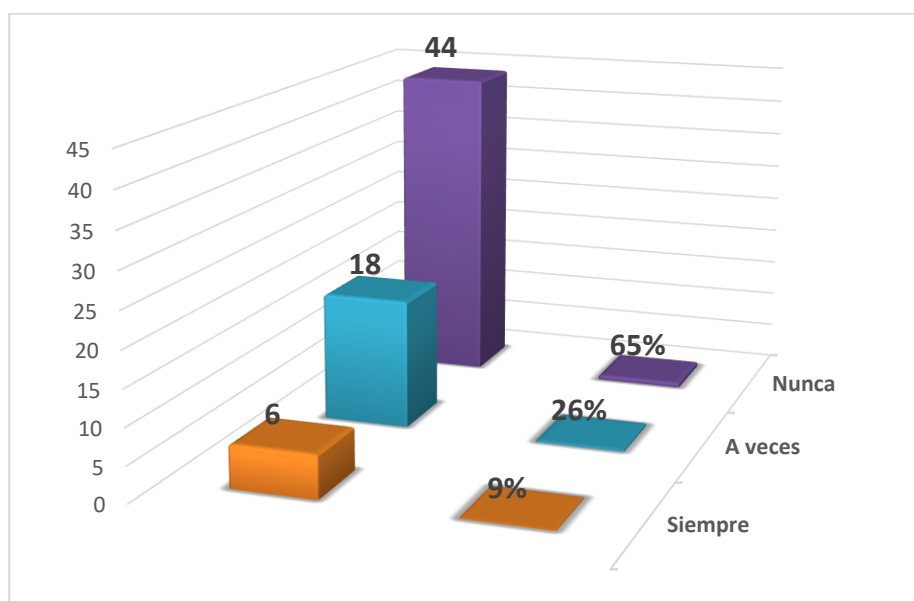


**Tabla 5** *Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	9%
A veces	18	26%
Nunca	44	65%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 5.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial*

**Interpretación:**

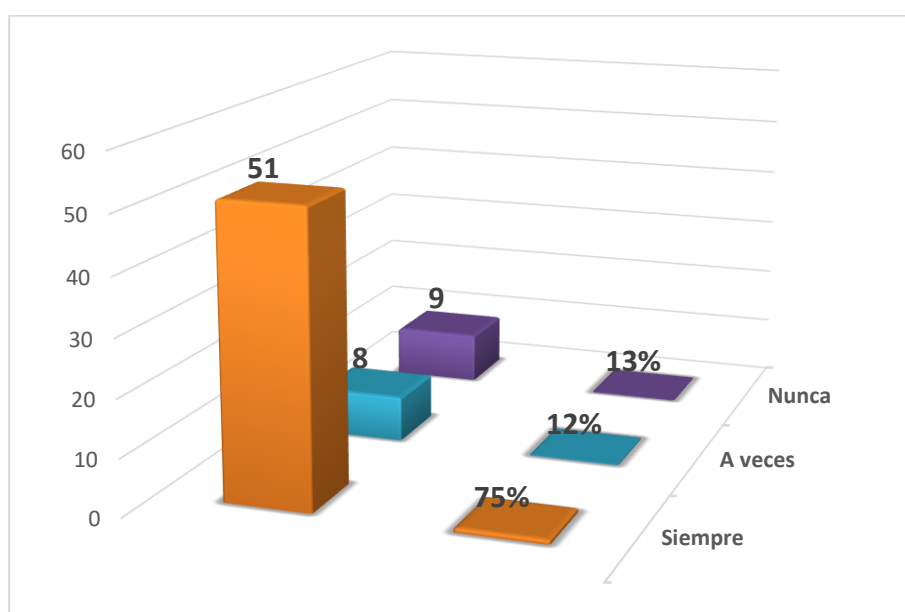
Con respecto a la tabla y figura 5 se puede visualizar que el 65% de los clientes encuestados determinan que el restaurante nunca tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, mientras que el 26% indica que el restaurante a veces tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, y el 9% indica que el restaurante siempre tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial.

**Tabla 6** *Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	51	75%
A veces	8	12%
Nunca	9	13%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 6.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante*

**Interpretación:**

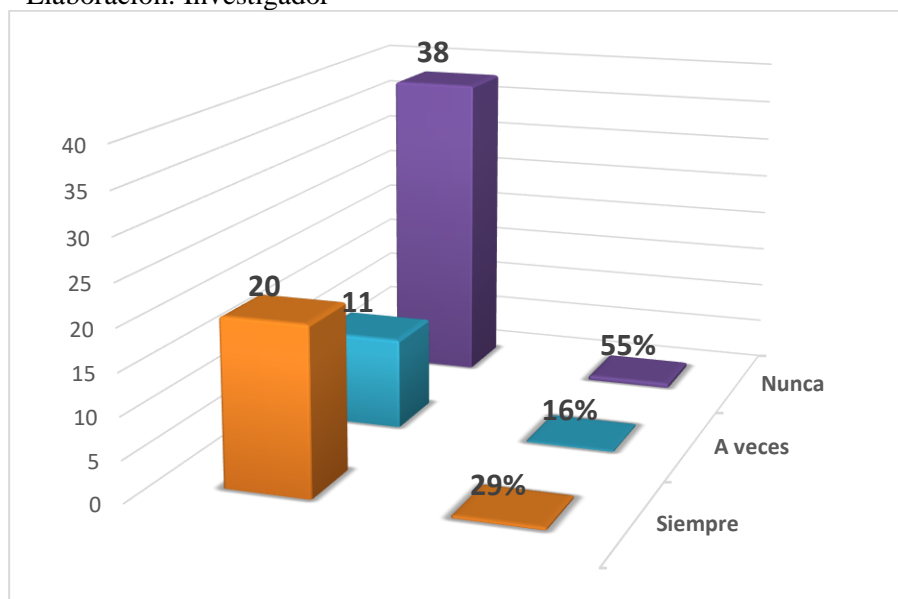
Con respecto a la tabla y figura 6 se puede visualizar que el 75% de los clientes encuestados determinan que siempre está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, mientras que el 13% indica que nunca está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, y el 12% indica que a veces está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante.

**Tabla 7** *Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	29%
A veces	11	16%
Nunca	38	55%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 7.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión*

**Interpretación:**

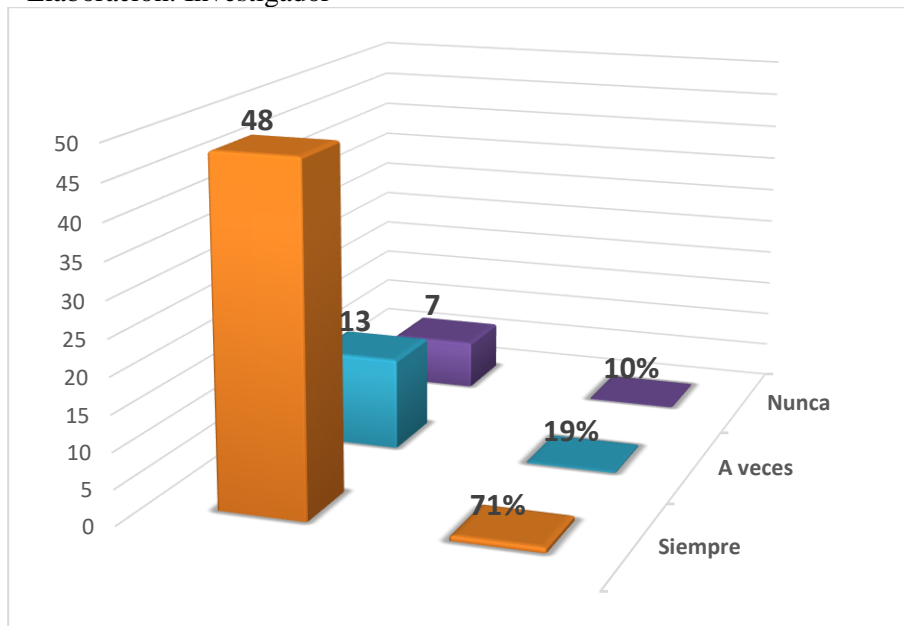
Con respecto a la tabla y figura 7 se puede visualizar que el 55% de los clientes encuestados determinan que nunca está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión, mientras que el 29% indica que siempre está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión, y el 16% indica que a veces está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión.

**Tabla 8 Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	48	71%
A veces	13	19%
Nunca	7	10%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante.**

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 8 se puede visualizar que el 71% de los clientes encuestados determinan que el propietario siempre tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante, mientras que el 19% indica que el propietario a veces tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante, y el 10% indica que el propietario nunca tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante.

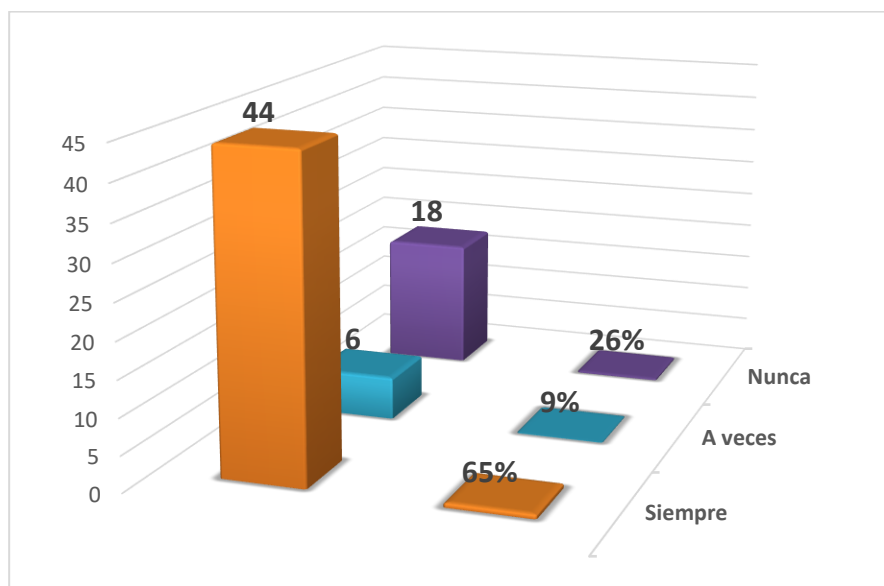
**Segundo objetivo específico:** Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 9** *Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	44	65%
A veces	6	9%
Nunca	18	26%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 9.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante.*

**Interpretación:**

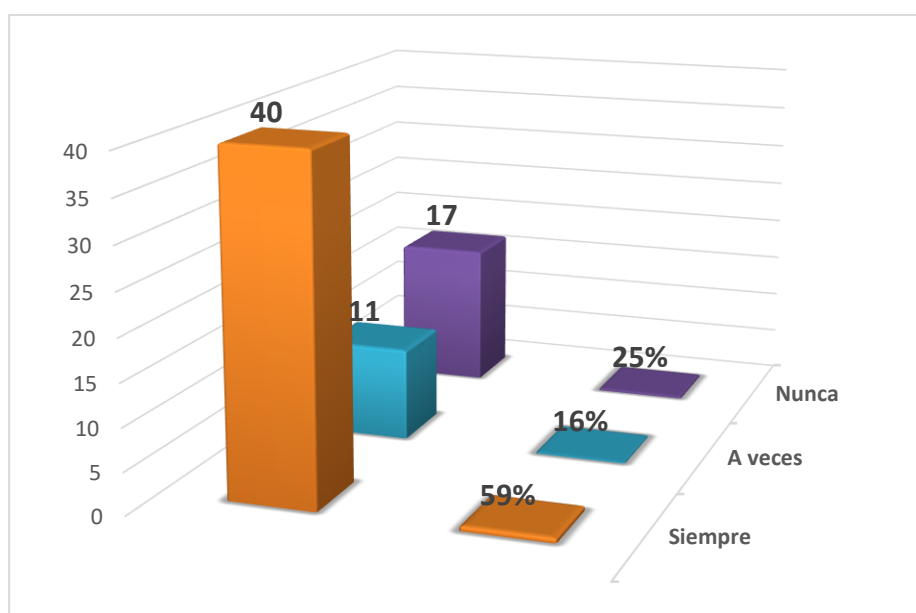
Con respecto a la tabla y figura 9 se puede visualizar que el 65% de los clientes encuestados determinan que siempre está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante, mientras que el 26% indica que nunca está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante, y el 9% indica que a veces está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante.

**Tabla 10** *Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	40	59%
A veces	11	16%
Nunca	17	25%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 10.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos*

**Interpretación:**

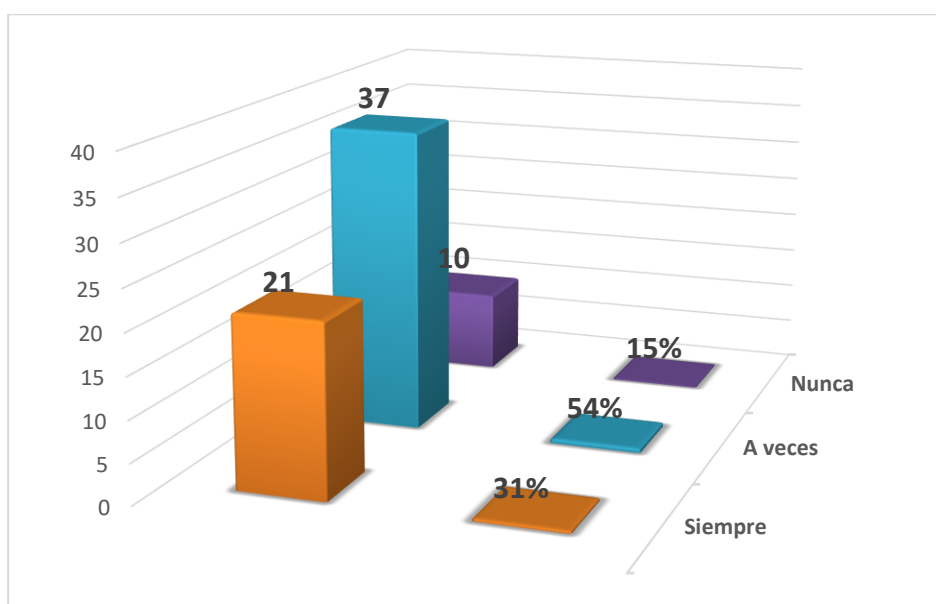
Con respecto a la tabla y figura 10 se puede visualizar que el 59% de los clientes encuestados determinan que siempre recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos, mientras que el 25% indica que nunca recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos, y el 16% indica que a veces recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos.

**Tabla 11** *Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	21	31%
A veces	37	54%
Nunca	10	15%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 11.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos*

**Interpretación:**

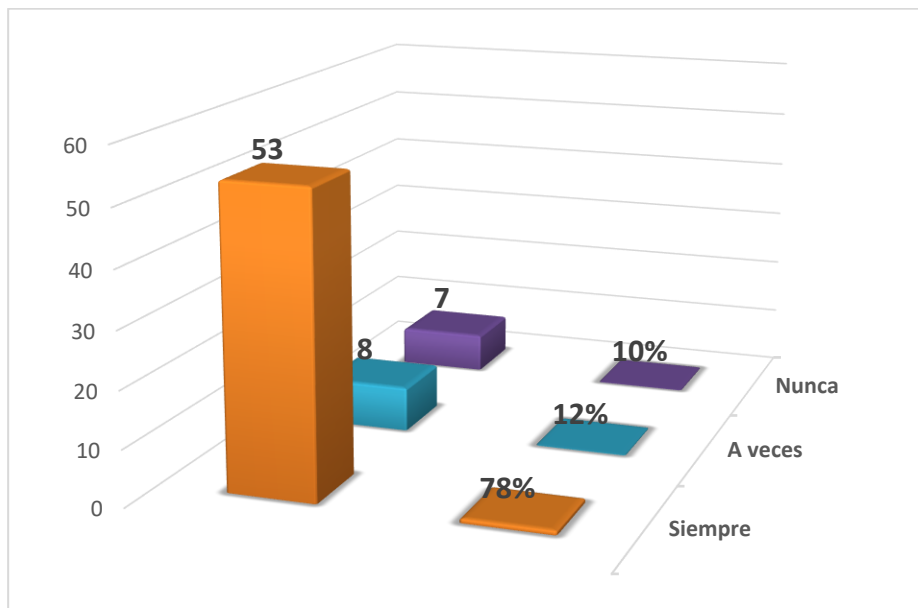
Con respecto a la tabla y figura 11 se puede visualizar que el 54% de los clientes encuestados determinan que la mejora continua a veces permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos, mientras que el 31% indica que la mejora continua siempre permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos, y el 15% indica que la mejora continua nunca permite emplear la práctica de diagnósticos.

**Tabla 12 Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	53	78%
A veces	8	12%
Nunca	7	10%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia.**

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 12 se puede visualizar que el 78% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, mientras que el 12% indica que a veces acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, y el 10% indica que nunca acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia.

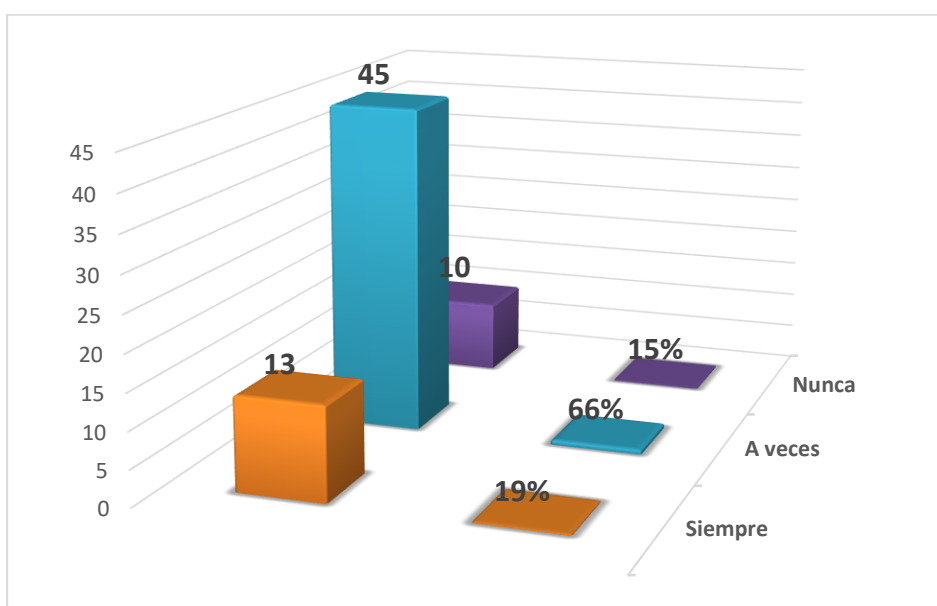


**Tabla 13** Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	19%
A veces	45	66%
Nunca	10	15%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 13.** Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto

### **Interpretación:**

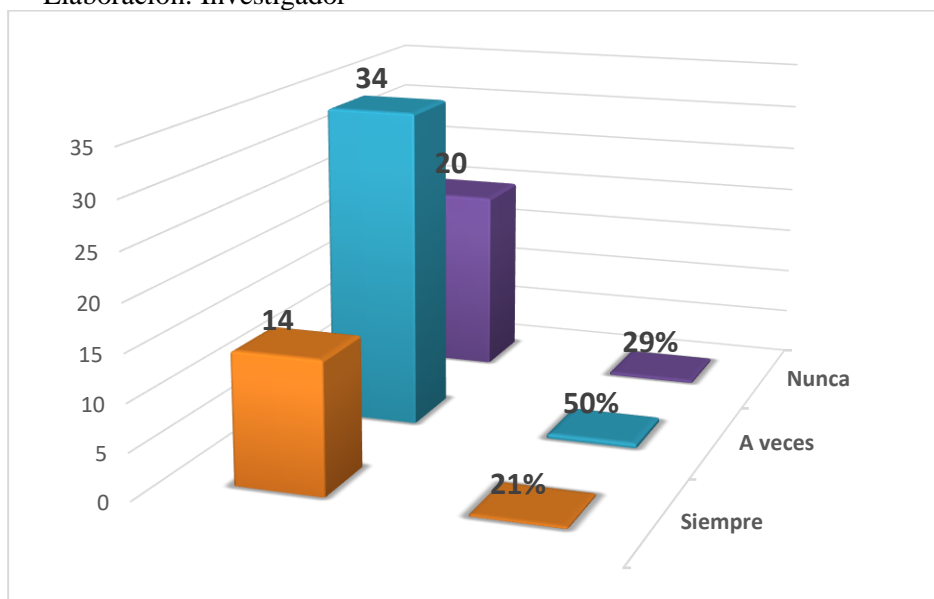
Con respecto a la tabla y figura 13 se puede visualizar que el 66% de los clientes encuestados determinan que a veces está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto, mientras que el 19% indica que siempre está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto, y el 15% indica que nunca está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto.

**Tabla 14 El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	14	21%
A veces	34	50%
Nunca	20	29%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 14. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad.**

**Interpretación:**

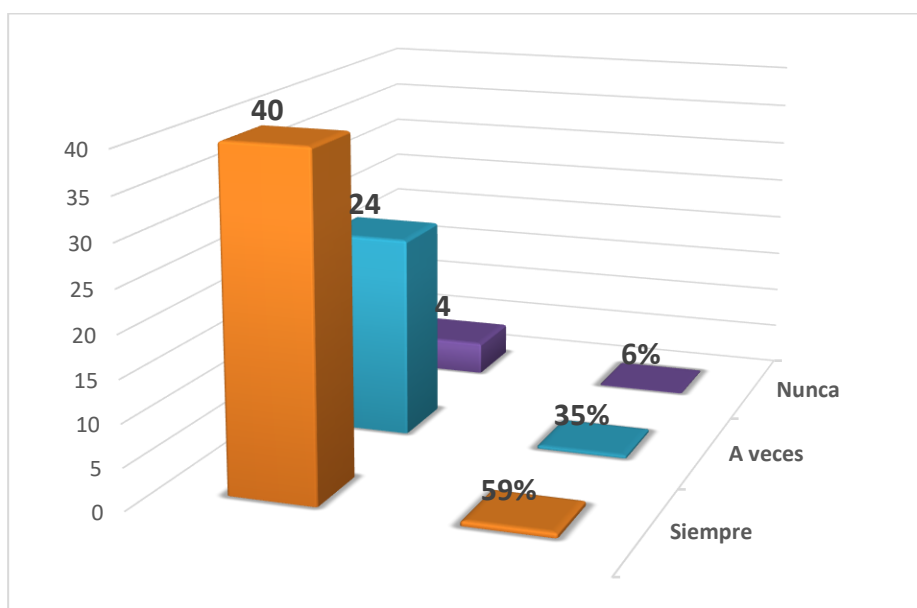
Con respecto a la tabla y figura 14 se puede visualizar que el 50% de los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad, mientras que el 29% indica que el restaurante nunca cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad, y el 21% indica que el restaurante siempre cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad ad.

**Tabla 15 Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	40	59%
A veces	24	35%
Nunca	4	6%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes*

Elaboración: Investigador



**Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo**

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 15 se puede visualizar que el 59% de los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo, mientras que el 35% indica que el restaurante a veces cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo, y el 6% indica que el restaurante nunca cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo.

**Variable: Liderazgo**

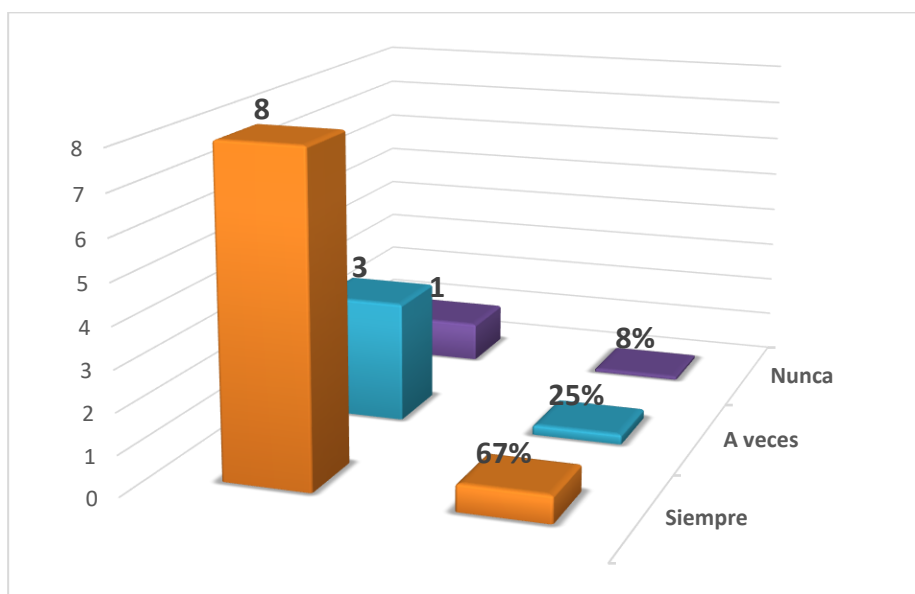
**Tercer objetivo específico:** Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 16** *En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	67%
A veces	3	25%
Nunca	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 16.** *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias*

**Interpretación:**

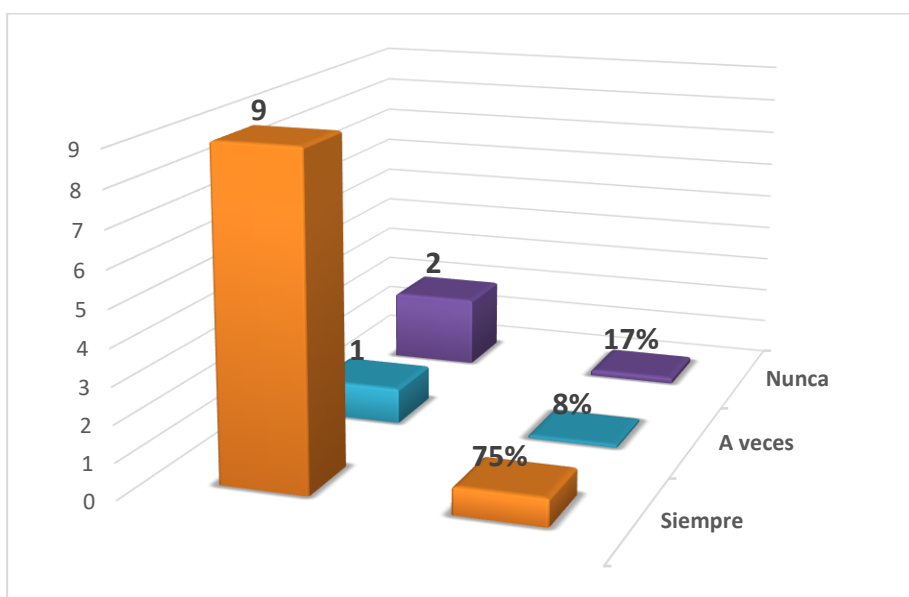
Con respecto a la tabla y figura 16 se puede visualizar que el 67% del personal encuestados determinan que en el restaurante siempre existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias, mientras que el 25% indica que en el restaurante a veces existe un clima laboral adecuado, y el 9% indica que en el restaurante nunca existe un clima laboral.

**Tabla 17 El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	1	8%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo**

**Interpretación:**

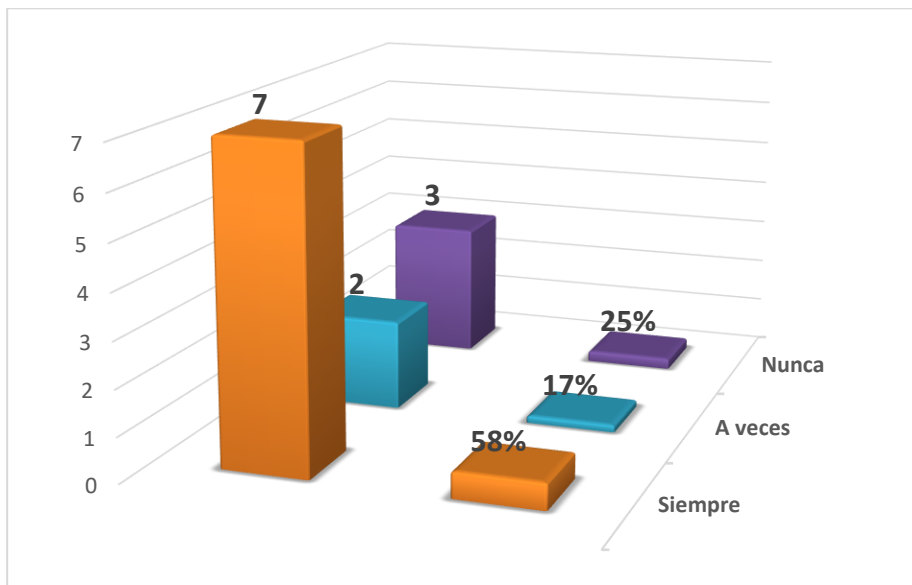
Con respecto a la tabla y figura 17 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, mientras que el 17% indica que el propietario nunca ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, y el 8% indica que el propietario a veces ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo.

**Tabla 18 El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	58%
A veces	2	17%
Nunca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 18. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores**

**Interpretación:**

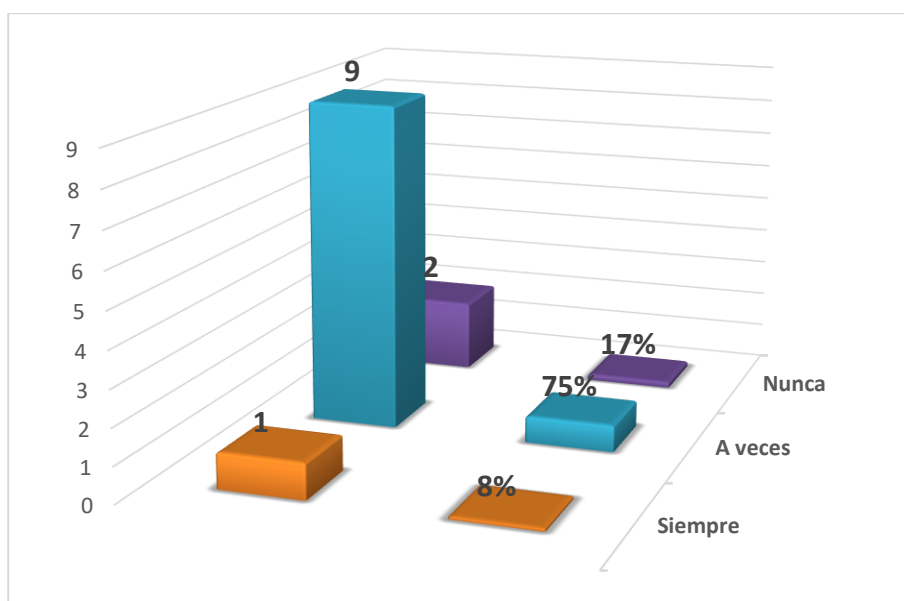
Con respecto a la tabla y figura 18 se puede visualizar que el 58% del personal encuestados determinan que el propietario siempre trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, mientras que el 25% indica que el propietario nunca trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, y el 17% indica que el propietario a veces trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores.

**Tabla 19 El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	8%
A veces	9	75%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos**

**Interpretación:**

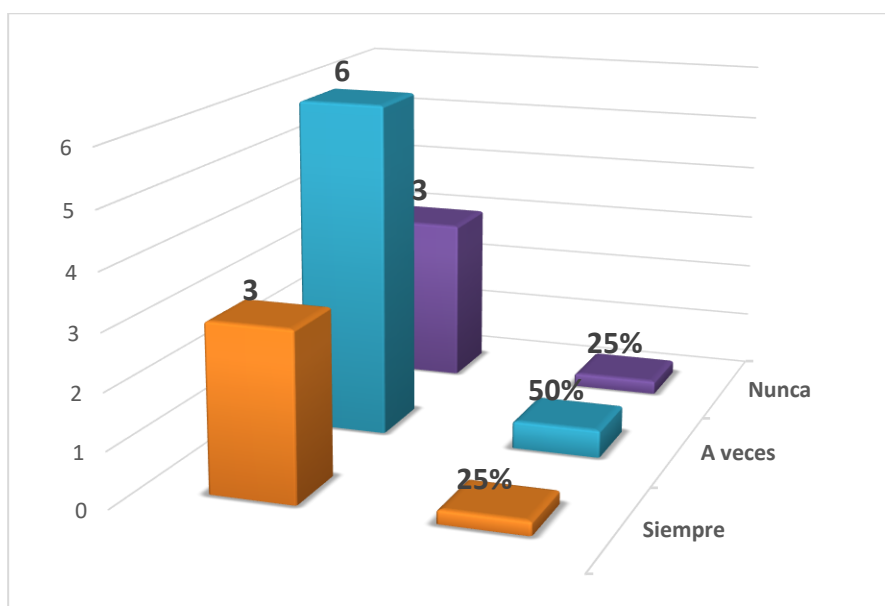
Con respecto a la tabla y figura 19 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario a veces dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, mientras que el 17% indica que el propietario nunca dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, y el 8% indica que el propietario siempre dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos.

**Tabla 20 El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	6	50%
Nunca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 20. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan**

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 20 se puede visualizar que el 50% del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan, mientras que el 25% indica que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan, y el 25% indica que el propietario nunca tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan.



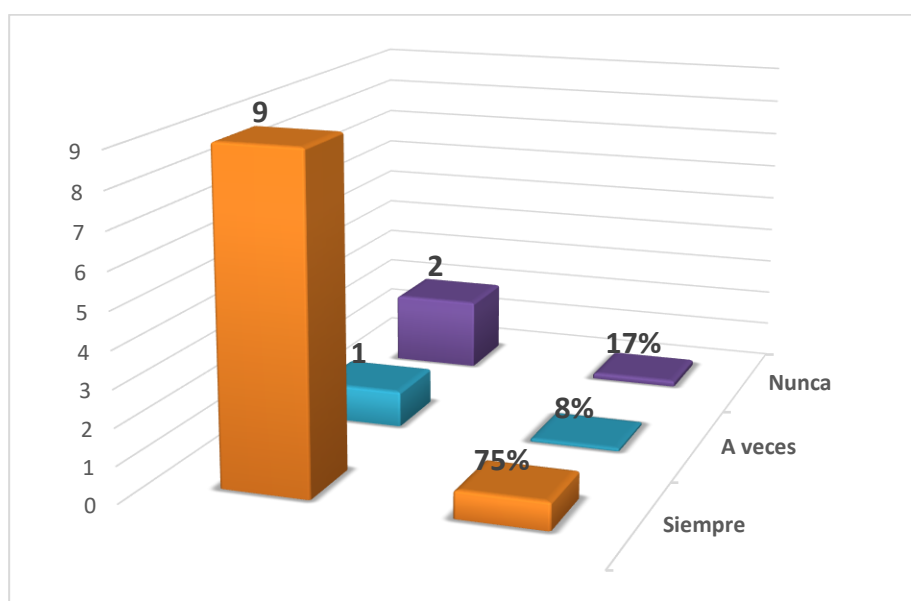
**Cuarto objetivo específico:** Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 21** *El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	1	8%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 21.** *Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo*

**Interpretación:**

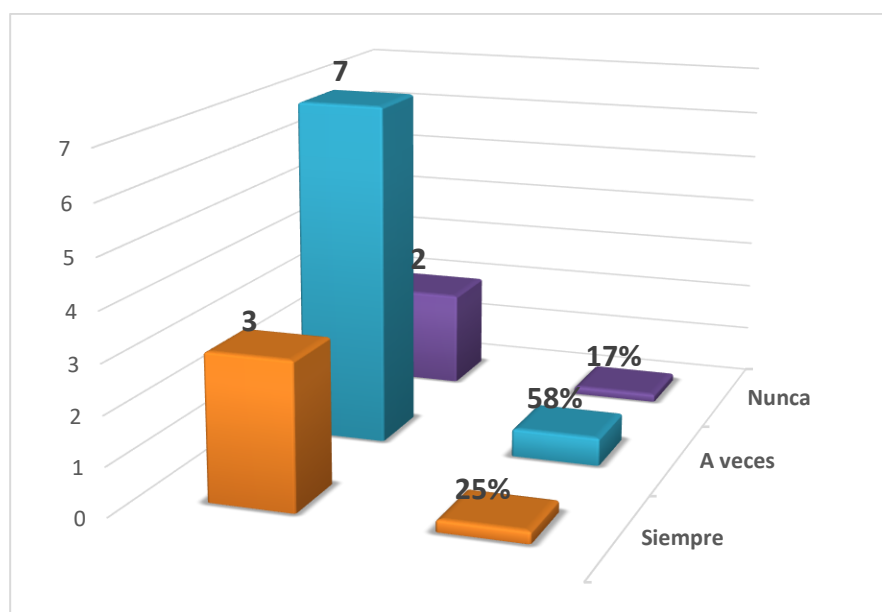
Con respecto a la tabla y figura 21 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo, mientras que el 17% indica que el propietario nunca brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo, y el 8% indica que el propietario a veces brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo.

**Tabla 22 El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	7	58%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 22. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos**

**Interpretación:**

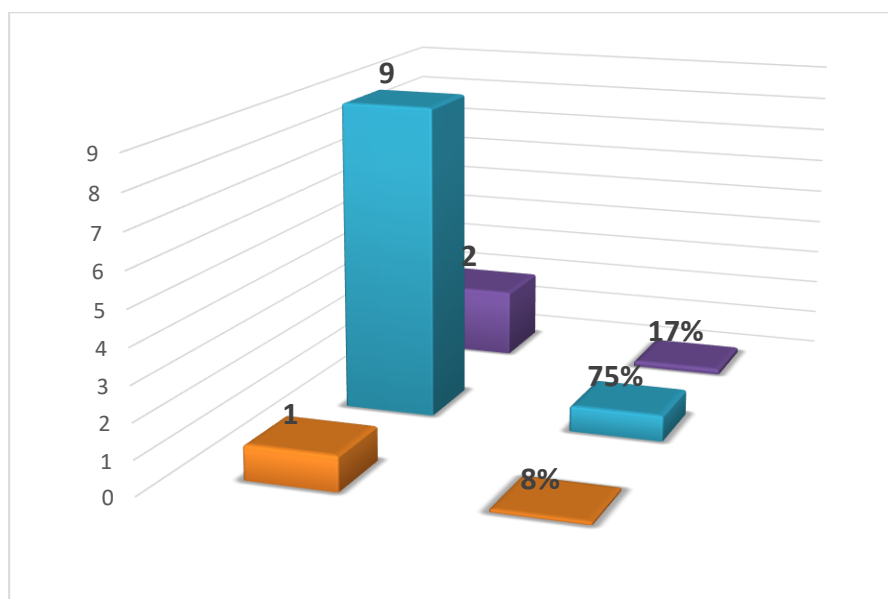
Con respecto a la tabla y figura 22 se puede visualizar que el 58% del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos, mientras que el 25% indica que el propietario siempre tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos, y el 17% indica que el propietario nunca tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos.

**Tabla 23 El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	8%
A veces	9	75%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 23. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial.**

**Interpretación:**

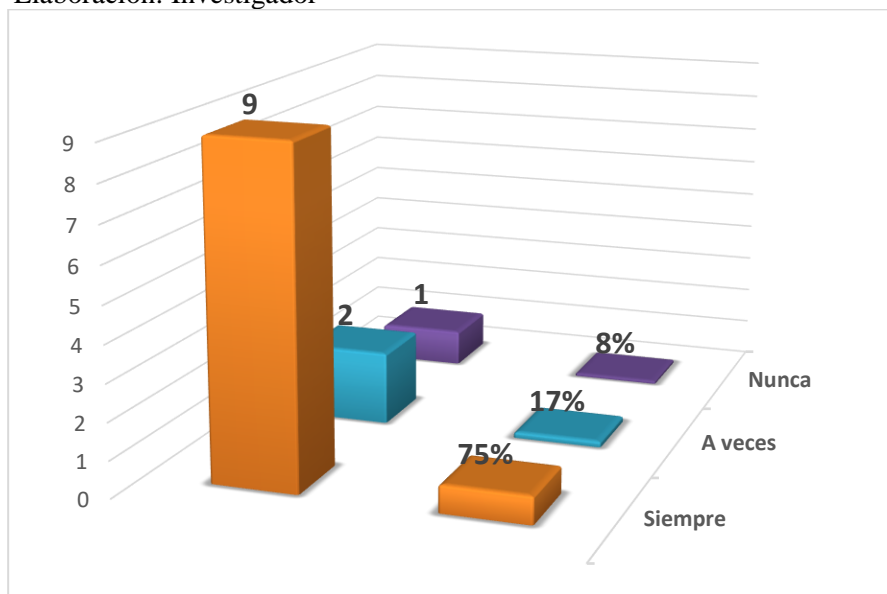
Con respecto a la tabla y figura 23 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario a veces se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial, mientras que el 17% indica que el propietario nunca se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial, y el 8% indica que el propietario siempre se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial.

**Tabla 24 El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	75%
A veces	2	17%
Nunca	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 24. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea**

**Interpretación:**

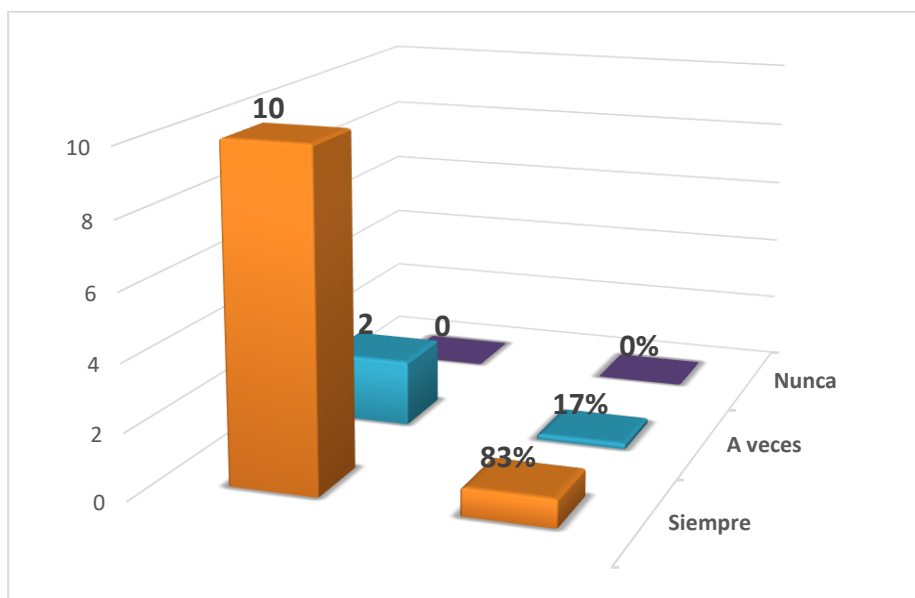
Con respecto a la tabla y figura 24 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea, mientras que el 17% indica que el propietario a veces tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea, y el 8% indica que el propietario nunca tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea.

**Tabla 25 El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	83%
A veces	2	17%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 25. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 25 El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria**

**Interpretación:**

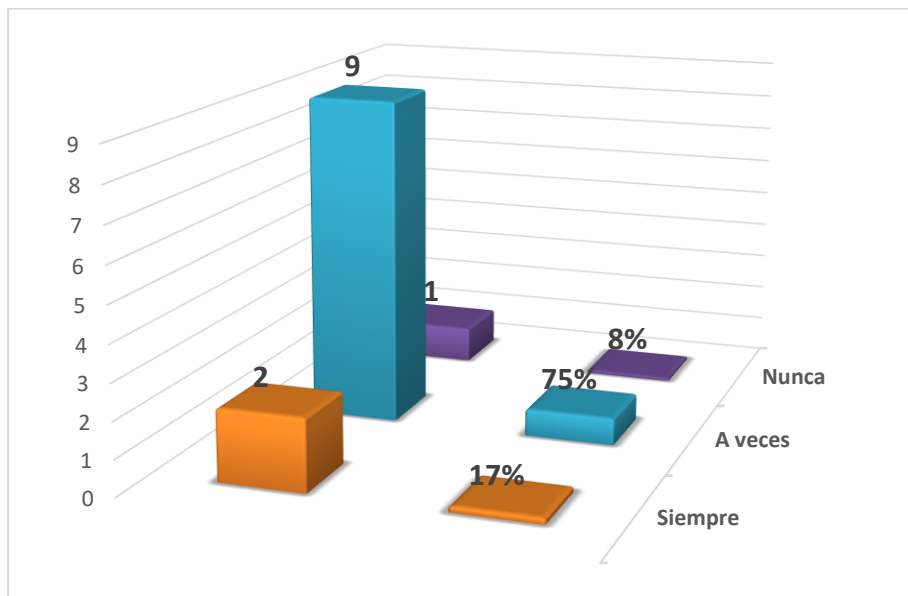
Con respecto a la tabla y figura 25 se puede visualizar que el 83% del personal encuestados determinan que siempre cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria, mientras que el 17% indica que a veces cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria.

**Tabla 26 El personal permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	17%
A veces	9	75%
Nunca	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 26. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 26 El personal permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad**

**Interpretación:**

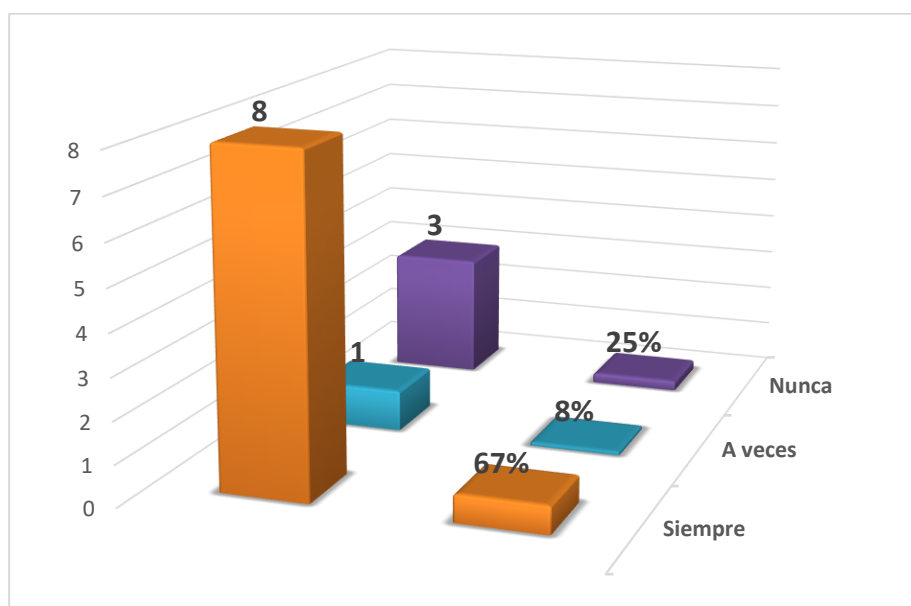
Con respecto a la tabla y figura 26 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el personal a veces permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad, mientras que el 17% indica que el personal siempre permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad, y el 8% indica que el personal nunca permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad.

**Tabla 27 El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes**

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	67%
A veces	1	8%
Nunca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado al personal*

Elaboración: Investigador



**Figura 27. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 27 El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes**

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla y figura 27 se puede visualizar que el 67% del personal encuestados determinan que el personal siempre muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes, mientras que el 25% indica que el personal nunca muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes, y el 8% indica que el personal a veces muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes.

## 5.2. Análisis de resultados

### **VARIABLE: Gestión de Calidad**

**Primer objetivo específico:** Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Con respecto a la tabla y figura 1 se puede visualizar que el 56% de los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre está enfocado en la satisfacción de sus clientes, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Reátegui (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019”, el cual explica que existe una relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración mecánica (organización) en las mypes sector servicios, restaurant de comida rápida - Callería, 2019, igualmente coincide con el libro de Capece (2016) menciona que las empresas confían en los clientes, por lo que deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos del cliente y esforzarse por superar las expectativas de los empleados. Las organizaciones deben tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas sino dinámicas y, por lo tanto, cambiarán con el tiempo a medida que se conviertan en clientes más exigentes e informados. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que



el restaurante siempre está enfocado en la satisfacción de sus clientes; ya que son lo más importante para el desarrollo empresarial de la misma, sin ellos no sería posible la rentabilidad.

Con respecto a la tabla y figura 2 se puede visualizar que el 60% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque es líder en el mercado; por consiguiente estos resultados coinciden con la tesis de Marín, Obando & Sánchez (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, el cual explica que la calificación máxima de 1000 puntos, todo esto en temas vitales para el modelo aplicado como liderazgo, política y estrategia, procesos, entre otros; igualmente coincide con el libro de Valderrey (2015) define que el líder establece la unidad de objetivos y dirección de la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente para lograr los objetivos de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los gerentes de la empresa, y los gerentes son responsables de ellos. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque es líder en el mercado; ya que es el más sonado en la ciudad y muchas personas le recomiendan, sus alimentos son sabrosos y el personal atiende bien frecuentemente.

Con respecto a la tabla y figura 3 se puede visualizar que el 56% de los clientes encuestados determinan que el personal siempre es responsable y cumple con las

medidas correctivas del restaurante, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Quezada (2016) en su tesis de investigación titulado “Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato”, el cual explica que mediante una verificación de todas las acciones realizadas en el restaurante, siguiendo cada una de las medidas correctivas y parte por el apoyo del personal responsable, igualmente coincide con el libro de Flamarique (2019) explica que los empleados son la esencia de la empresa, y su dedicación hace que sus habilidades beneficien a la empresa. La motivación de los empleados es clave, al igual que el hecho de que la empresa cuente con un plan de incentivos y reconocimiento. Sin estas dos acciones, es casi imposible que la empresa obtenga las promesas de los empleados. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el personal siempre es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante, ya que son personas con experiencia, y tienen conocimientos respecto el tema.

Con respecto a la tabla y figura 4 se puede visualizar que el 62% de los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Carrillo (2020) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017”, el cual explica que reducción de fallas o costos extras en la elaboración de los platillos y así conseguir una efectividad en el proceso productivo, igualmente discrepa con el libro de Capece (2016) quien concluyó que Cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como

un proceso, los resultados deseados se pueden obtener de la forma más eficaz. El cambio radica en el concepto de empresa. Para crear valor para los clientes, ya no es una empresa dividida por departamento o área funcional, sino una empresa dividida por procesos. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos, ya que ellos realizan la elaboración de los alimentos en un lugar donde no se visualiza, y es de acuerdo a los procedimientos de cada cocinero.

Con respecto a la tabla y figura 5 se puede visualizar que el 65% de los clientes encuestados determinan que el restaurante nunca tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Marín, Obando & Sánchez (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, expresa que el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial; igualmente discrepa con el libro de Valderrey (2015) define que reconocer, comprender y gestionar los procesos interconectados como un sistema ayuda a la empresa a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia. El objetivo final que se persigue es lograr el objetivo establecido. Para ellos, es necesario que la empresa detecte y gestione correctamente todos los procesos interconectados. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el restaurante nunca tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y

comercial, ya que el propietario considera que no es necesario y que en la ciudad no existe una empresa certificadora, o que brinde estos tipos de sistemas.

Con respecto a la tabla y figura 6 se puede visualizar que el 75% de los clientes encuestados determinan que siempre está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Geronimo (2019) en su tesis de investigación titulada “La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019”, expresa que en su totalidad (100%) afirman que la gestión de calidad contribuye a mejorar su negocio , con un 81.25% ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas; igualmente coincide con el libro del autor Flamarique (2019) explica que la mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser un objetivo permanente. A través del ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y ejecutar), el proceso se puede mejorar continuamente. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que siempre está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, ya que son instrumentos o herramientas muy eficientes en este mundo globalizado, donde la tecnología se ha incrementado, y donde los clientes son muy exigentes.

Con respecto a la tabla y figura 7 se puede visualizar que el 55% de los clientes encuestados determinan que nunca está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión, por consiguiente estos resultados discrepa con la tesis de

Renteria (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019”, expresa que en su filosofía empresarial y a la vez también se toma en cuenta la opinión para la toma de decisiones a nivel interno; igualmente discrepa con el libro del autor Capece (2016) manifiesta que las decisiones se basan en el análisis de datos e información. Lo que no se mide es incontrolable y lo incontrolable es el caos. Esto no puede ayudarnos. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que nunca está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión, ya que ellos desconocen, la toma de decisión del propietario, y consideran que no toman las opiniones que ellos realizan pero que algunas veces las sugerencias o pedidos exclusivos han sido tomado en cuenta.

Con respecto a la tabla y figura 8 se puede visualizar que el 71% de los clientes encuestados determinan que el propietario siempre tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante, por consiguiente estos resultados coinciden con la tesis de Reátegui (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019”, el cual explica que existe relación entre la dimensión gestión de proveedores (selección) y la dimensión administración mecánica (planificación) en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida – Callería; igualmente coincide con la tesis de Valderrey (2015) define que la empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación beneficiosa que puede mejorar la capacidad de ambas partes para crear valor. Debe establecer alianzas estratégicas con proveedores para incrementar la competitividad y aumentar

la productividad y rentabilidad. Durante la alianza, tanto la empresa como el proveedor ganaron. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el propietario siempre tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante, ya que tienen acuerdos pactados entre ellos para obtener insumos frescos y de buena calidad.

**Segundo objetivo específico:** Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Con respecto a la tabla y figura 9 se puede visualizar que el 65% de los clientes encuestados determinan que siempre está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante, por consiguiente estos resultados coinciden con la tesis de Marín, Obando & Sánchez (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, el cual explica que se establecen encuestas piloto de reconocimiento y satisfacción de servicios en el restaurante; igualmente coincide con la tesis de Jiménez (2018) quien concluyó que el objetivo principal de implementar un sistema de gestión de la calidad es poder cumplir con todas las expectativas establecidas por los clientes. Todo el proceso está dirigido a este objetivo. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que siempre está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante,

ya que siempre les brindan un servicio de calidad, y el personal es muy amable y respetuoso al momento de atender.

Con respecto a la tabla y figura 10 se puede visualizar que el 59% de los clientes encuestados determinan que siempre recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Geronimo (2019) en su tesis de investigación titulada “La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019”, con el cual explica que de allí dependerá una buena atención al cliente, se sabe que un cliente satisfecho, y ayudará al cliente que regresa y recomiende. Igualmente coincide con el libro del autor Couto (2016) explican que el cumplimiento de los estándares establecidos por el sistema de gestión de la calidad puede proporcionar una garantía para los clientes potenciales. La razón de ganar nuevos clientes es una buena imagen, que refleja el hecho de que la organización brinda productos y servicios de alta calidad, lo que se reconoce por la adopción de un sistema de gestión de la calidad que reconoce los procedimientos realizados durante el proceso productivo. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que siempre recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos, ya que es un restaurante con muy buena sazón, y el personal es amable y cortés al momento de atender.

Con respecto a la tabla y figura 11 se puede visualizar que el 54% de los clientes encuestados determinan que la mejora continua a veces permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Renteria (2019) en su trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019”, el cual explica que la mejora continua al emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos para una mejora continua; igualmente discrepa con el libro del autor Rivera (2016) se refiere los procesos ejecutados en las actividades de producción siguen estándares para asegurar que se cumplan los estándares que los convierten en un proceso optimizado. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que la mejora continua a veces permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos, ya que es una herramienta de suma importancia en las empresas, porque ayudan a mejorar los procesos de diferentes actividades.

Con respecto a la tabla y figura 12 se puede visualizar que el 78% de los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, por consiguiente estos resultados coinciden con el libro del autor Jiménez (2018) quien concluyó que las empresas han llegado a obtener la certificación ISO 9001 siempre se destacan de la competencia. Tener un sistema de gestión de calidad certificado creará una buena imagen entre los clientes potenciales, haciendo que la organización sea mejor que



otras organizaciones. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que siempre acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, y tienen una variedad de menú y es por ello que siempre acuden a este restaurante, tiene muy buena calidad de los productos terminados.

Con respecto a la tabla y figura 13 se puede visualizar que el 66% de los clientes encuestados determinan que a veces está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Carrillo (2020) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017”, el cual explica que existe relación entre el precio y la calidad del producto; igualmente discrepa con el libro del autor Couto (2016) explican que es necesario mejorar la calidad de los productos o servicios sin comprometer su calidad. Se trata de optimizar procesos y evitar costes innecesarios de tiempo o recursos. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que a veces está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto, ya que sus precios son cómodos y tienen una buena calidad y sazón exclusiva, al paladar de los clientes.

Con respecto a la tabla y figura 14 se puede visualizar que el 50% de los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Marín, Obando & Sánchez (2019) en su trabajo de

investigación denominado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”, el cual explica que el objetivo de generar un estándar de evaluación de la eficacia en el SGC, mediante los criterios necesarios como documentos, matriz de necesidades y expectativas de grupos de intereses; igualmente discrepa con el libro de Rivera (2016) quien concluyó que para participar en cualquier concurso provisto por la agencia de gestión pública, debe tener un certificado de la norma ISO 9001, de lo contrario no podrá optar por participar. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el restaurante a veces cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad, porque no tienen un certificado de calidad que avale dichos estándares, por lo tanto, no hay nada seguro que explique sobre el cumplimiento de la eficacia.

Con respecto a la tabla y figura 15 se puede visualizar que el 59% de los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Burgos (2017) en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008”, el cual explica que se gestionó con cada uno de los procesos existentes en el mapa de procesos de la organización; igualmente coincide con el libro de Jiménez (2018) indica que en algunas organizaciones (la mayoría de ellas son empresas multinacionales), la certificación del sistema de gestión de la calidad es el requisito básico para ingresar a la organización, y para asegurar que

ningún departamento reduzca la calidad de los productos o servicios. Para concluir, esto muestra que los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo, ya que tienen sus documentos a la visibilidad de los clientes, y es por ello que se ve que todo está en regla.

### **Variable: Liderazgo**

**Tercer objetivo específico:** Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Con respecto a la tabla y figura 16 se puede visualizar que el 67% del personal encuestados determinan que en el restaurante siempre existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Pillaca (2019) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, el cual explica que un líder carismático que les brinda un trato amable y empático lo cual genera que exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas; igualmente coincide con el libro de Gómez (2019) menciona que el liderazgo de *laissez-faire* (a veces llamado liderazgo delegado) se caracteriza por la no intervención y la falta de retroalimentación a los empleados. El concepto de *laissez-faire* proviene de Francia, dejar ir o dejar ir. Se refiere al principio de no intervención

y al principio de control mínimo sobre los empleados. Para concluir, esto muestra que del personal encuestado determinan que en el restaurante siempre existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias, ya que el propietario realiza reuniones diarias donde establece reglas de convivencia, y trata de motivar a cada colaborador.

Con respecto a la tabla y figura 17 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Crisanto (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de liderazgo y competitividad en las Mype rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019”, el cual determina que los propietarios ejercen toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo; por el contrario coincide con el libro del autor Lazzati (2019) señala que los líderes autocráticos se basan en la legitimidad de sus jefes, toman decisiones, desarrollan estrategias y planes de acción sin la participación de un grupo de trabajo. El líder tiene poder absoluto, y nadie cuestionó ni cuestionó sus directrices. Este es un estilo de liderazgo que funciona bien en organizaciones que cambian rápidamente y necesitan ejecutar tareas rápidamente. Para concluir esto muestra que del personal encuestado determinan que el propietario siempre ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, ya que son quienes están en contacto directo con los consumidores, y conocen las necesidades y expectativas de ellos.

Con respecto a la tabla y figura 18 se puede visualizar que el 58% del personal encuestados determinan que el propietario siempre trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de López (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017”, el cual determina que trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, distribuyendo el trabajo; igualmente coincide con el libro del autor García & Recas (2017) quien concluyó que también conocido como liderazgo participativo, este estilo de liderazgo intenta involucrar a los trabajadores en la formulación de estrategias y dinámicas de trabajo. El líder es responsable de facilitar el diálogo y la toma de decisiones entre todo el equipo. Aunque todos pueden tomar una decisión al final, él todavía intenta solicitar la opinión de todos los empleados. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario siempre trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, porque el propietario reconoce el trabajo de cada uno de los colaboradores y sabe perfectamente que los colaboradores son quienes brindan mayor información sobre los clientes.

Con respecto a la tabla y figura 19 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario a veces dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Crisanto (2019) en su trabajo de investigación denominado

“Caracterización de liderazgo y competitividad en las Mype rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019”, el cual determina que el 62.5% de colaboradores señalan que el propietario no dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos; por el contrario discrepa con el libro del autor Gómez (2019) quien concluyo que el liderazgo transaccional se basa en transacciones entre empleados y líderes, es decir, en el proceso de intercambio de información y beneficios entre los diferentes niveles de la empresa. Los trabajadores se motivan en función del desempeño laboral, mientras que los líderes se benefician de la participación y motivación de los primeros. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario a veces dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, ya que en las reuniones que realiza le falta hablar al personal sobre los objetivos que tiene la empresa y eso hace que el personal desconozca sobre el tema.

Con respecto a la tabla y figura 20 se puede visualizar que el 50% del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Pillaca (2019) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019”, el cual determina que el líder carece de atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen; igualmente discrepa con el libro del autor Lazzati (2019) señala que el liderazgo

transformacional se compromete a garantizar un alto nivel de comunicación entre empleados y líderes. Esto mejora la atmósfera del grupo y facilita la consecución de objetivos y resultados satisfactorios. Además, la retroalimentación constante puede permitir a los líderes tomar más y mejores decisiones. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan, y que le falta ver sus virtudes de cada colaborador y sacar lo mejor de cada uno de ellos, para sacar ventaja, aún le falta mejor esa parte.

**Cuarto objetivo específico:** Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

Con respecto a la tabla y figura 21 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Andrade (2019) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, el cual determina que el 90% brindan una buena comunicación y sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de una área de trabajo; igualmente coincide con el libro del autor Gamboa (2017) señala que cómo un buen líder motiva a su equipo. A través de la comunicación. Además, esta comunicación no es unidireccional. Los líderes deben comprometerse a escuchar nuevas ideas, críticas o

comentarios. Asimismo, debe poder comunicar claramente su visión y la visión de su organización. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario siempre brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo, ya que cada personal se desempeña con eficiencia en el puesto donde se encuentra, sigue los parámetros y lineamientos que están impuestos por el propietario.

Con respecto a la tabla y figura 22 se puede visualizar que el 58% del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos, por consiguiente estos resultados discrepa con la tesis de Cadena & López (2016) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación del liderazgo del restaurante café Santa Bertha”, el cual explica que 95 % de carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos; igualmente discrepa con el libro del autor Götz (2015) define que los líderes influyentes no necesitan usar su autoridad para tomar medidas para su equipo. Un buen líder influye en él a través de la inspiración, su carisma, sus valores y sus cualidades inherentes, haciendo que sus seguidores quieran seguirlo en lugar de sentir que deben seguirlo. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario a veces tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos, ya que todos sus proyectos, lo realiza de forma personal y no comparte con los colaboradores, y que es una persona con aspecto serio que no permite tanta confianza con ellos y eso hace que el personal se mantenga alejado



Con respecto a la tabla y figura 23 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario a veces se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de Andrade (2019) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, el cual explica que desarrolla una mentalidad adaptiva que consiste adaptarse a los cambios que se le interponen; igualmente discrepa con el libro del autor Harvard (2019) señala que la inteligencia emocional es un factor clave, que se relaciona con percibir las necesidades del equipo, comprender las emociones de los miembros del equipo (y sus fortalezas, limitaciones y potencialidades) y orientarlos en beneficio del proyecto y la organización. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario a veces se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial, porque el propietario aún no se adapta a los cambios tecnológicos, no realiza publicidad en redes sociales, no tiene una página web, no envía mensajes con promociones y ofertas.

Con respecto a la tabla y figura 24 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el propietario siempre tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea, por consiguiente estos resultados coincide con la tesis de Andrade (2019) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los

Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, el cual explica que cualidades para que sus subordinados puedan seguirlo , pensamiento estratégico se refleja a las estrategias y visión que se plantea; igualmente coincide con el libro del autor Gamboa (2017) menciona que todo buen líder pone su mirada en el futuro, lo que le permite prever y anticipar los retos futuros que puedan surgir en la organización. Su tarea es satisfacer las necesidades actuales asegurando una buena posición en el futuro y estableciendo metas alcanzables. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el propietario siempre tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea, porque viene haciendo crecer su negocio, apresuradamente, y tiene planes de seguir creciendo, en el rubro de restaurantes.

Con respecto a la tabla y figura 25 se puede visualizar que el 83% del personal encuestados determinan que siempre cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria, por consiguiente estos resultados coinciden con la tesis de Andrade (2019) en su trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019”, el cual concluye que los propietarios y trabajadores cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria; igualmente coincide con el libro del autor Götz (2015) define que quizás una de las cualidades más obvias, pero igualmente importante. Un líder debe comprender su campo mejor que nadie y los desafíos que enfrentará en su trabajo diario y en equipo. Debes saber superar obstáculos, brindar soluciones cuando sea necesario y guiar al equipo para obtener obstáculos. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que siempre cuentan

con el conocimiento y experiencia necesaria, para atender a los clientes, y brindar un servicio de calidad con el cual los clientes quedan satisfechos.

Con respecto a la tabla y figura 26 se puede visualizar que el 75% del personal encuestados determinan que el personal a veces permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad, por consiguiente estos resultados discrepan con la tesis de López (2019) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017”, el cual determina que permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad de ser atendidos; igualmente discrepa con el libro del autor Harvard (2019) define que los líderes que inspiran confianza son personas que exhiben un comportamiento constante, defienden la ética, el respeto y la integridad. La confianza en cada miembro del equipo y en uno mismo es la condición clave y necesaria para crear un ambiente de producción en el ambiente de trabajo. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el personal a veces permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad, ya que muchas veces el personal atiende con rapidez, por la cantidad de clientes y no se abasteca a brindar atención más personalizada y eso hace que los clientes no se expresen con más amplitud.

Con respecto a la tabla y figura 27 se puede visualizar que el 67% del personal encuestados determinan que el personal siempre muestra compromiso y pasión al

momento de brindar sus servicios a los clientes, por consiguiente estos resultados coinciden con el libro del autor Gamboa (2017) define los líderes efectivos deben saber cómo comunicar compromisos a organizaciones y proyectos, lo cual es un modelo a seguir para todos los miembros del equipo. Un líder dedicado es una persona que inspira y transmite su entusiasmo y pasión, para que sus subordinados se sientan en cada logro que han logrado. Para concluir, esto muestra que del personal encuestados determinan que el personal siempre muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes, ya que son personas proactivas y amables, tratan de brindar un servicio excelente, porque es un beneficio para la empresa, además hay clientes que cuando reciben una buena atención dan propinas.

## **VI. Conclusiones**

### **5.1. Conclusiones**

Los principios de la gestión de calidad que identifican en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza son mejora continua porque la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ya que el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante; liderazgo porque el restaurante es líder en el mercado; enfoque al cliente ya que está enfocado en la satisfacción de sus clientes; participación del personal porque es responsable y cumple con las medidas correctivas; y algunas veces cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos; por otra parte no

tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial.

Los beneficios que brinda la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza es diferenciación de la competencia porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia; satisfacer con el cliente con la atención brindada por el personal; obtención de nuevos clientes mediante la recomendación entre sus familiares, vecinos y amigos; además cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo; sin embargo alguna veces existe reducción de costes sin que afecten a la calidad del producto; y la mejora continua a veces permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos.

Los tipos de liderazgo que describen el personal en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza son liderazgo autocrático ya que el propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo; liderazgo laissez-faire mediante un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias; liderazgo democrático porque el propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores; por otra parte el propietario no motiva ni incentiva al personal para alcanzar los objetivos del restaurante.

Las cualidades de un líder que se identifican en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza es que el personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria; asimismo el propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de una área de trabajo; también tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea; además el personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes; sin embargo el propietario le falta adaptarse a los cambios que se le interponen en el camino empresaria; y el personal no permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad.

## **Referencias Bibliográficas**

- Abuebara, G. (2019). Liderazgo en un Restaurante Parte 1. *Economía*.
- Alva, L. M. A. (2020). PBI de principales sectores de la economía peruana caerían durante 2020. *La Camara*.
- Andrade, H. S. L. (2019). *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*.
- Aparco, V. R. K. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización Santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate-provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Avilés, V. M. (2018). Plan de Desarrollo de Mercado (PDM). *Siicex*.
- Blanch, B. J. (2017). Liderazgo auténtico, rendimiento e innovación: efecto mediador

- de las integraciones afectiva y cognitiva, y el engagement. *Universidad Complutense de Madrid*, 32–370.  
<https://eprints.ucm.es/46471/%0Ahttps://eprints.ucm.es/46471/1/T39653.pdf>
- Burgos, G. D. J. (2017). Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008. *Universidad Libre de Colombia*, 3(1), 1–14.
- Cáceres, P. S. E. (2018). Informe anual del empleo en el Perú. *Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo*.
- Cadena, G. T., & López, C. J. (2016). Evaluación del liderazgo del restaurante café Santa Bertha. *Universidad Autónoma Del Estado de México*, 1–80.
- Campuzano, A. B., & Sánchez, P. M. L. (2016). *Prevención y gestión de la insolvencia* (E. UOC (ed.)).
- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo* (E. Granica (ed.)).
- Capece, G. (2016). *Turismo: gestión de la complejidad* (F. Proturismo (ed.)).
- Carbonero, C. C. (2016). *Metodología de la actividad física* (W. Editorial (ed.)).
- Carrillo, P. V. S. (2020). Caracterización De La Gestión De Calidad Y Servicio Al Cliente En Las Mype, Rubro Estaurantes Del Centro De Paita - Piura, Año 2017. In *Universidad Catolica los Angeles de CHimbote*.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16399>
- Castillo, A. G. L. (2020). Importancia de la Gestión de la Calidad en la Empresa. *Grupo100*.
- Castillo, D. (2019). El liderazgo en los restaurantes. *Marketeroslatam*.
- Chung, B. (2019). Residuos de restaurantes y mercados obstruyen el 50% de

- desagües de Lima. *La Republica*.
- Couto, C. F. (2016). *Gestión de datos de investigación* (E. UOC (ed.)).
- Crisanto, G. J. D. (2019). Caracterización de liderazgo y competitividad en las Mype rubro restaurant - pollerías del centro de Piura, año 2019. In *Mayra Yanira Gomez Moran*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_SANCHEZ\\_ADANAQUE\\_ENID\\_YAQUELINE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1)
- Cruz, F. A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476* (I. Editorial (ed.)).
- Ducoing, W. A. M. (2018). *Epistemologías y metodologías de la investigación educativa* (N. E. y T. Educativa (ed.)).
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes* (M. Books (ed.)).
- Flores Konja, A. A., & Hidalgo Tupia, M. A. (2014). La norma ISO 9000 y el sistema de gestión de la calidad. *Quipukamayoc*, 22(41), 31.  
<https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10066>
- Fresno, C. C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil* (E. C. Editor (ed.)).
- Gallardo, G. E. (2015). *¿Cómo gestionar el cambio en una organización?* (E. UOC (ed.)).
- Gamboa, S. R. (2017). *Liderazgo: una mirada desde la proxemia* (E. Ediciones (ed.)).
- García, C. B., & Recas, L. M. (2017). *Coaching y liderazgo personal* (M. de E. de España (ed.)).
- Geronimo, C. E. M. (2019). *La atención al cliente como factor relevante en la gestión*



*de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_GONZALES\\_TORRES\\_ARTURO\\_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Gómez, M. J. (2019). *Liderazgo educacional* (E. Universitaria (ed.)).
- Götz, B. S. E. (2015). *Liderazgo y política exterior* (RIL editor).
- Guerrero, D. G. (2015). *Metodología de la investigación* (G. E. Patria (ed.)).
- Harvard, B. R., & Monrabá, B. G. (2019). *El auténtico liderazgo* (E. Reverté (ed.)).
- Harvard, B. R. P. (2019). *Liderazgo: leadership presence* (E. Reverté (ed.)).
- Jiménez, M. G. (2018). *La gestión profesional del merchandising* (E. UOC (ed.)).
- Lastra, E. (2017). La realidad de las Mypes en Perú en el Día Nacional de las MyPE: 15 de mayo. *Prensa*.
- Lavilla, G. J. (2016). Sistema HACCP y gestión de calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba - Cusco caso: "Tunupa Valley." *Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cuzco*.
- Lazaro, L. K. Y. (2019). *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Del Liderazgo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Restaurantes En La Zona Céntrica Del Distrito De Chimbote, 2018*. <https://doi.org/1>
- Lazzati, S. M. (2019). *Liderazgo gerencial* (E. Granica (ed.)).
- López, J. M. (2019). *Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017*.
- Luchetti, F. (2017). características de un líder moderno. *Buenos Negocios*.
- Marín, B. L. J., Sanabria, O. B. D., & Iveth, S. M. (2019). Propuesta para la

- implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet). *Universidad Agustiniana*, 24(4), 233–244.  
<https://doi.org/10.1145/1390630.1390641>
- Merino, C. (2018). La mitad de microempresas en Perú podrían morir en los próximos 5 años. *La Republica*.
- Nolazco, L. F. A., & Carhuacho, M. I. M. (2019). *Metodología de la investigación holística* (G. Universidad Internacional del Ecuador (ed.)).
- Olvera, R. J. Y. (2018). *Criminalística: metodología de la investigación* (E. S. y Defensa (ed.)).
- Pachón, A. N. (2016). *Liderazgo ignaciano* (I.-I. T. y de E. S. de Occidente (ed.)).
- Paulo Pantigoso. (2019). *EY\_Guía\_de\_Negocios\_e\_Inversión\_2018-2019*. Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Peña, G. G. (2017). *Leer en línea Descarga completa Agregar a la estantería Compartir vínculo de libro Citar libro Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público* (Ediciones).
- Pérez, P. A. E. (2018). Caracterización del financiamiento y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes, 2018. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
- Pillaca, P. E. (2019). Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 1–175.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_GONZALES\\_TORRES\\_ARTURO\\_MANUE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUE)

L.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pla, S. D., & Salas, M. F. (2017). *Gestión de tesorería con Python* (E. de la U. P. de Valencia (ed.)).

PRODUCE. (2019). Cuatro características de las mipymes peruanas. *El Peruano*.

Quezada, B. B. D. (2016). Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los Restaurantes de la ciudad de Ambato. *Universidad Autónoma de*

*Los Andes*, 122.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>

Quintana, R. H. D. (2019). *La gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Piura cercado 2019*.

Reátegui, R. B. N. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida- Callería*, 2019.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_GONZALES\\_TORRES\\_ARTURO\\_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Renteria, L. E. S. (2019). *Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019*.

Reyes, M. D. (2017). Estilo de liderazgo predominante en organizaciones sociales dedicadas a la educación ambiental. *Universidad Autónoma de Baja California*.

Rivera, B. J. L. (2016). *Cinefilia: entre el gusto y la calidad* (U. de La Sabana (ed.)).

Romero, Z. D. O. (2019). Compartimos contigo interesantes datos sobre la relevancia

- de las mypes. *PQS*.
- Ruiz, S. O. (2017). *Liderazgo* (S. A. de C. V. Editorial Alfil (ed.)).
- Salazar, D. (2018). Menú de restaurante fue el producto que más afectó la inflación de 2011. *La Voz*.
- Sanchez, B. (2016). Las MYPES en Peru. Su importancia y propuesta tributaria. *Quipukamayoc*, 13(25), 127–131.
- Serrano, D. (2018). Capitulo II: el liderazgo implica una interaccion entre el lider, los seguidores y la situacion. *Blog Del Siglo XXI*.
- Sivincha, C. M. (2017). La gastronomía peruana ya supone el 10% de la economía del país. *Finanzas*.
- Talgam, I. (2017). El liderazgo desde diferentes ópticas. *Universidad Eafit*.
- Tello, C. S. Y. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*, 12(14), 199. <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Toledo, A. (2015). Aprueban Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR. *MINCETUR*.
- Torres, Santa Cruz, E. M. (2018). Impacto De La Gestión De Calidad En El Rendimiento Organizacional De Empresas Bolivianas. *Investigacion & Desarrollo*, 8(1), 65–73. <https://doi.org/10.23881/idupbo.008.1-4e>
- Tromme, J. E. (2016). Buenas prácticas de innovación en el desarrollo de la gastronomía peruana. *Academia*.
- ULADECH. (2019). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002*, 1–7.
- Urizar, A. S. A. (2016). Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los

colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz. *Universidad*

*Rafael Landívar, June.*

Valderrey, S. P. (2015). *Gestión de bases de datos*. RA-MA Editorial.

Velásquez, J. (2017). C.A liderazgo que se conecta con su gente. *El Nacional*.

Vinces, H. (2016). Aprenda cómo cuidar el medio ambiente con prácticas diarias y sencillas. *ANDINA*.

Vizcarra, C. M. (2019). Qué significa MIPYMES. *Certus*.

## **Anexos**

## 1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		2019				2019				2020				2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico															X	
16	Sustentación del informe final al Jurado de Investigación																X

## 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.5	500	S/250.00
• Fotocopias	0.1	300	S/30.00
• Empastado	2	35	S/70.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	17	2	S/34.00
□			S/0.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50	2	S/100.00
<b>Sub total</b>			S/484.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			S/500.00
<b>Sub total</b>			S/984.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
<b>Sub total</b>			S/400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/252.00
<b>Sub total</b>			S/252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			S/652.00
<b>Total (S/.)</b>			S/1,700.00



### 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

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

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

N	PREGUNTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
1	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?			

2	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?			
3	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?			
4	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?			
5	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?			
6	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?			
7	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?			
8	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?			
9	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?			
10	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?			
11	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?			
12	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?			
13	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?			
14	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?			
15	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?			

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, noviembre del 2019.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

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

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019.

N	PREGUNTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>LIDERAZGO</b>				
16	¿En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias?			
17	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo?			
18	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?			

19	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?			
20	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan?			
21	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?			
22	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos?			
23	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?			
24	¿El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?			
25	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?			
26	¿El personal Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?			
27	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?			

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, noviembre del 2019.**

## 4. Análisis de confiabilidad

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

### Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 30 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26. Dando el siguiente resultado:



MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

ANEXO N° 01

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA MYPE DEL RUBRO RESTAURANTE ARRIBA ALIANZA EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019.

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
P01	2.25	1.33	.845
P02	1.60	0.75	.861
P03	2.70	0.80	.909
P04	2.55	1.39	.945
P05	1.35	0.59	.907
P06	2.05	0.89	.841
P07	2.95	1.19	.948
P08	1.70	1.03	.975
P09	1.45	0.69	.978
P10	2.30	1.30	.907
P11	2.70	1.30	.913
P12	2.65	1.42	.846
P13	1.35	0.59	.956
P14	2.55	1.39	.959
P15	1.35	0.49	.829
P16	2.95	1.19	.948
P17	1.70	1.03	.975
P18	1.45	0.69	.978
P19	2.45	1.43	.899
P20	1.80	1.06	.996
P21	2.15	0.81	.830
P22	1.75	0.97	.874
P23	1.85	1.14	.817
P24	1.80	0.89	.813
P25	1.70	0.86	.840
P26	2.55	1.28	.817
P27	2.50	1.04	.889

  
 MSc. DANWIN RODRIGUEZ CASAGUARNE CALLE  
 Estadístico  
 COESPE: 675

**ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA MYPE DEL RUBRO RESTAURANTE ARRIBA ALIANZA EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019.**

<b>Nº preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>27</b>	<b>0.867</b>

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 86.7% de confiabilidad con respecto a 27 preguntas del cuestionario.

  
MSc. DANWIN HUACULLI P. LANSABURQUE CALLE  
Estadístico  
COESP: 675

## 5. Cuadro de resultados

PR	Variable	Dimensiones	OE// INDICADORES	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES		
			Primer OE		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?	56%	25%	19%
2			Liderazgo	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?	60%	12%	28%
3			Participación del personal	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?	56%	31%	13%
4			Enfoque basado en procesos	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?	10%	62%	28%
5			Enfoque de sistema para la gestión	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?	9%	26%	65%
6			Mejora continua	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?	75%	12%	13%
7			Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?	29%	16%	55%
8			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?	71%	19%	10%
				<b>Segundo OE</b>			
9		Beneficios	Satisfacer al cliente	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?	65%	9%	26%



10		Obtención de nuevos clientes	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?	59%	16%	25%
11		Mejora los procesos de la organización	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?	31%	54%	15%
12		Diferenciación de la competencia	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?	78%	12%	10%
13		Reducción de costes sin que afecten a la calidad	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?	19%	66%	15%
14		Cumplir con los requisitos de la administración	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?	21%	50%	29%
15		Cumplir con las exigencias legales	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?	59%	35%	6%

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	RESULTADOS POR PORCENTAJES		
			Tercer OE		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
16	Liderazgo	Tipos	Liderazgo laissez-faire	¿En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias?	67%	25%	8%
17			Liderazgo autocrático	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo?	75%	8%	17%
18			Liderazgo democrático	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?	58%	17%	25%
19			Liderazgo transaccional	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?	8%	75%	17%
20			Liderazgo transformacional	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan?	25%	50%	25%
			<b>Cuarto OE</b>				
21		Cualidades	Comunicación	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?	75%	8%	17%
22			Influencia	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos?	25%	58%	17%
23			Inteligencia emocional	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?	8%	75%	17%
24			Pensamiento estratégico	¿El propietario tiene pensamiento estratégico?	75%	17%	8%

			que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?			
25		Conocimiento y experiencia	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?	83%	17%	0%
26		Confianza	¿El personal permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?	17%	75%	8%
27		Compromiso y pasión	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?	67%	8%	25%

## 6. Libro de códigos

Clientes	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12	GC13	GC14	GC15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
15	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
17	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
19	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
20	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
21	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
22	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
23	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
24	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
25	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
26	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
27	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
28	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
29	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
30	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
31	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
32	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
33	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
34	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
35	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
36	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
37	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
38	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
39	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
40	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1
41	2	1	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2
42	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2
43	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2
44	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2
45	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2
46	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2
47	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2
48	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	1	2	2	2
49	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2
50	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2
51	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2
52	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2
53	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2
54	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
55	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
56	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
57	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
58	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
59	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
60	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 56% 2 = 25% 3 = 19%	1 = 60% 2 = 12% 3 = 28%	1 = 56% 2 = 31% 3 = 13%	1 = 10% 2 = 62% 3 = 28%	1 = 9% 2 = 26% 3 = 65%	1 = 75% 2 = 12% 3 = 13%	1 = 29% 2 = 15% 3 = 56%	1 = 71% 2 = 19% 3 = 10%	1 = 65% 2 = 9% 3 = 26%	1 = 59% 2 = 16% 3 = 25%	1 = 31% 2 = 54% 3 = 15%	1 = 78% 2 = 12% 3 = 10%	1 = 19% 2 = 66% 3 = 15%	1 = 21% 2 = 50% 3 = 29%	1 = 59% 2 = 35% 3 = 6%

Colaboradores	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	L9	L10	L11	L12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
4	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
5	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
6	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
7	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
8	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
9	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
10	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3
11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Porcentajes	1 = 67% 2 = 25% 3 = 8%	1 = 75% 2 = 8% 3 = 17%	1 = 58% 2 = 17% 3 = 25%	1 = 8% 1 = 75% 3 = 17%	1 = 25% 2 = 50% 3 = 25%	1 = 75% 2 = 8% 3 = 17%	1 = 25% 2 = 58% 3 = 17%	1 = 8% 2 = 75% 3 = 17%	1 = 75% 2 = 17% 3 = 8%	1 = 83% 2 = 17% 3 = 0%	1 = 17% 2 = 75% 3 = 8%	1 = 67% 2 = 8% 3 = 25%

## 7. Validación del instrumento

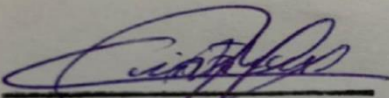
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

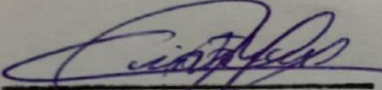
“Gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019”, presentado por la estudiante universitaria More Velasco, Sarai Abigail de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA  
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335  
MAQÍSTER EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
1	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?	X			X		X		X
2	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?	X			X		X		X
3	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?	X			X		X		X
4	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?	X			X		X		X
5	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?	X			X		X		X
6	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?	X			X		X		X
7	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?	X			X		X		X
8	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?	X			X		X		X

2° OE	b) Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019							
9	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?	X			X		X	X
10	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?	X			X		X	X
11	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?	X			X		X	X
12	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?	X			X		X	X
13	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?	X			X		X	X
14	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?	X			X		X	X
15	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?	X			X		X	X



**Mgr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA**  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335  
 MAGISTER EN FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	c) Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
16	¿En el restaurante exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo con sus experiencias?	X			X		X		X
17	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo?	X			X		X		X
18	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?	X			X		X		X
19	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?	X			X		X		X
20	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
21	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?	X			X		X		X

22	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos?	X			X		X		X
23	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?	X			X		X		X
24	¿El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?	X			X		X		X
25	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?	X			X		X		X
26	¿El personal Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?	X			X		X		X
27	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?	X			X		X		X



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335  
 MAGÍSTER EN FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

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

“Gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019”, presentado por la estudiante universitaria More Velasco, Sarai Abigail de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
1	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?	X			X		X		X
2	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?	X			X		X		X
3	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?	X			X		X		X
4	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?	X			X		X		X
5	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?	X			X		X		X
6	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?	X			X		X		X
7	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?	X			X		X		X
8	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?	X			X		X		X

2° OE	b) Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019							
9	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?	X			X		X	X
10	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?	X			X		X	X
11	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?	X			X		X	X
12	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?	X			X		X	X
13	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?	X			X		X	X
14	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?	X			X		X	X
15	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?	X			X		X	X

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	c) Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
16	¿En el restaurante exista un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias?	X			X		X		X
17	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo?	X			X		X		X
18	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?	X			X		X		X
19	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?	X			X		X		X
20	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
21	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?	X			X		X		X

22	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuestros proyectos?	X			X		X		X
23	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?	X			X		X		X
24	¿El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?	X			X		X		X
25	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?	X			X		X		X
26	¿El personal Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?	X			X		X		X
27	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?	X			X		X		X

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIRIQUI  
CENTRO DE ESTUDIOS CATOLICOS SUIZA  
Mgr. Elizabeth Zapata Caspi  
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, **CASTILLO MÁRQUEZ WILMER FERMÍN**, con cédula de colegiatura **1846**, con profesión **Lic. en Ciencias Administrativas** y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019”, presentado por la estudiante universitaria More Velasco, Sarai Abigail de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana ,12 de noviembre del 2020



Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 01846  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
C.P.P.E. 0439221



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1° OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
1	¿Considera que el restaurante está enfocado en la satisfacción de sus clientes?	X			X		X		X
2	¿Usted acude al restaurante porque es líder en el mercado?	X			X		X		X
3	¿Considera que el personal es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante?	X			X		X		X
4	¿Conoce si el restaurante cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos?	X			X		X		X
5	¿Considera que el restaurante tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial?	X			X		X		X
6	¿Está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante?	X			X		X		X
7	¿Está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión?	X			X		X		X
8	¿Conoce si el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante?	X			X		X		X

  
 Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 01546  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPP. 0439221

2° OE	b) Describir los beneficios de la Gestión de calidad en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019							
9	¿Usted está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante?	X			X		X	X
10	¿Usted recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos?	X			X		X	X
11	¿Considera que la mejora continua permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos?	X			X		X	X
12	¿Usted acude al restaurante porque sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia?	X			X		X	X
13	¿Está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto?	X			X		X	X
14	¿El restaurante cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad?	X			X		X	X
15	¿Conoce si el restaurante cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo?	X			X		X	X



Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CIAD - 01546  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPP. 0439221

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE LIDERAZGO								
3° OE	c) Describir los tipos de liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
16	¿En el restaurante existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias?	X			X		X		X
17	¿El propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo?	X			X		X		X
18	¿El propietario trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores?	X			X		X		X
19	¿El propietario dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos?	X			X		X		X
20	¿El propietario tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar las cualidades de un líder en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019								
21	¿El propietario brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo?	X			X		X		X
22	¿El propietario tiene carisma para influir sobre sus	X			X		X		X

  
 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 C.U.A.D. - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 C.P.P. 0439221

	subordinados mediante la creación de nuestros proyectos?							
23	¿El propietario se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial?	X			X		X	X
24	¿El propietario tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea?	X			X		X	X
25	¿El personal cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria?	X			X		X	X
26	¿El personal Permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad?	X			X		X	X
27	¿El personal muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes?	X			X		X	X



Mag. Wilmer Ferrn Castillo Mquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CIAD - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPP: 0439221

---

FIRMA DEL EVALUADOR

## 8. Turnitin

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	5 nov 2020 - 17:30	12 nov 2020 - 20:30	5 nov 2020 - 17:35

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

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

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	<a href="#">Informe</a>	1442489773	12/11/2020 19:17	4%	Entregar Trabajo

Navegación

- Área personal
- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
  - 04NP202002111788A
  - 04NP202002111787A
  - 04NP202002111786A
  - 04NP202002111785A
  - 04NP202002111784A
  - 04NP202002111783A
    - Participantes
    - Insignias
    - Competencias
    - Calificaciones
    - General
    - Semana 1
    - Semana 2
    - Semana 3
    - Semana 4
    - Semana 5
    - Semana 6

Ocultar barra lateral

## 9. Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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: Calidad de servicio y Atención al cliente en restaurant cevichería el Ancla S.R.L. En Sullana año 2019 y es dirigido por Navarro Sosa Sandy Mónica con DNI 47255875, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente en restaurant cevichería el Ancla S.R.L en Sullana año 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 correo, whatsApp o cualquier otro medio electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [moniquita\\_2011\\_1@hotmail.com](mailto:moniquita_2011_1@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Miguel A. Tissieres Carlosco.

Fecha: 11 Septiembre 2020

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

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

Aprobado 24-07-2020

CIEI VERSION 001

## 10. Evidencia









