



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS  
HABILIDADES DIRECTIVAS DE LOS GERENTES DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
RESTAURANTE EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2017.

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

**AUTOR**

ANTUNEZ DEPAZ, KARINA YINET

ORCID: 0000-0002-7576-0173

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**HUARAZ- PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Antunez Depaz Karina, Yinet

ORCID ID 0000-0002-7576-0173

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado Huaraz-Perú

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Mis Padres**

Que me apoyaron día a día a cumplir cada uno de lo que me propuse, el amor, la paciencia y la dedicación que me brindan ya que es el principal motor de mis logros y gracias por confiar en mí que siempre me acompañaba en mis noches de estudio

### **A Dios**

A dios que siempre me acompaña y bendice mi hogar logrando estar al lado de mis seres queridos y estar bien de salud.

## **DEDICATORIA**

### **Mis padres**

A quien les agradezco por apoyarme y darme esa confianza de poder salir adelante y dedicándole esta tesis con mucho amor y cariño que les tengo.

### **A Dios**

Que siempre me ilumina y me guía para poder salir adelante y la fe que le tengo y agradeciéndole infinitamente por darme unos padres ejemplares y sobre todo maravillosos que siempre están cada día conmigo apoyándome en las buenas y malos momentos.

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 87 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 59.82% de los representantes son de género femenino, el 60.90% los gerentes realizan un trabajo de equipo dentro de la empresa, además el 47,37% mencionan que los gerentes no promueven estrés a su equipo de trabajo si no un alto nivel de responsabilidad, asimismo 42,50% los gerentes solucionan los problemas que existe dentro de su empresa y solucionan analíticamente. Por lo tanto, la investigación se concluye que la mayoría de los dueños son de género femenino, asimismo, realizan un trabajo en equipo, no promueven el estrés laboral si no un alto nivel de responsabilidad y solucionan los problemas que existe en su empresa. Por lo tanto, los representantes de las micro y pequeñas empresas deben saber escoger un tiempo adecuado para poder cumplir con sus metas, objetivos y cumplir con los planes establecidos ya que la responsabilidad es lo primordial, enfocarse en mejorar la gestión de calidad profundizando en los beneficios de las habilidades directivas.

**Palabras clave:** clima organizacional, gestión de calidad, habilidades.

## ABSTRACT

The research work had as general objective: Describe the main characteristics of quality management with the use of managerial skills of managers of micro and small businesses in the restaurant industry in the city of Huaraz, 2017. The research was by design non-experimental- transversal- descriptive. To collect the information, a population of 87 MYPES was used, to whom a questionnaire of 26 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 59.82% of the representatives are female, 60.90 % managers carry out teamwork within the company, in addition 47.37% mention that managers do not promote stress to their work team but a high level of responsibility, also 42.50% managers solve problems that exists within your company and they solve analytically. Therefore, the research concludes that the majority of the owners are female, likewise, they perform teamwork, they do not promote work stress but rather a high level of responsibility and solve the problems that exist in their company. Therefore, the representatives of micro and small companies must know how to choose an adequate time to be able to meet their goals, objectives and comply with the established plans since responsibility is paramount, focus on improving quality management by deepening the benefits of managerial skills.

**Key words:** Competitiveness, Managers, Quality Management, Managers, Skills.

## CONTENIDO

1	Título De La Tesis .....	i
2	Equipo De Trabajo.....	ii
3	Jurado Evaluador Y Asesor .....	iv
4	Agradecimiento Y Dedicatoria .....	v
5	Resumen Y Abstract .....	vi
6	Contenido.....	vii
7	Indice De Tablas Y Figuras .....	x
8	Indice De Figura .....	x
I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
III	HIPÓTESIS .....	42
IV	METODOLOGÍA.....	43
4.1	Diseño De Investigación .....	43
4.2	Población Y Muestra.....	43
4.3	Definición Y Operacionalidad De Variables E Indicadores.....	47
4.5	Plan De Análisis .....	48
4.6	Matriz De Consistencia Título, .....	49

4.5 Plan de Analisis .....	5
4.7 Principios Éticos.....	51
V. RESULTADOS.....	53
5.1 Resultados .....	53
5.2 Análisis De Resultados .....	59
VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	70
Conclusiones .....	74
Recomendaciones.....	71
Referencias Bibliográficas .....	79
Anexos .....	84

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.....	53
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017. ....	54
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017. ....	55
Tabla 4. Características de las habilidades directivas de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.....	56

## INDICE DE FIGURA

### Figura (Anexo)

Figura 1: Edad.....	103
Figura 2: Género .....	104
Figura 3: Estado Civil.....	104
Figura 4: Grado de Instrucción .....	104
Figura 5: Cargo que desempeña.....	105
Figura 6: Tiempo de desempeño en el cargo .....	106
Figura 7: Cuantos años de permanencia tiene .....	106
Figura 8: Se creó la Mype con la finalidad de obtener ganancia.....	107
Figura 9: Tipo de empresa .....	107
Figura 10: Cuantos trabajadores tiene .....	108
Figura 11: Nivel del ingreso de un promedio mensual.....	108
Figura 12: Observa cuidadosamente los problemas que ocurre .....	109
Figura 13: Utiliza herramientas o técnicas .....	110
Figura 14: Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas .....	111
Figura 15: Necesita el personal ser supervisada .....	111
Figura 16: Verifica los logros alcanzados de los trabajadores.....	111
Figura 17: Las cartas de control son eficientemente.....	112
Figura 18: Usted retroalimenta a su personal sobre objetivos que tiene la empresa	113

Figura 19: Realiza charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento.....	113
Figura 20: Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral .....	114
Figura 21: Retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo	
114	
Figura 22: Interactúa con sus trabajadores los conflictos que existe en su trabajo ..	115
Figura 23: Motiva a su personal para seguir adelante con sus actividades.....	115
Figura 24: Trabaja en equipo .....	116
Figura 25: Motiva a su personal dando charlas, vacaciones o subiéndole de cargo.	116
Figura 26: Delega tareas en cada área de trabajo.....	117

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo tan desarrollado donde el entorno globalizado y competitivo los administradores dirigen sus objetivos a la mejora y desarrollo de sus aptitudes, siendo esto los resúmenes cifras para la superación de los servicios y una variable principal que permite lograr la competitividad, ya que es importante la gestión de calidad de modo que las Micro y Pequeña Empresas (MYPE) deben enfocarse en aplicar esta variable para poder enfrentarse a la competencia y los cambios que hay a diario con la integridad del trabajador y garantizando su eficacia y sus habilidades directivas del gerente ( Cáceres, 2015).

El interés en el tema de estudio del trabajo de investigación en la ciudad de Huaraz, en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante, desconocen aspectos relacionados de acuerdo a las habilidades directivas ya que la mayoría de los trabajadores no tienen conocimiento de los principales temas que requiere las habilidades directivas y aspectos relacionados a esto, ya que la insuficiencia de falta de conocimiento por parte de los trabajadores es una creación de la mayoría de fracasos en su empresa.

El sustento teórico del trabajo de investigación en las habilidades directivas. Whetten y Cameron (2016) nos señala que las habilidades directivas que son indispensables para el mejoramiento del desempeño a nivel humano, permitiendo un desarrollo personal y eficaz, como la tolerancia, actitud al cambio y toma de decisiones; además las cuatro dimensiones que menciona en el tema es las siguientes: habilidades grupales, habilidades interpersonales, habilidades grupales y habilidades de comunicación.

Según Guerra (2014) menciona que la mayoría de las empresas no cuentan con gestión de calidad, visualizándose esto con mayor claridad en el rubro restaurante de la ciudad de Huaraz, donde el empresario no toma en cuenta la necesidad de una buena gestión en cuanto al personal de la empresa, dejando de lado o se olvidan de implementar los programas que ayuden a poder brindar una buena atención en cuanto a la buena calidad. Lo cierto es que Huaraz es una ciudad turística por excelencia donde se recibe a turistas tanto nacionales como extranjeros, donde el buen trato al cliente debe ser la fortaleza de todas las empresas y donde escasamente se lleva cabo de una manera cuidadosa.

En América Latina y el Caribe las organizaciones logran su alta capacidad ligeramente y alcanzan su madurez e insuficiencia de una práctica de las habilidades de sus líderes en el crecimiento de sus consecuencias económicas, en su perspectiva de sus trabajadores y en el manejo de la satisfacción de las necesidades de ellos mismos, y en la autoridad de estos entre los equipos y organizaciones que se complementan, promoviendo la conducta humana en el resultado de las metas trazadas y un valioso papel dentro del entorno de la empresa.

En el Perú las MYPE conforman el grueso del tejido empresarial, porque del total de mercados efectivas en el país es de 95% de MYPES; ya que son las propias que generalmente realizan el 40% manufactura natural, suministrando el 95% del oficio privativo de la nación (Tantas, 2015).

La revista (gerencia.com) menciona que el estudiante nos informa mediante los resultados o encuestas obtenidas el (86%), que la comunicación es segura; sin embargo, un 24% registra que la elevación es dividida, debemos señalar que hay algunas dificultades que nos enseña a poder alcanzar un nivel muy alto. Los

problemas en la comunicación se dan por los medios descendentes y ascendentes por lo tanto también nos mencionan que hay casos que la comunicación es muy efectiva y que dan charlas o capacitaciones para que los estudiantes se puedan adaptar a la sociedad de su entorno y con una buena retroalimentación y así poder tener una confianza mutuamente. (Camones, 2016)

Costa Rica el 80% de las micro y pequeñas empresas no toman importancia de las habilidades directivas la opinión de los colaboradores que el 20% restante en las políticas, prácticas y programas que la empresa realiza e impulsa para fomentar el bienestar de su talento humano. Es importante resaltar que en la actualidad en nuestro país hay muchas empresas que se interesan por mejorar las condiciones laborales con sus colaboradores para que desempeñen mejor sus funciones y poder ofrecer como empresa mejor su servicio. (Maldonado, 2016)

En Argentina el 78% de los empresarios son pocos que tienen conocimiento acerca de las habilidades directivas es por ello que tienen una mala gestión, debido a que no hay un buen liderazgo democrático ya que los empresarios tienen problemas de gestión y esto se da porque no existe un liderazgo democrático ya que los dueños no saben formar de cómo gestionar el conocimiento en sus organizaciones. En las micro y pequeñas empresas el 67% existen problemas de no tomar en cuenta las normas, los hábitos o tener una buena comunicación organizacional con los empleados, por ello es que existe una deficiencia y conflictos que afectan la productividad del personal así debilitar la mejora continua de los procesos (Reyes, 2015)

Además, señala que el 94% de los dirigentes encuestados mostraron profunda escasez de afirmación a sus contribuyentes en la labor de sus actividades. El 97% mencionó obtenerlas una total confianza a sus colaboradores ya que como bien sabemos dan una oportunidad de poder mostrar su desempeño y que a la vez ellos sean recompensados por lo cual genera seguridad en el equipo de trabajo como también una confianza. Y así para que los colaboradores no tengan un mal rendimiento en su labor e incomodidad frente a su equipo de trabajo y para que atienda bien a sus clientes y traiga una buena sugerencia frente a su empresa. (Tantas, 2015)

Robbins (2016) en el nivel internacional, la mayoría de los países desarrollan sus actividades en base a las estratégicas para que puedan resolver e inducir las actividades de trabajo ya sea económico, mediante las micro y pequeñas empresas, ya que con el esmero y dedicación y el incentivo y los valores empresariales de los socios en el proceso social. Con respecto a la (revista pensamiento y gestión) hace mención a la necesidad de invertir en educación formal, tanto por parte de las personas, de manera individual, como por parte de las organizaciones.

Drucker (2016) menciona que toda organización que pretenda ser competitiva debe acomodar las tecnologías que trasladen a sembrar la ocupación eficientemente de su colaborador, optimizando sus prácticas, creando querencia de sus capacidades y realzando sus potencialidades, ya que uno de las estrategias es por medio de una buena gestión en las organizaciones que se da en los medios presentaciones de capacitación. A nivel regional en Ancash existe una escasa organización financiera, administrativas en las micro y pequeñas empresas de las cuales impiden el desarrollo para una gestión de calidad, la falta de conocimiento y capacitación de estos micro empresarios para poder enfrentar cualquier tipo de inconvenientes, este tipo de empresas en su mayoría

son informales lo cual no permite una celeridad en los procedimientos administrativos, estas tienen problemas de gestión y muchas de ellas no se adaptan a la tecnología (Figueroa, 2018).

A nivel local, en la Ciudad de Huaraz los restaurantes, se observó que la responsabilidad de los gerentes en cuanto a sus tareas y la puntualidad no es adecuada ya que ellos solo mandan a sus trabajadores y él no está para poder poner una regla y esto puede ocasionar (menos ganancia a su negocio ya que sus trabajadores no están capacitados para poder atender a los clientes y tener una calidad tanto en las comidas y en la atención). Ni mucho menos el gerente ya que como líder debería incentivar dar más charlas, pero lo tanto ellos no tienen conocimiento sobre su negocio o las responsabilidades dentro de su organización.

Por todo aquello la gestión de calidad en las empresas son oportunas de la mejor forma de mejorar las habilidades y capacidades de los trabajadores, la realización de un correcto diagnóstico de cuáles son de más urgencia que otras, dará a la empresa un camino de planificación estricta y específica, la cual al mismo tiempo se reflejará en un aprendizaje sostenible, y el crecimiento de la empresa, sin menospreciar las la calidad genéricas como las que realiza la Municipalidad de Huaraz, en las cuales abarca temas como: atención al cliente, asesoría de proyectos, marketing, orientación para trámite de licencia de funcionamiento, orientación tributaria, orientación registral, entre otros que concierne en el rubro empresarial, Huaraz Noticias (2015) pero solo el asistir y recibir un certificado no servirá de mucho si es que no se realiza su correcta y efectiva aplicación.

Por lo mencionado de la investigación, la identificación del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión

de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017? Para dar respuesta al problema mencionado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes en las micro y pequeña empresa del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo específico: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017. Describir las principales características de la gestión de calidad del rubro restaurante en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2017. Describir las principales características de las habilidades directivas de los gerentes en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque consiente saber si los restaurantes de la Ciudad de Huaraz, están realizando una buena gestión de calidad como herramienta de las habilidades directivas de los gerentes, ya que es tanto para los trabajadores y el gerente, a fin de expandir las formaciones, competencias y habilidades para reducir los riesgos del labor, facilitando los equipos y contextos de seguridad para resguardar la vida, lealtad y salud del talento humano, esta investigación servirá como referencia para desarrollar otras investigaciones o profundizar sobre el tema de investigación.

El trabajo de investigación se justifica porque nos permite determinar si los restaurantes del distrito de Huaraz están realizando una adecuada gestión en las

habilidades directivas, ya que el desempeño para los empresarios y colaboradores, a fin de desenvolver las culturas, capacidades y habilidades

Por ello nos permite formar una reflexión en cuanto a la gran importancia que tiene la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes en los restaurantes, en cuanto a prevenir la irresponsabilidad y la falta de coordinación a sus colaboradores y la atención de los clientes al satisfacer sus necesidades y sobre todo la calidad de los productos ofrecidos, esto afectará a su negocio en cuanto a sus gasto e ingreso y las ganancias que tendrá la empresa.

Esta investigación servirá más adelante para los futuros investigadores que observaran y ampliaran el tema de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas, y los beneficios que tendrá al desarrollar las capacitaciones al gerente ya que esto contribuye y aporta el rendimiento y la mejora de las MYPE, formando un bienestar tanto para el gerente como el trabajador y la empresa. Asimismo, permite generar nuevos conocimientos que apoya un mejor desempeño en el entorno que se encuentra laborando y cumplir sus objetivos y metas propuestos, teniendo una competencia frente a las demás empresas que no hayan realizado planes de capacitación en cuanto a los gerentes

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población de 87 MYPES, a quienes se les aplico un cuestionario de 26 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 59.82% de los representantes son de género femenino, el 60.90% los gerentes realizan un trabajo de equipo dentro de la empresa, además el 47,37% mencionan que los gerentes no promueven estrés a su equipo de trabajo si no

un alto nivel de responsabilidad, asimismo 42,50% los gerentes solucionan los problemas que existe dentro de su empresa y solucionan analíticamente.

El tema de la investigación se concluye que los desarrollos de las habilidades directivas no están siendo aplicados debidamente, ya que esto conlleva a tener un resultado de una mala gestión y evaluación de la organización, lo cual se puede verificar que en la gestión de calidad desconocen el tema, por ello no toman una buena decisión, trayendo como resultado una mala atención, poca rentabilidad. Por lo tanto, que la mayoría de los dueños son de género femenino por su habilidad y destreza en las funciones ejecutadas en las áreas de labor, asimismo, realizan un trabajo en equipo y ello lograr los objetivos de la empresa, satisfaciendo las expectativas en cuanto a las micro y pequeñas empresas no promueven el estrés laboral si no un alto nivel de responsabilidad y solucionan los problemas que existe en su empresa. Por lo tanto, los representantes de las micro y pequeñas empresas deben saber escoger un tiempo adecuado para poder cumplir con sus metas, objetivos y cumplir con los planes establecidos ya que la responsabilidad es lo primordial, enfocarse en mejorar la gestión de calidad profundizando en los beneficios de las habilidades directivas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

Maldonado (2016) en el estudio de su tesis de grado *Las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional, presentada en la universidad Rafael Landívar*. Tuvo como objetivo general: Demostrar la importancia de las habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en Guatemala 2017. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, la población del presente estudio de investigación es tuvo conformada por 100 trabajadores de la empresa y los mismos representantes, debido a que la población es pequeña y se le considera como muestra, lo que constituye una población muestra o población sensual, para el levantamiento se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario constituida por 40 preguntas, para este se utilizó una escala de Likert de 30 anunciados, los resultados obtenidos fueron que el 30% en primer lugar que no están capacitados para poder entender o tener una idea de las habilidades gerenciales y la importancia del desarrollo organizacional, el 70% nos mencionó que manejan con suma eficacia las habilidades y la gran importancia que tiene.

Padrón (2019) en su estudio de investigación *Las habilidades gerenciales e innovación en el rubro restaurante: estado del conocimiento, 2019*. Tuvo como objetivo general: Analizar las habilidades gerenciales e innovación en el rubro restaurante. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional, se elaboró y aplico una encuesta elaborada mediante la escala de Likert, con una muestra de 70 personas. Se obtuvo como resultado que el 50% tienen edad entre 31 a 50 años, el 33% tiene edad entre 19 y 29 años y el otro 34% restante

una edad entre 51 años a más , el 76% de los encuestados son de género masculino y el 34% de género femenino, El 33% de los encuestados tiene secundaria completa, un 30% tiene superior universitaria completa, otro 45% tiene superior universitaria no completa, y el 21% primaria completa, el 76% de los encuestados las personas que trabajan en su empresa son familiares, el 34% identifica los problemas que existe en su empresa casi nunca, el 47% de los encuestados mencionan que casi siempre resuelve los problemas de su empresas, el 54% de los encuestados menciona que casi siempre mide el grado de resultados que tiene su equipo de trabajo . El cual concluyo que la mitad de las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que los representantes tienen entre 31 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa, han implementado las capacitaciones dirigidas al personal interna de la empresa, se mejoró su competitividad, 9 a su vez profundiza en las causas que limitan el desempeño para mejorar la gestión y el proceso actual de toma de decisiones vinculadas con la gestión del capital humano.

Cáceres (2015) en su tesis de investigación titulado *Gerencial y gestión del directivo en educación media general, presentado en investigación la universidad Rafael Urdaneta vicerrectorado académico decanato de postgrado*. Su objetivo fue determinar las principales características de las capacitaciones gerenciales y gestión del directivo en educación media general. La metodología fue de tipo y diseño que se utilizo fue descriptivo y de campo, experimental, la muestra está formada por 59 personas que son directores y subdirectores aplicándose validez de expertos, desarrollándose al mismo tiempo la confiabilidad con la determinación por medio de la Formula Alfa Cronbach, con resultados de manera efectiva de (0.99). La técnica

de los estudios se centró en las estadísticas descriptivas, por medio de los porcentajes, aritméticas y varianzas. Según los resultados obtenidos se concluye en que es necesario un bosquejo de un programa de capacitación gerencial en cuanto al personal directivo de las instituciones básicas de las parroquias San Simón del Municipio.

Según David y Kim (2015) en su tesis doctoral *Desarrollo De Habilidades Directivas Octava Edición, Presentada En La University Of Michigan, Young University*, se proyectó como objetivo general: describir el desarrollo de las habilidades directivas. Uso la siguiente metodología: el tipo y diseño de investigación utilizada fue de diseño no empírico de tipo descriptivo, con visión cuantitativo, la población del presente estudio de investigación estuvo conformada por los 98 trabajadores y los representantes de los directivas, debido a que la población es pequeña también se le está considerando como muestra, lo que constituye una población muestra o población visual, para el levantamiento se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario constituida por 30 preguntas, con respuesta de escala del ITEMS , los resultados obtenidos fueron desarrollo de habilidades directivas tienen una amplia gama de importancia en las empresas ya que ello logar a poder desarrollarte internamente dentro de la empresa y también fuera teniendo una capacitación efectiva.

### **Antecedentes Nacionales**

Por otro lado Ramírez (2016) en su tesis titulado *Gestión de calidad en el Desarrollo Gerencial En El Aula. Presentada En La Universidad Nacional Mayor De San Marcos*. Tiene como objetivo determinar la elaboración de un plan de gestión

de calidad para desarrollar una gerencia segura o efectiva en el aula, tuvo como metodología: el tipo o diseño de investigación se muestra en el no experimental con la modo de campo, con el estudio de tipo descriptivo correlacional, la población estuvo planteada por (88) directores y 45 docentes de la misma a la escuela básica del municipio, donde se formaron dos instrumentos tipos de interrogatorio con la forma de escala variadas, presentada a cada una 59 Items con 20 reactivos, estos instrumentos fueron optados o estudiados por 10 expertos, deducidos por sus índices de confiabilidad de acuerdo a su fórmula de Cronbach, también se aplicaron cinco pruebas pilotos a 45 directores y 29 docentes del municipio, logrando los valores de 0.95 y 5 correspondientemente. La recomendación atrás de estas investigaciones particulares es claro: desde casi cualquier apariencia, la competitividad en las habilidades propias, interpersonales y grupales es un requerimiento primero primordial para el éxito en la gerencia. Las habilidades analíticas y cuantitativas dinámicas son significativos, pero no son capaces. Los directivos de éxito deben ser capaces de trabajar efectivamente con la gente. Por desgracia, las habilidades interpersonales y directivas no siempre han sido prioritarias para los alumnos de escuelas de negocios y los aspirantes a ejecutivos. En un cuestionario nueva y aplicada a 103 directores ejecutivos de la empresa 502, el 81% estaba de acuerdo con el grado de competitividad y las habilidades analíticas de los graduados de las escuelas de negocios, el 68 por ciento estaba satisfecho con las habilidades conceptuales de los graduados, pero solamente el 43 por ciento de ellos estaban satisfechos con las habilidades directivas de los graduados, ¡y únicamente el 20 por ciento estaba satisfecho con sus prácticas interpersonales e inteligencia emocional.

Castillo (2016) en su investigación tesis titulada *La incidencia de competencias y habilidades requeridas para la gestión sobre su ambiente complejo en gerentes de la ciudad de Juliaca* tiene como objetivo: Examinar las competencias y habilidades que fueron terminantes para que los gerentes de Ciudad del Juliaca pueda enfrentar ambientes complicados, es decir por ambientes complicados a las empresas, petroquímicas, siderúrgicas, de cereales y también sectores de textil e indumentaria, agrícola maquinaria, metalmecánica. La metodología que empleo fue: La hipótesis que se utilizo es diseño cualitativo, de tipo descriptivo, con entrevistas; la misma que se realizó a nueve gerentes y dueños de las pequeñas y medianas empresas y empresas familiares de la ciudad. Por otro lado se obtuvieron los siguientes resultados: el 80% considera como posible ultimato en cuanto a lo político, por lo que se sienten limitados de poder planificar a corto plazo y el 80 y lo que es el pagos por las actividades, ya que también se estableció que el 100% de los gerentes se enfocan más en el tema económico, y el 70% de los gerentes averiguan a quien le toca responsabilidad por algún inconveniente, mientras que el 30% solo reacciona ante la persona presente; el 80% de los gerentes mantiene canales informales y el 20% mantiene una comunicación y discusión fluida; por su parte el 60% manifiesta que los jóvenes no muestran compromiso con las empresas; mientras que el 40% solo ha notado un poco de compromiso y ganas de aprender de sus colaboradores de manera variada. Con respecto a la actualización, el 90% de los gerentes lo realizan por medio de sus clientes y proveedores; el 10% restante toma iniciativa y busca información.

Reyes (2015) realiza una investigación titulada *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en los gerentes del rubro restaurante de Quetzaltenango*

en México, la intención del estudio fue especificar las coincidencias de las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los gerentes del rubro restaurante el estudio se realizó a veinte (20) gerentes, se aplicó un cuestionario escala de Likert con 32 ítems, el método de investigación utilizado fue descriptivo. En los resultados más relevantes encontramos que el 52% de gerentes inspeccionan que las metas se alcancen, siendo este el motivo que el 81% de gerentes estiman que casi siempre y siempre encargan tareas adecuadamente, sin embargo, el 15% refiere que aún necesita mejorar, el 55% refiere que su capacidad de liderazgo es buena, el 55% busca el dialogo y evita recalcar los problemas. El investigador concluye que prevalece una relación entre las variables arriba mencionadas, lo cual estaría ayudando a los gerentes de las instituciones a utilizar la intuición para coordinar y conducir al personal a su cargo.

Pereda (2016) lleva a cabo una investigación sobre *Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba España*, cuyo propósito fue determinar las competencias de dirección más apreciadas en los trabajadores de la provincia de Córdoba, que fueron estimadas como personales, interpersonales y de dirección de personas, la metodología que se utilizó fue de carácter cuantitativo debido a que se trabaja con los resultados obtenidos a través de encuesta, el cuestionario contuvo veintisiete ítems, seis de ellos estaban establecidos fundamentalmente en una escala de Likert que contenía cinco puntos. Los resultados obtenidos fueron la valoración de las habilidades gerenciales que alcanzan una significación del 5% son el liderazgo, la motivación, trabajo en equipo, colaboración, inteligencia emocional, gestión del estrés y asertividad. Las habilidades gerenciales

que alcanzaron el 10% de significación fueron la capacidad de comunicación, resolución de conflicto y delegación de tareas. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados estatales de las cuatro direcciones estudiadas manifiestan diferencias representativas. En conclusión, el autor deduce que las habilidades directivas tienen una amplia importancia y los empleados perciben la importancia de las mismas para un eficiente desempeño en sus puestos laborales.

En la tesis Camones (2015) titulada *Modelo De Comunicación Gerencial Para Mejorar La Negociación Y El Manejo De Conflictos. Caso: Una Empresa De Autopartes*, tuvo como objetivo general, plantear un modelo de comunicación gerencial para la organización, México, mediante un análisis de factores y procesos que le accedan mejorar la negociación y el manejo de conflictos. En esta tesis la metodología fue, el tipo de estudio fue no transaccional y experimental, longitudinal, con un enfoque cuantitativo, de manera deductiva, y con el apoyo de la medición numérica y análisis estadístico que incluye el STATS, finalmente utilizó el instrumento del cuestionario en escala de Likert y la guía de entrevista, asimismo la investigación es de carácter documental y se optó por una muestra de 4 proveedores de autopartes. El cuanto al resultado fue el 34.7% frecuentemente maneja la comunicación de arriba hacia abajo, el 43.3% no ha recibido capacitación en habilidades directivas; mientras que el 37.4% manifiesta descontento con el tipo de comunicación. El 39.3% menciona que la comunicación empleados- jefes frecuentemente es aceptable; el 37.3% recalca que existe armonía al recibir órdenes de los jefes y que los colaboradores responden favorablemente. Con respecto al rumor, el 30.3% manifiesta que pocas veces se generaban rumores que puedan afectar las relaciones interpersonales, mientras que el 49.3% de los trabajadores generaban

rumores. Sobre la retroalimentación del desempeño, el 46.0% de los trabajadores pocas veces reciben comentarios sobre las actividades que realiza y el 30% consideró que el jefe frecuentemente se toma un momento para recalcar que han mejorado. Sobre la variable del conflicto interpersonal, concluyendo acerca del manejo de conflictos, el 34.0% de los colaboradores entienden el manejo de conflictos, pero en la parte práctica solo el 30.6% lo cree necesario.

Medina (2015) en su trabajo de investigación titulada *La gestión gerencial del director y el comportamiento en las escuelas básicas Rurales adscrito al núcleo escolar rural 417 municipio Mauroa del estado falcon*. El estudio se desarrolló en forma descriptiva y correlacionar con un diseño no experimentado, transaccional, la población estuvo de acuerdo por 10 directores y ciento dieciséis; la muestra quedó constituida en 8 directivos y 82 educativos de las corporaciones seleccionadas , para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta para la cual se procesaron 2 preguntas que estuvieron aprobados por 3 expertos instaurando la confidencialidad con la formula alfa de cronbash, logrando para la preguntas AMAYRA I 0.91 y para el estudio AMAYARI II 0.95 en cuanto al análisis, la técnica estuvo basada en la inventario descriptiva con cálculos de porcentajes igualmente se utilizó la estadística inferencial atreves del coeficiente de correspondencia.

Seguidamente Ramírez (2015) en su tesis doctoral llamada *Gestión de calidad herramientas gerenciales (en benchmarking), presentada en la universidad de UNMSM*. tiene como objetivo determinar la importancia de la gestión de calidad gerencial en benchmarking para los directores de administradores, desde el punto de vista del estudio se basa en el punto de vista metodológico y la investigación en el

estudio descriptivo documental y de campo. El estudio de esta investigación estuvo accedida por una población de 141 de directores inscrito en el programa de administración de la universidad María Hurietiga, obteniendo como muestra (34) personas representativas del entorno de docentes luego de utilizar la técnica de muestreo expuesto o probabilística, se aplica un cuestionario formulado con interrogadas cerradas, se aplica el método de Guttman para doble elección y la elaboración de hoja de cálculo de Excel y con un equipo de trabajo de expertos con coeficientes de confianza con resultados obtenidos de los procedimientos en el argumento educativo, por cuanto en sus resultados se enuncia la existencia de una gestión gerencial inefectiva, en lo cual se tradujo en un comportamiento organizacional inadecuado. En el caso de las organizaciones escolares cuando la gestión del director no procede dentro de los parámetros de la eficacia y eficiencia, tampoco la organización puede funcionar bajo estos mismos lineamientos y por consiguiente la modalidad de trabajo en equipo.

Becerra (2017) quien en su tesis titulada *Las habilidades gerenciales como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores del rubro restaurantes casa andina, lima 2017*. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las habilidades gerenciales en la motivación de los trabajadores de las sucursales de Miraflores del rubro restaurantes casa Andina. La investigación realizada fue de tipo descriptivo porque a través de la medición de las variables mencionando las características respecto a la gestión de calidad. La investigación es no experimental (transeccional o transversal). La población y muestra estuvo para este estudio fue 05 13 establecimientos que tenían la denominación de hoteles de tres estrellas según fuente de SUNAT. De los cuales

estuvo constituido por clientes son 368 de las MYPES. Determinando que a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados. Y obtuvo como resultado que el 56% de los representantes casi siempre da a conocer a su colaboradora las reglas, normas y políticas de la empresa. El 76% de los representantes mencionaron que los valores que más se evidencian en el día a día dentro de su organización. El 67% de los representantes mencionaron que el colaborador participa en reuniones unos pocos. El 67% de los representantes mencionan que casi siempre desarrollan acciones para motivar el trabajo en equipo en los trabajos en equipo en los trabajadores hacia la organización. El 76% los representantes mencionaron que casi siempre la organización ejemplifica a sus colaboradores al ser emprendedor, innovador, y arriesgado. El 84% casi siempre sus colaboradores se sienten identificado con las estrategias y objetivos de la empresa. El 77% siempre la empresa concientiza las normas y reglas desde el primer día laboral y de forma permanente. El 54% casi nunca sus trabajadores se sienten motivado con los valores que persiguen la empresa. El cuál concluyó los clientes encuestados perciben que existe una deficiente gestión de calidad en los servicios, porque consideran que no hay un interés por parte de los restaurantes para mejorar la calidad del mismo en los distintos aspectos evaluado

Aburto (2011) llevo a cabo una investigación titulada *Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional Instituto Nacional de Estadística y Geografía en Michoacán México*, cuya finalidad fue comprobar los conceptos que definen al clima organizacional en dicha institución, con el fin de determinar si las habilidades directivas que se utilizan en la práctica de la gestión son

las que causan el clima organizacional insatisfactorio, el estudio se realizó con los directivos de la institución, se realizó una evaluación integral de 360 grados y a los subordinados se les aplicó una encuesta, el 50.5% de los empleados respondieron que el Directivo es frecuentemente tolerante cuando un subordinado está en desacuerdo con su opinión, el 51,8% afirma que el directivo casi nunca muestra resistencia al cambio, el 37% considera que el Directivo casi nunca enfoca el conflicto en las personas, el 46,2% respondieron que el Directivo enfoca frecuentemente los conflictos en las personas, el 51,1% percibe una buena atmósfera psicológica satisfactoria. El autor concluyó que en la institución se tiene un clima organizacional insatisfactorio.

### **Antecedentes locales**

León (2015) en su tesis doctoral *Las Habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional, presentada en la universidad politécnico*, tiene como objetivo determinar la consecuencias de las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional, la investigación fue no experimental, y descriptiva, para su estudio se realizó una muestra dirigida de 7 Mypes de una cantidad de 12 del fragmento comercio-rubro distribuidoras de artefactos domésticos en la Ciudad de Chimbote periodo 2009-2010, en la muestra de campo se empleó una pregunta de 26 preguntas utilizando la estrategia de técnica de preguntas. Las deducciones con mayores datos obtenidos son con respecto a la variable de capacitación es el 100% de los representantes legales no recibieron ninguna capacitación previa del otorgamiento de un crédito, siendo la capacitación el manejo empresarial uno de los temas más solicitados.

Bravo (2019) en su investigación titulada *Caracterización de la capacitación en incentivos laborales y de las habilidades gerenciales con el uso de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del Distrito de Huaraz, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, la investigación realizada de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental transaccional, para la obtención de información se determinó una población de 31 restaurantes, aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Los resultados que se obtuvieron de la investigación, fueron los siguientes: El 61.3% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas tienen de 33 a 37 años. El 61.3% de los representantes son de género masculino. El 61.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción secundaria. El 54% de los empresarios que administran su propio negocio. El 60.0% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un rango de 2 a 3 años de tiempo en el cargo. El 73.3% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 7 a más años en el rubro. El 80.0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 73.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas expresaron que las personas que trabajan son no familiares. El 90.0% de los empresarios encuestados revelaron que el objetivo de la creación de las micro y pequeñas empresas fue el generar ganancias. El 76% de los representantes legales encuestados manifestaron que conocen el término gestión de calidad. El 87.7% de los representantes legales de las micro y pequeñas 16 empresas conocen la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 100.0% de los representantes legales de las micro y

pequeñas empresas encuestadas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 67.7% cuentan con menos de tres trabajadores. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son adultas y tienen una edad entre 51 a más años, siendo las dueñas mujeres administrado su propio negocio con más de 7 años en el cargo, asimismo la mayoría relativa de estos representantes tiene estudios de nivel secundaria y superior no universitario, de acuerdo con las deficiencias encontradas propuso y diseño la aplicación del programa de evaluación del desempeño laboral que permita mejorar el entorno de la organización

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Gestión de calidad**

Es un conjunto de acciones que la organización o alguien realiza con el objetivo de poder administrar un negocio, una empresa y resolver un problema o asunto ya que la calidad es satisfacer a sus clientes. Asimismo, podemos definir que la empresa depende de sus clientes y deben de saber o conocer sus necesidades futuras o actuales de los clientes satisfaciendo sus requisitos y esforzarse a satisfacer sus expectativas de los usuarios (Méndez, 2016).

### **Definición de la gestión de calidad**

Las normas ISO -9000 son un sistema que fortalece la calidad y duradero con los objetivos determinantes en la empresa estableciendo un sistema de calidad ya instituida a todas las empresas sin tomar en cuenta su tamaño, tipo o su personalidad jurídica ya que se puede implantar a todo tipo de organismos tanto como servicios e industriales, intercediendo para hacer que el desarrollo,

servicios, la producción y suministros de productos sean eficientes (Cuatrecasas, 2017).

Es importante para la empresa su operación y la calidad de sus servicios o productos ya que para operar o conducir una empresa de manera exitosa se necesita que se dirija y verifique de forma transparente y sistemática. Las organizaciones gestionan sus recursos o actividades con el fin de orientarlos con el manejo de buenos resultados con la adaptación de las metodologías y herramientas que les ayude a las empresas a establecer Mejora continua y su proceso de gestión (Cuatrecasas, 2017).

### **Etapas de Ciclo de Deming- gestión de calidad**

Conocido como “Circulo de Gabo o Circulo de Deming” es una estrategia de calidad de mejora continua en cuatro pasos, son acciones que llevan a una continuidad de mejora de las condiciones que presentan en un transcurso productivo. El ciclo PDCA de Deming, es la más desarrollada sistemáticamente para implantar una mejora continua ya que su función es la autoevaluación, resaltando los puntos importantes de las áreas de mejora que se debe de actuar y hay que tratar de mantener. (Cuatrecasas, 2017)

#### **- PLAN (Planificar)**

En esta fase se identifica las actividades o problemas aptos de mejora, estableciendo objetivos a alcanzar, ya que la manera de identificar las mejoras, puede desarrollar formando grupos de trabajo o si no buscando nuevas herramientas o tecnologías y de esa manera emplear en los procesos actuales. (Cuatrecasas, 2017)

#### **- DO (hacer)**

En esta fase se realiza el plan de acción con respecto a la buena realización de las actividades ya establecidas o planificadas, ya que en distintas ocasiones se debe de realizar una prueba de piloto para realizar examinar el trabajo antes de desarrollar los cambios y de esa manera controlar y verificar y así retroalimentar. (Cuatrecasas, 2017)

- CHECK (verificar)

En esta fase una vez establecida la mejora de continua se verifican los logros alcanzados en cuanto a los objetivos y metas que se determinaron en la primera etapa del ciclo mediante el desarrollo de herramientas de control. (Cuatrecasas, 2017)

- ACT (actuar)

Después de realizar las fases anteriores se desarrolla acciones preventivas y correctivas para mejorar los áreas o puntos de mejora aprovechando los aprendizajes y las experiencias adquiridas. (Cuatrecasas, 2017)

**Beneficios que facilita una adecuada mejora de procesos son:**

- Menos tiempo, aumentando la productividad
- Menos errores ayudando a prevenirlos
- Disminución de recursos como dinero, materiales, mane de obra y así aumentando la eficiencia

Por lo tanto, el sistema de gestión de calidad permite a una empresa ejecutar la política.

Colina (2015) menciona que la gestión de calidad es un conjunto de actividades didácticas puestas a aumentar las habilidades y conocimientos y

actitudes como capacidades del trabajador dentro de una organización, que les ayuda a los colaboradores desenvolverse en su desempeño más adelante en su cargo acostumbrándose en las reclamaciones de su ambiente dentro de la organización, en general es observada un transcurso instructivo a mediano plazo, desarrollando técnicas significativas mediante el personal logrará conocimientos para aumentar sus eficacia y sus beneficios de los objetivos dentro de la organización ya trazada.

Asimismo, la gestión de calidad en la MYPE, son mercados en forma experimentados, fructíferos, pero también pueden contener temas, consiste en una actividad establecida en las carestías de organizaciones que se orientan hacia un cambio en las habilidades del personal laborando de manera eficiente, en el desarrollo busca un crecimiento laboral del individuo logrando con dedicación con eficiencia su labor además de sus objetivos (Diez, 2016).

### **Habilidades directivas**

Valencia (2015) menciona que cada una de las habilidades dentro de la empresa tiene diferentes maneras de poder manejar según los directivos y también por su nivel dentro de la organización, ya que la habilidad es un arte obtenida para tratar con superación las dificultades que se pueden dar más adelante.

### **Importancia de las habilidades directivas**

Es importante la formación de la optimización por parte de los directivos para que puedan resolver sus problemas y tener resultados efectivos dentro de su organización.

## **Clasificación de las habilidades directivas**

Whetten y Cameron (2016) menciona que las habilidades directivas se clasifican en los siguientes:

- **Habilidades personales:** son actividades que los individuos desarrollan más que las otras o se desenvuelven mejor y efectiva, el desarrollo de su autoconocimiento, la solución analítica y creativa de los problemas y sobre todo el manejo del estrés personal.
- **Habilidades interpersonales:** es una manera de poder desenvolernos con las demás personas; asimismo destaca el conjunto de habilidades de establecimiento de relacionarse mediante la comunicación de apoyo, manejo de conflictos, el ganar poder y la motivación de los demás.
- **Habilidades de grupo:** es una manera de poder establecer habilidades de trabajo en grupo y que excedan en el acatamiento de objetivos de ese conjunto o una empresa; ya que se puede considerar como la delegación y facultamiento, el trabajo en equipo, formación de equipos efectivos y liderar el cambio positivo.
- **Habilidades de comunicación:** es la manera que el individuo tiene una comunicación de contacto con otro, que le ayuda a una mejora información de manera eficaz con una buena retroalimentación entre ambas personas; como se ser la conducción de reuniones de trabajo, la elaboración de presentaciones orales y escritas y la realización de entrevistas.

## **Ventajas de las habilidades directivas**

- Mayor confiabilidad y seguridad con la responsabilidad en uno mismo.
- Mejor trabajo del puesto de directiva

- Mayor ventaja de lograr el éxito empresarial

Ascorra (2016) menciona las habilidades directivas es sumamente importantes ya que nos permite tener la capacidad de poder desenvolvernos para tomar una importante decisión frente a nuestro entorno dentro de la organización sin la ayuda terceras personas.

### **Evaluación de los resultados del talento humano**

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que es el proceso consiguado a establecer y comunicar a los trabajadores en la manera que se desenvuelven su colaborador y en la forma de edificar métodos de mejora, al momento de elaborar convenientemente la evaluación del trabajador no solo hacen saber a los colaboradores de qué manera es su labor de responsabilidades, sino que intervienen en su nivel futuro.

### **Definición de las dimensiones del talento humano**

Rodríguez (2015) nos indica la dimensión del talento humano está en base a conocimientos, habilidades, motivación, actitudes eso es en las internas, y las externas son clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional, condiciones de trabajo y reconocimiento.

#### **Dimensión interna**

##### **✓ Conocimientos:**

Whetten y Cameron (2016) Es un conjunto de conocimientos con base a los saberes, valores, tratando de desarrollar nuevas ideas, saberes, y experiencias en la vida laboral como también personal.

✓ **Habilidades**

Whetten y Cameron (2016) menciona que es la capacidad que tiene cada persona desarrollando cada una de las tareas implantadas de su labor, está en la manera de poder sobrellevar con la mente directa de la inteligencia con la manera de resolver problemas.

✓ **Motivación**

Whetten y Cameron (2016) señala que es la forma de cómo podemos ejercer en base a la una meta ya trazada de una organización, enfocándose a la satisfacción de las necesidades de las individuos pudiendo mantener su forma de poder desenvolverse en su labor y lo más importante de poder llevar de manera positiva y efectiva las tareas que realiza.

✓ **Actitudes**

Whetten y Cameron (2016) manifiesta, es cuando unas personas adoptan actitudes ya sea en su trabajo, estudio, reuniones en la organización y demás, actúan con la responsabilidad positiva de la empresa y un alto compromiso de la empresa es importante ya que refleja mucho en la labora.

**Dimensión externa**

✓ **Clima laboral:**

Whetten y Cameron (2016) señala que está relacionado en cuanto a la influencia laboral en la estimulación de los partícipes con las cualidades del entorno empresarial percibida o estudiada por los órganos de la empresa.

### ✓ **Perspectiva de desarrollo profesional**

Whetten y Cameron (2016) menciona que en las organizaciones hay maneras de poder ayudar y progresar a las personas dando oportunidades en su alcance teniendo un mero esfuerzo y dedicación.

### ✓ **Condiciones de trabajo**

Whetten y Cameron (2016) menciona que permite ayudar a los trabajadores en aumentar la estimulación del colaborador mejorando las condiciones de trabajo y que se sientan cómodos con una confiabilidad, y que no estén en una zona de peligro.

### ✓ **Reconocimiento**

Whetten (2016) menciona que los colaboradores esperan que se les examine su ocupación, para que ellas al ser reconocidas se sientan satisfechas de los logros obtenidas con su esfuerzo y dedicación por parte de cada trabajador.

### **Las habilidades directivas**

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que las habilidades conductuales o atributos de cada persona de su conducta que se manifiesta como característica de su comportamiento son un conjunto de acciones identificables que las personas llevan a cabo mediante resultados ya que son observadas por otras personas aplicando de manera diferente sus estilos y personalidades. las siguientes características de las habilidades directivas son:

- Las habilidades directivas son controlables ya que sus desempeños en cuanto a sus comportamientos se encuentran bajo el control de las personas (Wetten y Cameron, 2016).
- Las habilidades directivas se pueden desarrollar ya que se puede mejorar el desempeño a diferencia de sus atributos de la personalidad o su diferencia del consiente intelectual permanecen constantes, las personas pueden mejorar su competencia en cuanto a su desempeño por medio de la práctica y una buena retroalimentación y así las personas pueden mejorar de abajo hacia arriba su competencia en las habilidades directivas (Wetten y Cameron, 2016)
- Las habilidades están interrelacionadas y se traslapan ya que nos son comportamientos repetitivos sino son conjuntos integrados de resultados complejos, es decir los directivos eficaces deben aplicar y confiar en combinaciones de habilidades para obtener los resultados deseados ya que para motivar a las personas se necesita un conjunto de habilidades como influencia, comunicación de apoyo, autoconocimiento ya poyándose unas a otras y de esa manera que permitan se adapten en el manejo de diferentes situaciones (Wethen y Cameron, 2016)
- Las habilidades directivas son contradictorias y paradójicas ya que no todas las orientaciones son humanistas ni son impulsoras y marcan una dirección ya que los directivos eficaces poseen diferentes habilidades y son incompatibles (Wethen y Cameron, 2016)

## **Habilidades personales**

Wethen y Cameron (2016) menciona que las habilidades personales se refieren a los asuntos propios de cada individuo y asuntos de otras personas. Estas habilidades personales son:

- Autoconocimiento: es primordial para poder alcanzar el dominio de uno mismo, pero no es suficiente, mientras que el manejo propio depende del autoconocimiento ya que las diferentes habilidades para el dominio mismo están basadas en el autoconocimiento es decir para alcanzar un autocontrol y tener claras las prioridades y los objetivos ayuda a las personas a poder guiar sus propios caminos de su vida ya que la administración del tiempo es eficaz y el manejo del estrés consienten que las personas se adapten a su alrededor y de esa manera organizarse (Wetten y Cameron, 2016)
- Áreas de autoconocimiento: se enfoca en cinco áreas fundamentales del autoconocimiento que se desarrolla para una administración exitosa ya estas cinco pautas representan un conjunto de factores de predicción de distintos aspectos de desempeño de las habilidades directivas ya que contiene un desempeño eficaz en los equipos, el logro del éxito en la vida, aprendizaje y desarrollo de toda la vida, toma decisiones, satisfacción y desempeño laboral, competencia en comunicación, y creatividad. (Wethen y Cameron, 2016)
- Inteligencia emocional: se refiere a la capacidad de manejarse uno mismo y de manejar las relaciones con las demás; Goleman, 2016<sup>a</sup>, ya que el autoconocimiento es visto como un aspecto decisivo de la

inteligencia emocional, asimismo identifica en el grado que los individuos están dispuestos a reconocer y controlar sus emociones propias, así como responder las emociones de las demás personas (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2015).

- Los valores personales: se refiere que es el centro de la dinámica del comportamiento teniendo un papel importante al unificar la personalidad, ya que son las actitudes, los comportamientos y orientaciones que surgen de los valores de las personas, considerando dos tipos de valores instrumentales y terminales. Además, es el parámetro básico de las personas acerca de lo que es bueno y malo, de lo verdadero, y lo falso. (Wetten y Cameron, 2016)
- El estilo cognoscitivo: se refiere a la manera en que las personas reúnen y procesan información ya que influyen en la percepción, la toma de decisiones, creatividad, comunicación, y la solución de problemas, asimismo vincula al comportamiento gerencial. Además, identifica procesos individuales de pensamientos, métodos y percepciones para adquirir y almacenar información. (Wetten y Cameron, 2016)
- Orientaciones hacia cambio: se refiere en los métodos que los individuos emplean para lidiar en el cambio en su entorno.
- La autoevaluación básica y esencial: se refiere a que capta problemas y aspectos esenciales de la personalidad, identifican la orientación general de la personalidad que abarca niveles de autoestima, comportamiento, autocontrol, autoeficacia teniendo efectos de felicidad de los individuos y eficacia como directivos

## **Manejo Del Estrés Personal**

Whetten y Cameron (2016) nos señala que surge de todas las personas en general que están equilibradas en campo de fuerza, es decir las fuerzas impulsoras son fuertes que las restrictiva o más numerosas o resistentes. El sentimiento de estrés es el producto de factores estresantes dentro o fuera de las personas, la mejora manera de manejar el estrés es reducir o eliminar ya que el más eficaz es el uso de una jerarquía específica de métodos los cuales son:

- Estrategias de ejecución que se refiere a que no crean un entorno estresante para las personas.
- Estrategias proactivas: se refiere a este método más eficaz ya que las personas mejoren su capacidad para manejar el estrés al incrementar su elasticidad personal ya que resistirá los efectos negativos del estrés.
- Estrategias reactivas: en este método es importante desarrollar técnicas a corto plazo para combatir con los factores estresantes cuando es una respuesta inmediata ya que se aplican como ayuda inmediata para reducir las causas temporales del estrés.

## **Solución Analítica Y Creativa de Problemas**

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que es una habilidad indispensable en todo el sentido de nuestra vida, ya que algunas veces las personas se enfrentan en algún tipo de problema, ya que la labor de un directivo implica en resolver problemas ya que si la organización no existiera problemas no contratarían a un directivo ya que una persona incompetente no tendrá un éxito como director.

### **Habilidades intrapersonales**

Establecimiento De Relaciones Mediante Una Comunicación De Apoyo

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que las relaciones interpersonales positivas se genera en la vida de las personas cuando interactúa, cuando son agradable, de motivan, cuando las personas están sanas, porque te animan y te ayuda a prosperar, pero también hemos vivido con personas negativas cuando te desaniman te sientes agotada y exhaustos cuando hablas con esas personas y disminuyen al energía, por lo tanto estos efectos positivos son más duraderos ya que tiene diferentes consecuencias fisiológicas, sociales e intelectuales y emocionales.

La comunicación e apoyo busca fomentar una relación positiva entre los comunicadores en el tiempo que intenten resolver algún problema, tratando de un problema difícil retroalimentando negativamente, permitiendo informar un asunto difícil no agradable con las personas. (Wetten y Cameron, 2016).

### **Coaching y consultora**

Whetten y Cameron (2016) nos indica que las habilidades de coaching aplican a actividades como motivación de las personas, manejo de conflicto con las demás personas y transmisión de la información negativa o delicada a niveles más alto. El coaching y a la consultoría son importantes para las habilidades ejercidos para corregir los comportamiento o actitudes problemáticos y recompensar el desempeño positivo, ya que las situaciones de coaching se deben a los directivos a que deben informar o un conjunto de estándares para sus trabajadores de qué manera mejorar o realizar su trabajo y capacitar para tener un mejor desempeño y mejor productividad para la empresa.

### **Motivación de los demás**

Whetten y Cameron (2016) nos manifiesta que el compromiso y la motivación en cuanto al trabajo es sumamente valorado en nuestra economía el día de hoy, ya la mayoría de empresas luchan por tener a los mejores trabajadores y asimismo motivarlos en su rendimiento ya que la motivación es el símbolo del deseo y el compromiso de un trabajador para desempeñarse y un esfuerzo en cuanto al trabajo ya que la mayoría de veces las personas al realizar su trabajo se distraen y se desaniman es decir que tienen un gran deseo pero poco compromiso ya que otros tienen un rendimiento más alto esforzándose pero su trabajo no es inspirado ya que estas personas tiene un gran compromiso pero poco deseo.

### **Manejo de conflictos**

Whetten y Cameron (2016) nos manifiesta que una de causas principales de irse a la ruina un negocio entre las organizaciones más grandes es que hay un acuerdo entre los altos directivos ya que tienen experiencias, capacitaciones, ya que ellos tienden a ver situaciones similares y buscan metas semejantes. Un conflicto brinda a los directivos una información amplia que entienda todos los asuntos y un conjunto de posibles soluciones.

Eisenhart (2017) menciona en este artículo de Harvard que el reto es animar a los individuos de los equipos directivos a batallar sin arruinar su habilidad de trabajar en equipo, ya los autores identifican diferentes claves para el manejo eficaz de los conflictos los cuales son:

- Trabajar con más información y no poca información
- Desarrollar diversas alternativas para enriquecer el nivel de debate

- Enfocarse en los hechos
- Resolver asuntos son forzar el consenso
- Infundir humor al proceso de decisión
- Compartir metas acordadas entre todos

### **Clasificación de conflicto**

Menciona Eisenhardt (2017) que se clasifican los conflictos en las organizaciones si están principalmente enfocados en asuntos o personas, una de las ventajas de las dos diferencias es porque algunos directivos creen que el conflicto es el alma de su empresa ya que otros creen que el conflicto desgasta a su empresa, los conflictos son: a) Conflicto enfocado en las personas: señala que es una confrontación de cada persona, ya es difícil de resolver; b) Los conflictos enfocados en el asunto: se ven en las negociaciones nacionales ya que se da en la toma de decisiones individuales; c) Deficiencias en la información; d) Roles incompatibles, e) Estrés ambiental.

### **Habilidades grupales**

Whetten y Cameron (2016) nos señala que se centran en asuntos importantes que surge cuando participan en grupos de individuos ya sea como miembro de grupo o líder

#### **- Facultamiento y delegación**

Whetten y Cameron (2016) nos indica que se refiere a los directivos de cómo deberían de mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores, motivarlo o conseguir su obediencia para lograr sus subjetivos propuestos, ya que el facultamiento es un conjunto de suposiciones, y dar libertad a los individuos

para realizar con éxito lo que desean las personas a diferencia de obligar algo que uno no quiere o desea hacerlo. Las personas tienen necesidad de facultamiento cuando se afrontan a situaciones que observan como amenaza cuando presentan sentimientos inconvenientes de inecuación e independencia, nos indica que las recomendaciones para fomentar y crear una sensación de competencia de facultamiento es la siguiente: (a) Crear confianza, (b) Modelar, (c) Articular una visión y metas claras, (d) Fomentar experiencias de cada persona, (f) Ofrecer recursos necesarios, (g) Articular una visión y objetivos.

### **Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo**

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que la manera importante de los equipos es que la mayoría de los individuos les resulta extrovertido participar en ellos, ya que son grupos de personas desarrollan habilidades independientes ya que los comportamientos y actitudes se ven influidos mediante la comunicación o interacción ya que son una identidad incomparable.

### **Cuatro etapas del desarrollo de los equipos**

- **Formación:** es una necesidad de familiarizar con cada uno de su integrante de su miembro, su objetivo estableciendo la confianza y las relaciones sin embargo es importante en una dirección por parte del líder del equipo.
- **Normatividad:** se enfrentan los equipos a la innovación de la unidad y cohesión a diferencia de las expectativas de los integrantes y el compromiso ya que se necesita que los líderes del equipo retroalimenten el apoyo y fomentar el compromiso con la misión de la empresa.

- **Enfrentamiento:** el equipo se enfrenta con resistencia y la necesidad de manejar el conflicto ya que los desafíos se incluyen las faltas de las expectativas y las normas ya que se pide a que los líderes de los equipos se concentren en el reconocimiento de logros, mejoramiento de los procesos, y el aumento de las relaciones de ganar-ganar.

- **Desempeño:** se realiza con la necesidad de trabajar, una mejora, innovar y aprovechar ya que los líderes deben de implementar nuevas ideas de as individuos alentando un desempeño extraordinario

### **Liderar el cambio positivo**

Whetten y Cameron (2016) nos menciona que el liderazgo a que abarca todo y describe cualquier comportamiento de un directivo ya que es el éxito del desempeño organizacional positivo desde el incremento en el precio de las tendencias económicas nacionales y el desempeño nacional, ya el liderazgo es un estado temporal dinámico que nos lleva a una redefinición radical de como actuamos y pensamos ya que cualquiera puede ser líder. Ya debe liderar un cambio enfocados en la abundancia o un cambio positivo y no metas u objetivos basados en los problemas o deficiencias.

### **Micro y pequeña empresa (MYPE)**

Mares (2017) menciona que las micro y pequeñas empresas es una organización empresarial constituida ya sea por una persona jurídica o personal, La MYPE es un mecanismo financiero formada por una individuo natural y jurídica ante cualquier perfil de formación o gestión corporativo contemplada en el régimen dominante, teniendo como objetivo realizar las

actividades de producción, inversión y la mercantilización de bienes de tributos de servicios.

SUNAT (2015) menciona que las Características de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) son lo siguiente: (a) microempresa: en cuanto a los números de trabajadores, es de uno hasta diez trabajadores y las ventas anuales hasta el momento el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT); (b) en cuanto a las pequeñas empresas el número de trabajadores es de uno hasta 100 trabajadores y ventas anuales el monto máximo es de 1700 (UIT). En el tema del colaborador se manifiesta cuyo tributo sea de entorno laboral, en base a su tiempo de su trabajo o el tiempo de su contrato, aplicándose la iniciación de preeminencia.

### **Importancia de la micro y pequeña empresa (MYPE)**

Es importante porque es una de las fuentes de empleo, dando una conformidad a que los individuos sin ocupaciones y bajos caudales económicos pueden formar su adecuado cargo, SUNAT (2018).

### **Tipos de micro y pequeña empresa (MYPE)**

✓ **Microempresa:** ventas anualizados hasta el valor grande de 150 unidades arancelario tributarias (UIT)

✓ **Pequeña Empresa:** son los negocios periódicos generales a 150 UIT y hasta el valor alto de 1700 unidades arancelario de UIT.

Mares (2018) menciona que las micro y pequeñas empresas en el año 2015 estos representaban en términos cuantitativos el 98.35% del total de empresas en el Perú, mientras que tan solo el 1.65% eran grandes y medianas empresas ya que este porcentaje se traducía en 2.5 millones de pequeñas empresas y

microempresas de las cuales solamente 648,147 micro y pequeña empresa eran formales, ya que esto demuestra que la MYPE desde de tiempo es el estrato empresarial más importante en nuestro país.

Según la ley 28015 (2018) deben cumplir con el régimen laboral lo cual menciona: (a) seguro social, (b) descanso mensual, (c) vacaciones de 15 días al año, (d) CTS por despido, (e) jornada laboral de 8 horas diarias.

### **Rubro Restaurante**

En cuanto a la resolución de la superintendencia N° 183-2004/ SUNAT y normas modificatorias se indicó que la relación de servicios y bienes afectos al sistema, se encuentran detallados en el anexo 1,2,3 en la resolución, asimismo en el anexo 3 está referido a la presentación de servicios ya que siempre en cuanto la operación sea mayor a S/ 700.00 ya que está sujeto al servicio de comidas y bebidas en establecimiento abiertos al público en general como restaurantes y bares (SUNAT, 2016).

Amat (2016) nos señala que las responsabilidades y deberes de los gerentes se basan en tres objetivos importantes las cuales son: (a) una mala gestión de la empresa no resultara además no dará buenos frutos, (b) satisfacción al cliente, eficiencia ay rentabilidad ya que los comercios de este rubro no tendrían un solo trabajo del chef y de los trabajadores y (c) quienes son los responsables de preparar los platos que los clientes desean consumir, si bien es cierto los platos ofrecidos sinigual generará una mala gestión, es importante como gerente brindar un buen servicio ya que los clientes son el futuro de nuestras ganancias de la empresa.

Amat (2016) nos manifiesta que las funciones de un buen gerente para un restaurante son las siguientes: (a) estimar los costos de las bebidas y alimento, (b) determinar el tipo de servicio a ofrecer asimismo implementando los procedimientos pertinentes, (c) llevar el inventario y adquirir bebidas e insumos, equipos (d) supervisar los alimentos preparados, los platos servidos y además la presentación, (e) reunirse con los trabajadores para poder definir menús y realizar actividades relacionadas.

## **Marco Conceptual**

### **Habilidades**

Las habilidades son capacidades de las personas que se desenvuelven y desempeñan de una manera adecuada y facilidad ya sea las actividades o tareas programadas, ya que lo realizan de una manera específica con una aptitud puntual para todas las actividades determinadas (Wetten y Cameron, 2016).

### **Gestión**

La gestión es llevar a cabo los deberes y responsabilidades sobre un proceso de conjunto de actividades, ya que puede ser personal o empresarial lo que contiene es la preocupación por la habilidad de los recursos y asimismo las estructuras necesarias para que tenga un espacio (Medina, 2017).

### **Calidad**

La calidad es la satisfacción de los consumidores, ya que la calidad comprende el conjunto de acciones, sistematizadas y planificadas para impulsar la finanza de que un servicio o un bien cumpla los requisitos de calidad ya que incluye el conjunto de actividades desarrolladas para las organizaciones dirigidas a asegurar que la calidad producida satisface las necesidades del comprador (Deming, 2017)

### **Capacitación**

La capacitación es un comienzo de utilidad, porque consiente a las personas contribuir indudablemente en los resultados del negocio (Chiavenato,2016)

### **III. HIPÓTESIS**

Según Ramírez (2015) define que no todas las investigaciones descriptivas se plantean hipótesis.

En el presente trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017*. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de investigación**

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, transversal- descriptivo.

- Fue no experimental porque se manipuló deliberadamente a la variable habilidades directivas de los gerentes en las micro y pequeñas empresas, ya que solo se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones.
- Fue transversal porque el estudio de investigación gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2017.
- Fue descriptivo porque se describió las principales características de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las Micro Y Pequeña empresa del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, 2017.

### **4.2 Población y Muestra**

#### **Población:**

Se utilizó una población de 112 Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2017, la información se obtuvo a través de la municipalidad y también por sondeo.

#### **Muestra:**

Se utilizó una muestra de 87 Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2017.

### 4.3 . Definición de operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
HABILIDADES DIRECTIVAS	Whetten y Cameron (2016) estos autores e investigadores en su obra titulado “Desarrollo De Habilidades Directivas “nos menciona que da importancia a las relaciones humanas se puede decir a las relaciones laborales entre los trabajadores y directivos	El termino gestión de calidad es conocido por gran parte de los representantes, cabe decir que emplean técnicas modernas por consiguiente los colaboradores manifiestan dificultades que no permiten la implementación.	<b>Habilidades Personales</b>	Identifica problema	¿Ud. identifica los problemas de su empresa y soluciona analíticamente?	Escala de Likert
				Autoconocimiento	¿Ud. Realiza charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento?	
				Estrés laboral	¿Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral?	
			<b>Habilidades Interpersonales</b>	Comunicación	¿Usted retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo?	
				Realiza reuniones	¿Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral	
			<b>Habilidades grupales</b>	Conflicto	¿La innovación es muy frecuente en la empresa como así el uso de los recursos?	
				Trabajo en equipo	¿Ud. trabaja en equipo para que la empresa cumpla con sus objetivos propuestos?	
				Motivación	¿Ud. Motiva a su personal para seguir adelante con las actividades	

			<b>Habilidades Específicas de comunicación</b>	Retroalimentación	¿Usted retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo?	
				Trabajo en equipo	¿Ud. ¿Trabaja en equipo y cuida que ningún miembro no sea valorado, todos son tratados igual?	
				Grado de motivación	¿Motiva a su personal dando charlas, dándole vacaciones, etc., o subiéndole de cargo?	
				Delega tareas	¿Usted delega tareas en cada área de trabajo?	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD	La gestión de calidad es un proceso que consiste en la totalidad de medios que logran la calidad, donde atribuye el círculo de PDCA, siendo una herramienta que ayuda a la mejora de la calidad en los productos fabricados, ya que la idea es lograr la mejora continua disminuyendo los fallos y aumentando la eficiencia y la eficacia. (Deming, 2016)	El término gestión de calidad es conocido por gran parte de los representantes, cabe decir que emplean técnicas modernas por consiguiente los colaboradores manifiestan dificultades que no permiten la implementación.	Planear	Observar el problema	¿Ud. Observa los problemas que existen en su empresa?	Escala de Likert
				Herramientas o técnicas	¿Ud. Realiza utiliza las herramientas o técnicas necesarias para solucionar cualquier problema que ocurre?	
			Hacer	Aplicación eficiente	¿Usted Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas?	
			Verificar	Supervisión	¿Qué tanto necesita tu gente ser supervisada?	
				verificar	¿Ud. Verifica los logros alcanzados de los trabajadores?	
			Actuar	Estrategias de procedimiento	¿Ud. Plantea estrategia de procedimiento?	

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

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de personas, cuyas opiniones son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicó a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 26 preguntas; las 6 primeras estuvieron dirigidas a las características de los representantes, las 5 siguientes fueron sobre las características de las micro y pequeñas empresas, las 6 últimas estuvieron relacionadas a las características de la gestión de calidad de los gerentes, y las 9 últimas estuvieron relacionadas a las características de las habilidades directivas de los gerentes.

#### **4.5 Plan de análisis**

La metodología de esta investigación es referente a la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes del rubro restaurante en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2017, aprobado por el asesor después de una evaluación preliminar presentada por mi persona, ya que se procedió aplicar la metodología usando la técnica e instrumento a los gerentes para lograr una confiabilidad, asimismo los datos y resultados obtenidos de la encuesta desarrollada a los gerentes han sido incorporados por el programa SPSS 24, para el proceso de datos, gráficos y análisis estadísticos, y presentación de tablas El programa Excel fue utilizado para ejecutar la tabulación de la información adquirida con el cuestionario como instrumento; así mismo para realizar tablas y figuras; además el programa Word fue útil para redactar el trabajo de investigación; se utilizó el Mendeley para almacenar los archivos y las referencias bibliográficas; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas y uso en la sustentación del trabajo de investigación; el turnitin fue requerido para visualizar la similitud de porcentaje y evitar el plagio, por último el programa PDF fue necesario para la presentación final del trabajo de investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de Análisis
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes del micro y la pequeña empresa del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 Describir las principales características de las micro y</p>	<p>Gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes</p>	<p>-Se utilizó una población de 112 micro y pequeñas empresas.</p> <p>-Se obtuvo una muestra de 87 micro y pequeñas empresas del rubro restaurante</p>	<p>-El trabajo de investigación fue del diseño de investigación no experimental transversal y descriptivo.</p> <p>-No experimental: Porque no se manipuló deliberadamente a la variable.</p>	<p>Técnica: Se utilizó la técnica la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizó el instrumento el cuestionario.</p>	<p>El programa Excel fue utilizado para realizar tablas y figuras de la investigación asimismo fue útil el programa Word, Mendeley, Turnitin y el programa PDF.</p>

	<p>pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.</p> <p>Describir las principales características de las habilidades directivas de los gerentes en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.</p>		<p>en la Ciudad de Huaraz, 2017.</p>	<p>-Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando.</p> <p>-Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable.</p>		
--	--	--	--------------------------------------	---	--	--

## **4.7 principios éticos**

El presente trabajo de investigación de la gestión de calidad con el uso de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz 2017, da referencia a los principios éticos de confidencialidad y respeto al autor a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual ya que esta información está hecha para la realización de este proyecto para fines académico.

### **Protección a las Personas**

A las personas que apoyaron brindando su información se les presento su identidad, su privacidad y su dignidad humana, donde se colocaron sus nombres completos y sus firmas a través de un consentimiento informado.

### **Justicia**

Se brindó un trato amigable a los representantes de las micro y pequeñas empresas detallándoles el motivo e importancia de la encuesta y su participación, también se entregó un modelo de consentimiento informado uniforme para cada uno y se emplearon las mismas preguntas. Además, se les comunicó que, si están interesados en saber los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

### **Integridad científica**

Alude al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, y connota honestamente transparente y la responsabilidad el cual se refleja de la investigación realizado.

### **Libre participación y derecho a estar informado**

La información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante fue de uso académico ya que se aplicó el cuestionario a los participantes después de mencionarles la finalidad de la investigación presenciada en el consentimiento informado. También de pedirles que sean partícipes, leída del documento, su aprobación y firma del mencionado consentimiento.

### **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Como modo de aportar al medio ambiente, se aplicó el cuestionario en papeles reciclados, en lo cual contenían las interrogantes a ejecutar. También se contribuyó ahorrando energía utilizando la laptop después de estar completamente cargada y no se utilizó enchufado por varias horas para el trabajo de investigación. Para el proceso de realización trabajo se utilizó las encuestas y material informativo por parte del asesor por la cual se utilizó hojas de reciclaje para evitar el gasto excesivo de hojas.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.*

Características de los representantes	n	%
<b>Edad</b>		
20-30 años	20	23.00
31-40 años	39	44.80
41 a más	28	32.20
Total	87	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	35	40.20
Femenino	52	59.80
Total	87	100.00
<b>Estado civil</b>		
Casado	20	23.00
Divorciado	22	25.30
Viudo	40	46.00
Soltero	5	5.70
Total	87	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Estudios primarios	24	27.60
Superior secundarios	28	32.20
Estudios superiores	35	40.20
Total	87	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	30	34.50
Administrador gerente	48	55.50
9		10.30
Total	87	100.00
<b>Tiempo de cargo</b>		
0 a3 años	19	21.80
4 a 6 años	26	29.90
7 a más años	42	48.30
Total	87	100.00

**Nota:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 2

*Características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.*

De la Empresa	N	%
Tiempo de permanencia en el Rubro		
Menos de un año		24.10
1 a 5 años	21	28.10
6 a 10 años	25	14.90
11 a más años	13	32.20
Total	28	100.00
Finalidad de obtener ganancias	87	
Si		57.50
No	50	42.50
Total	37	100.00
Tipo de empresa	87	
Persona Natural		33.30
EIRL	29	31.00
SRL	27	23.00
SAC	20	12.60
Total	11	100.00
Número de Trabajadores	87	
1 a 3		24.10
4 a 6	21	56.30
7 a más	49	19.50
Total	17	100.00
Nivel de ingreso	87	
De s/ 100 hasta s/875		32.20
De s/876 hasta 587,916	28	37.90
De s/587,917 a más	33	29.90
Total	26	100.00
	87	

**Nota:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 3.

*Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.*

Gestión de calidad	n	%
<b>Identificación del problema</b>		
Casi Nunca	29	12.00
Nunca	27	31.00
A veces	20	23.00
Casi Siempre	11	12.60
Siempre	13	12.10
Total	87	100.00
<b>Herramientas o Técnicas que emplean en su trabajo</b>		
Casi Nunca	3	3.40
Nunca	4	4.60
A veces	2	2.30
Casi Siempre	43	49.40
Siempre	35	40.00
Total	87	100.00
<b>Existe un trabajo de equipo</b>		
Casi Nunca	2	2.30
Nunca	5	5.70
A veces	4	4.60
Casi Siempre	53	60.90
Siempre	23	26.40
Total	87	100.00
<b>Supervisa el rendimiento de trabajo</b>		
Casi Nunca	5	5.70
Nunca	4	4.60
A veces	1	1.10
Casi Siempre	42	48.30
Siempre	35	40.20
Total	87	100.00
<b>Verifica las tareas asignadas</b>		
Casi Nunca	5	5.70
Nunca	4	4.60
A veces	3	3.40
Casi Siempre	34	39.10
Siempre	41	47.10
Total	87	100.00

Continua...

*Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.*

Gestión de calidad	Concluye...	
	N	%
Estrategias de procedimiento de sus actividades		
Casi Nunca	4	4.60
Nunca	5	5.70
A veces	6	6.90
Casi Siempre	46	52.90
Siempre	26	29.90
Total	87	100.00

**Nota:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

Tabla 4

*Características de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.*

Habilidades Directivas	n	%
<b>Identificación del problema y solución analítica</b>		
Casi Nunca	10	10.00
Nunca	10	9.70
A veces	20	20.50
Casi Siempre	40	35.80
Siempre	20	24.20
Total	87	100.00
<b>Realiza charlas de autoconocimiento</b>		
Casi Nunca	6	6.90
Nunca	9	10.30
A veces	5	5.70
Casi Siempre	35	40.20
Siempre	32	36.80
Total	87	100.00
<b>Realiza reuniones sobre el estrés laboral</b>		
Casi Nunca	8	9.20
Nunca	7	8.00
A veces	2	2.30
Casi Siempre	32	36.80
Siempre	38	43.70
Total	87	100.00
<b>Establece relaciones mediante una comunicación de apoyo</b>		
Casi Nunca	6	6.90
Nunca	6	11.90
A veces	8	10.20
Casi Siempre	36	40.40
Siempre	31	30.60
Total	87	100.00
<b>Interactúa en cuanto al manejo de conflicto</b>		
Casi Nunca	6	6.90
Nunca	9	10.30
A veces	7	8.00
Casi Siempre	37	42.50
Siempre	28	32.20
Total	87	100.00

Continua...

Tabla 4

*Características de las habilidades directivas de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2017.*

		Concluye...
Habilidades directivas	n	%
<b>Motivación a sus trabajadores</b>		
Casi Nunca	9	10.30
Nunca	9	10.30
A veces	5	5.70
Casi Siempre	27	31.00
Siempre	37	42.50
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.00</b>
<b>trabaja en equipo armónicamente</b>		
Casi siempre	15	17.20
Siempre	17 5	19.50
Casi nunca	29	5.70
Nunca	21	33.30
A veces	87	24.10
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de motivación</b>		
Casi Nunca	12	13.80
Nunca	14	16.10
A veces	7	8.00
Casi Siempre	24	27.60
Siempre	30	34.50
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.00</b>
<b>Delega tareas</b>		
Casi Nunca	8	9.20
Nunca	14	16.10
A veces	10	11.50
Casi Siempre	34	39.10
Siempre	21	24.10
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2018.

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1. características de los de los representantes de la Micro Y Pequeña empresa del rubro restaurante en la Ciudad de Huaraz, 2017**

Edad: El 44,80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 40 años (Tabla 1), asimismo estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Maldonado (2016) quien menciona que el 26 % tienen entre 26 a 41 años, asimismo coinciden con los resultados de padron (2019) quien determina que los 72,4 % tienen una edad de 31 a 40 años. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz se encuentran dirigidas específicamente por las personas de edades entre 31 a 40 años teniendo como conocimiento y experiencia de trabajar años y llevar a cabo una buena administración en su empresa y ser un líder de ejemplo.

Género: el 59,8 % de los representantes son de género femenino (tabla 1); estos resultados también coinciden con los resultados encontrados por Maldonado (2016) quien señala que el 56,5% son de género femenina, asimismo coinciden con Camones (2014) quien menciona que el 52,4% son de género femenina, además contrasta con Becerra (2017) quien manifiesta que el 84% son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante son de género femenino ya que tienen una capacidad de poder llevar a cabo estas actividades y el conocimiento ya que tienen un buen trato hacia las personas ya que se sienten más comprometidas y generan la confianza suficiente para hacerlos sentir cómodos.

Estado civil: los representantes de las micro y pequeñas empresas de los encuestados en cuanto a su estado civil la mayoría son viudos con el 46,0% (tabla 1) estos resultados coinciden con Medina (2016) quien manifiesta que el 49,4% son viudos, además estos resultados coinciden Maldonado (2016) quien determina que el 47,55 son viudos, estos resultados coinciden además con Padron (2019) quien define que el 53,75% son viudos, estos resultados contrastes con Becerra (2017) quien señala que el 67% son viudos. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de la ciudad de Huaraz son viudas ya que han podido sobre llevar sus actividades con el esfuerzo de cada día y son un ejemplo a seguir.

Grado de instrucción: el 40,20% de los representantes de las empresas tienen un estudio superior (tabla 1), estos resultados coinciden por Padron (2019) quien manifiesta que el 40.47% de los representantes tienen sus estudios universitarios, además estos resultados coinciden con Maldonado (2016) quien manifiesta que el 67.63% tienen estudios pre universitarios. por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeña empresa del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz-2017, están dirigidas por las personas de su grado de instrucción universitaria ya que tienen suficiente experiencia, capacidades y habilidades para poder dirigir su empresa.

Cargo: El 55,50% de los representantes son administradores (tabla1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Becerra (2017) quien manifiesta que son administradores el 67,45%, estos resultados coinciden con Maldonado (2016) quien señalo que el 72,43% son administradores. Esto demuestra que la mayoría de las

micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz-2017 están dirigidos a las personas de cargo de administradores ya que tienen una experiencia en el ámbito laboral y lo manejan mejor en cuanto a las capacitaciones que realiza con sus trabajadores y las motivaciones que hay en su empresa.

Tiempo de cargo: El 48,3% de los representantes tienen entre 7<sup>a</sup> más años desempeñando en el cargo (Tabla 1), estos resultados coinciden con Becerra (2016) el 46,37% de los representantes de las micro y pequeñas empresas quien manifiesta que llevan un tiempo de cargo de 8 a más años, además estos resultados coinciden con Maldonado (2016) el 63.25% de los representantes quien señala que tienen un cargo de 10 a más años, estos resultados coinciden con Padrón (2019) el 74.15% de los representante mencionan que el cargo que tienen los representantes de las micro y pequeñas empresas es de 4 a 6 años. Esto demostró que la mayoría de los representantes tiene un cargo entre 7 años a mas ya que les va bien en su negocio, ni tropiezos en su camino y saben solucionarlo con la experiencia de los años que tienen que tienen en su negocio.

**Tabla 2. características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017**

Tiempo de rubro: el 32,2% de las micro y pequeñas empresas tiene más de 11 años (tabla 2), estos resultados coinciden con Maldonado (2016) quien menciona que el tiempo de rubro que tiene es de 3 a 7 años un 45,35%, estos resultados coinciden con Becerra (2017) quien señala que tiene una permanencia de 0 a 3 años un 87.17%. Esto determino que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro

restaurante el tiempo de su permanencia es de 0 a 7 años trabajando y les va bien en su actividad con un buen trato a los clientes y la motivación de sus trabajadores.

Finalidad de obtener ganancia: el 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas nos mencionan que si se creó con la finalidad de crear ganancia (tabal 2), estos resultados demuestran lo coinciden ya que Maldonado (2016) señala que se creó con la finalidad de generar ganancia el 53, 67%, este resultado igualmente coincide con Padron (2019) quien manifiesta que el 58,3% se creó con la finalidad de crear ganancia. Esto demostró que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante la mayoría creó su negocio con la finalidad de obtener ganancia con su esfuerzo mejorando su economía y administrando con responsabilidad ya que en un negocio debe a ver más ingresos y menos gastos.

Con respecto al tipo de empresa el 33,33% son personas naturales (tabla 2) de los representantes de las micro empresas encuestados, estos resultados coinciden con Maldonado (2016) quien nos señala que el 40,50% son de personas natural, además coincide con Padron (2019) quien manifiesta que el 47,3% son de persona natural, de esta manera coincide con Becerra (2017) quien indica que 62,45% el tipo de empresa es SRL. Se demostró que los representantes de la micro y pequeñas empresas del rubro restaurante el tipo de empresa la mayoría son persona natural ya que es responsable de todos los cargos ya que es un único dueño.

Cantidad de trabajadores: el 56,30% de los representantes de las micro y pequeñas empresas nos mencionan que hay entre 4 a 6 trabajadores (tabal 2), estos resultados demuestran lo coincide ya que Maldonado (2016) señala que hay de 4 a 5

trabajadores un 61%, este resultado igualmente coincide con Padron (2019) quien manifiesta que el 58,30% trabajan en su empresa unos 4 a 6 trabajadores. Esto demostró que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante la mayoría de las empresas existen entre 4 a 6 trabajadores ya que es suficiente para poder cubrir con todas las áreas y es mejor ya que pueden trabajar como equipo.

Nivel de ingreso: es de s/876 hasta 587,916 (tabla 2), estos resultados coinciden con Maldonado (2016) quien menciona que su nivel de ingreso es de 870 hasta 580,543 unos 45,30 %, estos resultados coinciden con Padron (2019) quien señala que el 87,98% el nivel de ingreso es de 100 hasta 875 soles. Esto determino que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante la mayoría su nivel de ingreso es de s/876 hasta 587,916 ya que les va bien en su negocio sin perder la imagen de su empresa y que existen clientes fiables.

**Tabla 3: características de la gestión de calidad con el uso de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz,2017.**

Identificación de problemas: el 31,05% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que casi nunca identifican el problema de su empresa (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Maldonado (2016), donde manifiesta que el 42,64% quien considera que en su empresa casi nunca identifican problemas, pero coinciden con Becerra (2017), quien menciona que el 64.32% si identifican los problemas dentro de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 no identifican los problemas que existen en su empresa ya

que no se está realizando un buen funcionamiento de trabajo y asimismo perjudica a la empresa.

Técnicas y herramientas emplean en su trabajo: el 49,40% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que casi siempre emplean las técnicas y herramientas en su trabajo (tabla 3), estos resultados coinciden con Maldonado (2016), donde manifiesta que en las empresas si utilizan técnicas y herramientas para poder trabajar. Esto demostró que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 emplean sus herramientas y técnicas en su trabajo para tener un resultado efectivo y asimismo hace que el trabajo en equipo tenga buenos resultados.

Supervisión del rendimiento de su trabajo: el 48,32% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que casi nunca identifican supervisa (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Becerra (2017), donde manifiesta que el 42,64% quien considera que en su empresa casi nunca supervisan, pero coinciden con Maldonado (2016), quien menciona que 78,42% a veces supervisan el rendimiento de su trabajo dentro de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 supervisan el rendimiento del trabajo que realizan ya que es importante que supervisen y de esa manera la empresa progresara y tendrá buenos resultados.

Verificación de las tareas asignadas: el 47,1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que siempre monitorean las actividades de su empresa

(tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Maldonado (2016), donde manifiesta que el 46,67% quien considera que en su empresa siempre realizan un seguimiento de sus actividades, pero coincide con Padron (2019), quien menciona que el 58.32% no verifican sus actividades dentro de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 si verifican sus actividades que se desarrolla en su empresa y es importante estar monitoreando para el bien de la empresa.

Estrategias de procedimientos de trabajo: el 52,9% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que casi siempre lo realizan (tabla 3), estos resultados coinciden con Padron (2019), quien menciona que el 63,5% están totalmente de acuerdo que lo utilizan o realizan las estrategias para los proceso de trabajos, igualmente coincide para Maldonado (2016), quien menciona que está de acuerdo ya que utiliza estrategias para la evaluación de procedimientos, asimismo coincide con Becerra (2014), quien señala que no utiliza indicadores para el procediendo de su actividad. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 si utilizan estrategias para el procedimiento de sus actividades que se desarrolla en su empresa.

**Tabla 4: características con el uso de las habilidades directivas en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2017.**

Identifican el problema y dan una solución analítica: el 35,8%, (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Padron (2019) quien manifiesta que están de acuerdo el 67,4% que no identifican los problemas que existen en su empresa y asimismo o no dan soluciones, estos resultados además contrastan con Maldonado (2016) quien señalo que el 72,45% casi nunca identifican los problemas de su empresa. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz-2017. Demostró que la mayoría de los representantes no identifica los problemas que existan en su empresa ya que esto es grave de no poder dar una solución a esas complicaciones que existen.

Realiza charlas de autoconocimiento: el 40,2%, (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Padrón (2019) quien manifiesta que siempre realiza charlas de la evaluación de cada persona el 78,4%, estos resultados además coinciden con Maldonado (2015) quien señalo que el 72,45% casi nunca realizan charlas de autoconocimiento. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz-2017. Demostró que la mayoría de los representantes siempre realizan charlas de autoconocimiento, siendo importante para los trabajadores.

Realiza reuniones: el 43,7% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que siempre lo realizan (tabla 4), estos resultados coinciden con Pamela (2016), quien menciona que el 33,5% están totalmente de acuerdo que realizan charlas del estrés laboral, igualmente coincide para Maldonado (2016), quien menciona que está de acuerdo ya que realizan charlas del estrés laboral. asimismo,

contrasta con Ramírez (2015), quien señala que no realizan reuniones del estrés laboral. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 si realizan reuniones del estrés laboral ya que es importante que los trabajadores indiquen que es lo que les es inconveniente o cuál es su estrés en cuanto al trabajo que realizan.

Establece relaciones mediante una comunicación de apoyo: el 40,4% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que casi siempre lo realizan (tabla 4), estos resultados coinciden con Maldonado (2016), quien menciona que el 47,5% están totalmente de acuerdo que establecen relaciones mediante la comunicación de apoyo igualmente coincide para padron (2019), quien menciona que está de acuerdo ya que realizan una comunicación de apoyo, asimismo contrasta con Ramirez (2015), quien señala que no establecen relaciones mediante una comunicación de apoyo laboral. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017, si establecen relaciones mediante una comunicación de apoyo ya que es importante tener una comunicación en cuanto al trabajo y de esa manera rendir efectivamente en cuanto al trabajo.

Interactúan el manejo de conflicto: el 42,5% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que casi siempre (tabla 4), estos resultados coinciden con Maldonado (2016), quien menciona que el 48,23% están totalmente de acuerdo interactúan el manejo de conflicto, igualmente coincide para Becerra (2017), quien menciona que está totalmente de acuerdo que hablen del manejo de conflictos,

asimismo coincide con padron (2019), quien señala que no interactúan el manejo de conflicto. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 que siempre interactúan el manejo de conflicto ya que es importante que los trabajadores indiquen hablen conversen antes de descontrolarse con los demás.

Motivación a sus trabajadores: el 42,5% de los representantes de las micro y pequeña empresa mencionan que siempre lo realizan (tabla 4), estos resultados coinciden con Maldonado (2016), quien menciona que el 49,67% están totalmente de acuerdo que motiva sus trabajadores ya que es importante para poder desenvolverse en su área de trabajo, igualmente coincide para Padrón (2019), quien menciona que está de acuerdo ya que motiven a sus trabajadores, asimismo contrasta con Becerra (2017), quien señala que no siempre motiva a su personal. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 si motivan a su personal ya que es necesario para que la empresa tenga ingresos positivos y de esa manera tener una imagen buena de su empresa.

Trabajo en equipo: el 33,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas nos mencionan que casi siempre trabajan armónicamente en equipo (tabla 4), estos resultados coinciden con Maldonado (2016) señala que si existe un trabajo en equipo armónicamente este resultado igualmente coincide con Ramírez (2015) quien manifiesta que el 46,72,3% casi siempre realizan un trabajo en equipo armónicamente. Esto demostró que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz la mayoría trabaja

armónicamente con su equipo ya que es fundamental para la empresa ya que se apoyan y consigan grandes triunfos ya que es necesario conocer de cada persona sus debilidades y fortalezas y de esa manera desempeñar cada rol según sus conocimientos.

Grado de motivación: el 34,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas señalan que casi nunca miden el grado de motivación (tabla 4), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por David y Kim (2015), donde manifiesta que el 81,4% quien considera que en su empresa casi nunca miden el grado de motivación, además coinciden con Maldonado (2016), quien menciona que 67,42% que nunca miden el grado de motivación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017 que a la mayoría de los representantes no les mide el grado de motivación que ellos mismos tienen esa motivación que saben demostrarlo.

Delega tareas: el 39,1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas nos mencionan que casi siempre delegan tareas (tabla 4), estos resultados coinciden con Maldonado (2016) señala que, si delegan tareas el 45,2%, este resultado contrasta con camones (2015) quien manifiesta que el 58,3% que casi siempre delegan tareas. Esto demostró que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante la mayoría de las empresas delegan tareas ya que es importante para los representantes desempeñar las funciones con responsabilidad sin que nadie los premie.

## VI CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son de género femenino, son administradores. La minoría tiene entre 31 a 40 años, teniendo estudios universitarios y tienen entre 7 a más años desempeñando en el cargo, son viudos. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigidos por mujeres mayores favorece el crecimiento empresarial, ya que mediante sus habilidades, capacidades y conocimiento realizan diversas actividades y resalta su emprendimiento visionario.

La mayoría las micro y pequeñas empresas tienen 11 a más años de tiempo de permanencia en el rubro, se creó con la finalidad de obtener ganancias. La minoría es de tipo de empresa persona natural teniendo entre 4 a 6 trabajadores, teniendo un ingreso De s/876 hasta 587,916. Para ello su permanencia en el rubro sea rentable y pueda ampliar más su negocio cumpliendo siempre con las exigencias que tiene sus clientes con el servicio que ofrece.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas restaurantes identifican el problema que existe en su empresa, asimismo utilizan estrategias de procedimiento de sus actividades y trabajan en equipo. La minoría utiliza herramientas o técnicas que emplean, supervisando el rendimiento de trabajo y verificando las tareas asignadas. Los representantes deben integrar una buena gestión de calidad en sus actividades diarias, si bien conocen las técnicas de la atención al cliente e implementan métodos para mejorar el servicio no es suficiente porque no saben cómo direccionar adecuadamente las funciones en la empresa.

La minoría con respecto a la identificación del problema y solución analítica la mayoría casi siempre identifica problemas y trata de solucionar analíticamente, asimismo casi siempre realiza charlas de autoconocimiento, además realiza reuniones sobre el estrés laboral, siempre establece relaciones mediante una comunicación de apoyo, por otro lado siempre interactúa el manejo de conflicto y motiva a sus trabajadores, pero casi nunca existe un trabajo de equipo armónicamente, asimismo siempre existe un grado de motivación y finalmente casi siempre delega tareas. No obstante, los representantes del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz tendrán que poner mayor énfasis a sus trabajadores, ya que depende mucho el trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades y sobre todo en el logro de los objetivos ya que los desenvolvimientos de las habilidades directivas no están siendo aplicados debidamente, ya que esto conlleva a tener un resultado de una mala gestión y evaluación de la organización.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

Deberán actualizarse en materia administrativa, por ser el máximo representante, no puede ser ajeno a la gestión de los procesos de dicha empresa, pues estamos en la era tecnológica y se ofertan cursos de hasta dos meses por la modalidad virtual al cual pueda acogerse, como resultado obtendrá conocimientos en herramientas administrativas. Por otra parte, deberán definir claramente sus objetivos y metas, dirigiéndose con asertividad, al igual que urge capacitar en cuanto a la buena atención.

Aprovechar el beneficio que ofrece las entidades bancarias, así implementar programas motivacionales a través de talleres, charlas, de esta manera se logre una cultura integra organizacional y facilite la calidad de vida a sus colaboradores.

Optar por el uso del ciclo de Deming en cada actividad para tener la certeza de los objetivos, esta puede ir acompañada de auditorías periódicas, ya que los resultados facilitan que las no conformidades sean corregidas, involucrando la participación del personal del dicho rubro, implementar planes de mejora con mayor compromiso por parte de la alta jerarquía, para una gestión correcta.

Incentivar a la gerencia conjuntamente con la administración poner más atención y tomar las medidas respectivas en base a la satisfacción del personal, se puede tomar el convenio institucional de practicantes pre profesionales y la carrera de Psicología de la Universidad Uladech, con el fin de diagnosticar, identificar el grado de la satisfacción del personal, plasmando sus conocimientos y aportando a la organización para la toma de decisiones respecto al talento humano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. S. (2017). *Capacitación y Desarrollo de Personal* . México: Noriega Editores.
- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional realizado a colaboradores del hotel de campo. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Amat, J. (2016). *gerencia para el futuro* . Colombia : FCA-UNAM.
- Bonals, J. (2016). El trabajo en equipo del profesorado. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=162939>
- Bravo, J. (1990). Marketing Mix: Conceptos, estrategias y aplicaciones. Madrid, España: Díaz de Santos S.A
- Borda, A. (2017). *Diagnostico de las Habiliddaes directivas en los restaurantes grand house*. Bogota. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/211/Ana%20Mar%20C3%ADa%20Borda%20Clopatofsky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. México: tercer edición Mc Graw Hill.
- Chimbote, U. C. (2019). *Código De Ética Para La Investigación* . Chimbote : Consejo Universitario .
- Cuatrecasas, L. (2016). Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación. Barcelona: Profit.
- Deming, E. (2015). *Calidad, Productividad Y Competitividad, la salida de la competitividad* . Madrid: Editor Thomson .
- Franco, Y. (2017). *tesis de investigación*. Venezuela . Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

- González, F. M. (2015). *LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL*. BÓGOTA: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS) PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw hill. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/2018%20-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20rut as%20cuantitativa-cualitativa-mixta%20-%20Sampieri-1.pdf.
- INEI, C. (2019). Clasificación industrial internacional uniforme. Recuperado de [https://proyectos.inei.gob.pe/CIU/frm\\_lista\\_notas.asp?wc\\_cod=5510](https://proyectos.inei.gob.pe/CIU/frm_lista_notas.asp?wc_cod=5510)
- Investigación, C. I. (2016). Uladech. Obtenido de Código de ética para la investigación: [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)
- Lorenzo, P. S. (2016). *EL plan de analisis*. programa MFYC. Obtenido de [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/5\\_plan\\_analisis.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf)
- Maldonado, K. Y. (2016). *HABILIDADES GERENCIALES Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL*. Guatemala : UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.
- Mares, C. (2072). *Las Micro Y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Obtenido de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Medina, M. I. (2016). *tecnicas e instrumento de investigacion*. eumed.net. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Rojas, V. M. (2011). *Metodologia de la Investigación* . Bogotá .
- SUNAT. (2015). *REGIMEN TRIBUTARIO MYPE*. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mype-tributario>.

- Padron, A. (2019). Plan publicitario de Gestion de calidad para las empresas Lavadora y Lubricadora GIGI. Guayaquil.
- ISO, 9000. (2015). *Sistema de gestion de calidad- requisitos*. Ginebra: secretaria Central de ISO.
- Uladech, C., & Católica, U. (2019). *comite de Ética de la Investigación*. Chimbote: Universidad Católica de Chimbote.
- Valencia, H. I. (2015). *Habilidades directivas: Determinantes*. Investigacion y ciencia. doi:file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-HabilidadesDirectivasDeterminantesEnElClimaOrganiz-3640774%20(2).pdf
- Whetten, D. y. (2016). *desarrollo de habilidades directivas*. México: octava edición PEARSON EDUCACIÓN.
- Whetten, H. (2016). *Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Operativos Del Gimnasio “Sport Club” De La Ciudad De Trujillo* – 2013. Url Disponible En: [Http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/207/1/Martell\\_Bebeto\\_Plan\\_Cap](http://Repositorio.Upao.Edu.Pe/Bitstream/Upaorep/207/1/Martell_Bebeto_Plan_Cap).

**Anexo**

**Anexo 1: Cronograma De Actividades**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2017								Año 2018				Año 2021			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				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	x	x	x				



- Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC )	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			652.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Total (S/.)</b>			

**ANEXO 3: Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas  
POBLACION Y MUESTRA**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	RUC	DNI
1	GONZALES RAMIREZ ANGEL ANTONIO	10415049213	41504921
2	POMA HUAMAN JHON ALEX	10451888906	45188890
3	DELGADO DELGADO SANTA HERACLIA	10316212455	31621245
4	BARTOLO ROMERO MARIS ISABEL	10316212455	31621245
5	INVERSIONES LA FONTANA S.A.C.	20533640126	
6	DAMIAN QUITO JOSH BECKER	10439235298	43923529
7	CASTAÑEDA SALVADOR BRIGIDA	10316642506	31664250
8	CASTROMONTE LUNA ROLANDO	10316514869	31651486
9	GONZALES ANGELES EVA MARTHA	10407726206	40772620
10	COTRINA LUIS ISAQUIEL ZOCIMO	10445781890	44578189

<b>11</b>	LINO RURUSH JIMMY ANTHONY	10704592596	70459259
<b>12</b>	DIAZ LLIUYA SANTA LUCIA	10722521779	72252177
<b>13</b>	CARRION FIGUEROA MIGUEL ROGER	10421035747	42103574
<b>14</b>	MENDOZA RAMIREZ ROXANA URSULA	10724571617	72457161
<b>15</b>	CHAVEZ BUSTAMANTE EDIT DORIS	10410226052	41022605
<b>16</b>	DEXTRE PATRICIO MARCELA ROSANA	10406598786	40659878
<b>17</b>	MAGUIÑA ROSALES EDWIN MOISES	10445109946	44510994
<b>18</b>	VEGA MONTES TEODORO	10322680452	32268045
<b>19</b>	ONOFRE VALVERDE ORFELINDA MILDA	10068032097	6803209
<b>20</b>	CAMONES CALIXTO EDWIN POLICARPO	10228919221	22891922
<b>21</b>	CRISOLO MOLINA VICTORIA SANTA	10316542102	31654210
<b>22</b>	ARTEAGA DEL POZO ROAL AUGUSTO	10067093475	6709347
<b>23</b>	MEJIA DIAZ ESTHER MERCEDES	10317692604	31769260
<b>24</b>	PEÑA TACURI ALFONSA MARIA	10403644116	40364411
<b>25</b>	LAZARO LUCIANO REVECA DORIS	10468594825	46859482
<b>26</b>	LEIVA ESPINOZA SARA ADELAIDA	10468594825	46859482
<b>27</b>	CANUTO ROJAS GERONIMO EMILIO	10323823401	32382340
<b>28</b>	HUAMAN GONZALEZ ANGELA ELISA	10316633159	31663315
<b>29</b>	MORI CARRANZA LEYDY MILAGROS	10708149999	70814999
<b>30</b>	PINO GARRO NAYBETO	10437357574	43735757
<b>31</b>	BAUTISTA MAGUIÑA HERNAN TITO	10316519135	31651913

<b>32</b>	ROSALES OSORIO DORALICIA	10407287661	40728766
<b>33</b>	RIOS ALBERTO DIEGO MANUEL	10468381201	46838120
<b>34</b>	RIMAC VEGA DAVID NICOLAS	10435690047	43569004
<b>35</b>	RAMIREZ OBREGON RICARDO HUGO	10435302624	43530262
<b>36</b>	MERCEDES MEDINA SILENA MARIA	10449591696	44959169
<b>37</b>	QUITO MACEDO ESTEBAN MARIO	10106801016	10680101
<b>38</b>	SILVERIO CELESTINO MARIA VICTORIA	10453690861	45369086
<b>39</b>	COCHACHIN ARIAS ELMER WILLIAMS	10804730732	80473073
<b>40</b>	MENDEZ LAUYA ALEJANDRINA ROSALINA	10408434471	40843447
<b>41</b>	DIJAES SRL	20364692693	
<b>42</b>	MONTORO CUEVA DORA HERMELINDA	10425694923	42569492
<b>43</b>	DE LA CRUZ DE ORTEGA DOMITILA MARIA	10316800527	31680052
<b>44</b>	ERAUSQUIN SARRIA LUIS ENRIQUE AUGUSTO	10402535534	40253553
<b>45</b>	COCHACHIN DEPAZ EPIFANIO WILDER	10316656027	31665602
<b>46</b>	AVILES ESPINOZA CARLOS	X10416378555	41637855
<b>47</b>	CASTILLO MINAYA DIANA MERCEDEZ	10429953320	42995332
<b>48</b>	FIGUEROA JIMENES YULER ALEX	10719917572	71991757
<b>49</b>	ALAMO CHINCHAY FLORENCIA NEYRA	10316542170	31654217
<b>50</b>	BAZAN PRINCE MARCO ANTONIO	10316739631	31673963
<b>51</b>	SERVICIOS GENERALES BURGER LA PUENTE EIRL	20449408331	
<b>52</b>	BOSSHARD HEINRICH	15533695458	C. Ext. 000299998
<b>53</b>	ALMIRON RAMOS OSCAR	10417161916	41716191
<b>54</b>	BAZAN REYES YOHANA MARGARITA	10409768739	40976873

<b>55</b>	RAMIREZ CORREA DOMINGO CARLOS	10316746450	31674645
<b>56</b>	HUAMANI HUAMANI MIGUEL ANGEL	10422085331	42208533
<b>57</b>	GARCIA GONZALES CARLOS EDMUNDO	10258397717	25839771
<b>58</b>	LEON TAMARA NELLY JUDITH	10326449356	32644935
<b>59</b>	LAZARO DE LA CRUZ NOEMI	10467212473	46721247
<b>60</b>	GRUPO TRIVIO SAC	20533626212	
<b>61</b>	COCHACHIN TINOCO CLARA SARITA	10316809044	31680904
<b>62</b>	SANTIAGO ASENCIOS LUCIANO	10316244870	31624487
<b>63</b>	AJO PICANTE S.R.L	20571370612	
<b>64</b>	COLLAZOS ROJAS MARCELINO PEDRO	10326479077	32647907
<b>65</b>	ALVA CHINCHAY TEODORO VICTORIANO	10328806075	32880607
<b>66</b>	GARRO CONDEZO ALEJANDRINA MIRTA	10319216435	31921643
<b>67</b>	VALVERDE URBANO TANI DORIS	10316305241	31630524
<b>68</b>	AGUILAR LEGUÍA GIOVANNA CAROLA	10404608962	40460896
<b>69</b>	CASTILLO RAMÍREZ SILVANA	10418474691	41847469
<b>70</b>	VÁSQUEZ VILLANUEVA MARCO ANTONIO	10418474691	41847469
<b>71</b>	VINO PUNTILLO EITA LUCIA	10476992422	4769924
<b>72</b>	REST.POLLERIA VICKY	10214811770	21481177
<b>73</b>	REST. POLLERIA PERICOS	10316804158	31680415
<b>74</b>	LA BRASA ROJA	20530711472	
<b>75</b>	EL FOGON	20364715651	
<b>76</b>	CASTROMONTE SANCHEZ OLIMPIA ANGELICA	10316265885	31626588
<b>77</b>	CACHA YAURI SONIA JUANA	10316411318	31641131
<b>78</b>	VARGAS ARCE YOLANDA	10316309408	31630940
<b>79</b>	SOTO VILLANUEVA MARIA RUBINA	10462078957	46207895

<b>80</b>	CEFERINO PALLACA RIVER WALTER	10725597768	72559776
<b>81</b>	CAHUANA CASIMIRO SPAIP ANGEL	10701736945	70173694
<b>82</b>	MACEDO CASTILLO ZOILA MARIA	10316748410	31674841
<b>83</b>	CANTU RAMIREZ DAVID JOSIAS	10465321267	46532126
<b>84</b>	OLORTEGUI DOMINGUEZ LIDIA	10719761467	71976146
<b>85</b>	DIAZ GARAY GLORIA ANGELICA	10316687658	31668765
<b>86</b>	HENOSTROZA MAQUINA WALTER JARRY	10416363914	41636391
<b>87</b>	MINAYA BAUTISTA FLOR VANESA	10463538528	46353852

#### ANEXO 4: Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Gestión de calidad con el uso de promoción de ventas y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro sector ventas al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y mercados (prendas de vestir) en el distrito de Huaraz, 2018

Yo, ....., identificado con DNI N° ..... acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explico y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y llenar de forma escrita las preguntas planteadas en el cuestionario.

El (a) investigador (a) se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas encuestadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

**ANEXO 5:** cuestionario

**Anexos**

**Anexo 1. Encuesta**

**ULADECH CATÓLICA HUARAZ**

*“Año del buen servicio al Ciudadano*

**Huaraz, 20 de noviembre del 2017**

**Sr. :**

.....  
.....

**Presente. - \_\_\_\_\_**

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración – Huaraz; luego para manifestarle, que estoy desarrollando la tesis titulada: **GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS HABILIDADES DIRECTIVAS DE LOS GERENTES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO RESTAURANTE EN LA CIUDAD DE HUARAZ-2017**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento “Cuestionario Aplicado a los gerentes del rubro restaurantes de la presente investigación.

Atentamente:

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo de usted.

\_\_\_\_\_  
Antunez Depaz Karina Depaz

Estudiante

Adjunto:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables
- Instrumento de investigación

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE EN ESTUDIO

CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES DE LAS MYPE DEL  
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTUARANTES, PROVINCIA DE -HZ

Nivel / Especialidad	Código de alumno	Ciclo:	Fecha:
ESTUDIANTE	1211151093	VII	12/06/2018

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 22 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

DATOS GENERALES			
<p><b>1. Edad</b> a) 20 - 30.</p> <p><b>2. Sexo</b> a) masculino b) Femenino</p> <p><b>3. Grado de instrucción</b></p> <p>a) Primaria</p> <p>b) secundaria</p> <p>c) secundaria</p> <p>d) Superior</p> <p><b>4. Estado civil</b> a) Casado</p> <p>b) Divorciado</p> <p>c) Viudo</p> <p>d) Soltero</p>	<p><b>1= Casi Nunca</b></p> <p><b>2= Nunca</b></p> <p><b>3= A Veces</b></p> <p><b>4= Casi Siempre</b></p> <p><b>5= Siempre</b></p>		

<b>Casi Nunca</b> (1)	<b>Nunca</b> (2)	<b>A Veces</b> (3)	<b>Casi Siempre</b> (4)	<b>Siempre</b> (5)
--------------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

1	Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa	1	2	3	4	5
2	Qué tiempo desempeña en el cargo	1	2	3	4	5
3	Cuantos años de permanencia de actividad y rubro tiene	1	2	3	4	5
4	La Mype se formó con la finalidad d obtener ganancia (racional empresarial)	1	2	3	4	5
5	Cuál es el tipo de empresa de acuerdo a su institución	1	2	3	4	5
6	Cuantos trabajadores tiene en su empresa	1	2	3	4	5
7	Cuál es su nivel de ingreso de un promedio mensual de la empresa	1	2	3	4	5
8	Usted observa cuidadosamente los problemas que ocurre en la empresa	1	2	3	4	5
9	Utiliza las herramientas o técnicas necesarias para solucionar cualquier problema que ocurre	1	2	3	4	5
10	Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas	1	2	3	4	5
11	Que tanto necesita tu gente ser supervisada	1	2	3	4	5
12	Verifica los logros alcanzados de los trabajadores	1	2	3	4	5
13	Las cartas de control son eficientemente para poder ver los costos de la empresa	1	2	3	4	5
14	Usted retroalimenta a su personal sobre los objetivos que tiene la empresa	1	2	3	4	5
15	Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
15	Realizan charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento	1	2	3	4	5
16	Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral	1	2	3	4	5
17	Usted retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo					
18	Interactúa con sus trabajadores, los conflictos que existen en su trabajo	1	2	3	4	5
19	Motiva a su personal para seguir adelante con las actividades.	1	2	3	4	5
20	Trabaja en equipo y cuida que ningún miembro no sea valorado, todos son tratados igual	1	2	3	4	5
21	Motiva a su personal dando charlas, dándole vacaciones, etc., o subiéndole de cargo	1	2	3	4	5
22	Usted delega tareas en cada área de trabajo	1	2	3	4	5

## ANEXO 6: Validación

10	El gerente confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.			X
11	El gerente es conciliador, sabe ajustar los ánimos cuando se tiene opiniones opuestas entre el personal.			X
12	El gerente tiene autoridad jerárquica		X	
13	El gerente tiene <del>autoridad</del> profesional, conoce lo que se hace en las áreas. <i>capacidad.</i>	X		
14	El gerente tiene autoridad moral, tiene congruencia en lo que dice y en lo que hace.			X
15	El gerente al comunicarse expresa con facilidad sus emociones.		X	
16	El gerente facilita la comunicación, baja información con oportunidad a través de la estructura.		X	
17	El gerente utiliza la comunicación entre su personal para que conozca su fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.		X	
18	El gerente tiene control de sus emociones ante cualquier situación laboral.			X
19	El gerente toma decisiones acertadas sin perder el control		X	
20	El gerente tiene la capacidad de <del>interpretar</del> las emociones de su personal <i>subir a escuchar a sus colaboradores</i>		X	

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

### RECOMENDACIONES:

La pregunta (2) corregir con fomentar con concientizar  
 y la pregunta 19 que tenga más coherente.

Nombres y Apellidos	<i>Maritza Fern Vigo</i>	DNI	<i>18858309</i>
Dirección domiciliaria	<i>Av. Pío Alegria N° 132 Lt. 11 - La Soledad</i>	Teléfono/Celular	<i>943203229</i>
Grado académico	<i>Magister</i>		
Mención	<i>Maestría en Administración</i>		

  
 Firma  
 Lugar y Fecha: *H3*... *13/11/17*.....

Investigador: Antunez Depaz Karina

	horarios.					
5	El gerente delimita y define como se organiza el trabajo.	1	2	3	4	5
6	El gerente integra los recursos técnicos, materiales y humanos para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
7	El gerente dirige, toma las decisiones de acuerdo con las actividades propuestas.	1	2	3	4	5
8	El gerente tiene capacidades de controlar las actividades hacia los objetivos	1	2	3	4	5
9	El gerente motiva a su personal para seguir adelante con las actividades.	1	2	3	4	5
10	El gerente confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.	1	2	3	4	5
11	El gerente es conciliador, sabe ajustar los ánimos cuando se tiene opiniones opuestas entre el personal.	1	2	3	4	5
12	El gerente tiene autoridad jerárquica	1	2	3	4	5
13	El gerente tiene autoridad profesional, conoce lo que se hace en las áreas.	1	2	3	4	5
14	El gerente tiene autoridad moral, tiene congruencia en lo que dice y en lo que hace.	1	2	3	4	5
15	El gerente al comunicarse expresa con facilidad sus emociones.	1	2	3	4	5
16	El gerente facilita la comunicación, baja información con oportunidad a través de la estructura.	1			4	5
17	El gerente utiliza la comunicación entre su personal para que conozca su fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.	1	2	3	4	5
18	El gerente tiene control de sus emociones ante cualquier situación laboral.	1	2	3	4	5
19	El gerente toma decisiones acertadas sin perder el control	1	2	3	4	5
20	El gerente tiene la capacidad de interpretar las emociones de su personal	1	2	3	4	5

**RECOMENDACIONES:**

*Reformular los indicadores en relación a las preguntas formuladas de manera coherente.*

Nombres y Apellidos	Juan Luzaro Diaz.	DNI	81680471
Dirección domiciliaria	Htz.	Teléfono/Celular	
Grado académico	Maestría		
Mención	NB.D.		

*[Firma manuscrita]*  
 Firma  
 Lugar y Fecha: 29/11/17

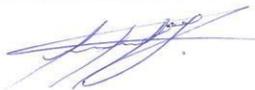
Investigador: Antunez Depaz Karina

	horarios.					
5	El gerente delimita y define como se organiza el trabajo.	1	2	3	4	5
6	El gerente integra los recursos técnicos, materiales y humanos para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
7	El gerente dirige, toma las decisiones de acuerdo con las actividades propuestas.	1	2	3	4	5
8	El gerente tiene capacidades de controlar las actividades hacia los objetivos	1	2	3	4	5
9	El gerente motiva a su personal para seguir adelante con las actividades.	1	2	3	4	5
10	El gerente confía en sí mismo y en su gente, sabe compartir la responsabilidad y el poder.	1	2	3	4	5
11	El gerente es conciliador, sabe ajustar los ánimos cuando se tiene opiniones opuestas entre el personal.	1	2	3	4	5
12	El gerente tiene autoridad jerárquica	1	2	3	4	5
13	El gerente tiene autoridad profesional, conoce lo que se hace en las áreas.	1	2	3	4	5
14	El gerente tiene autoridad moral, tiene congruencia en lo que dice y en lo que hace.	1	2	3	4	5
15	El gerente al comunicarse expresa con facilidad sus emociones.	1	2	3	4	5
16	El gerente facilita la comunicación, baja información con oportunidad a través de la estructura.	1			4	5
17	El gerente utiliza la comunicación entre su personal para que conozca su fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas.	1	2	3	4	5
18	El gerente tiene control de sus emociones ante cualquier situación laboral.	1	2	3	4	5
19	El gerente toma decisiones acertadas sin perder el control	1	2	3	4	5
20	El gerente tiene la capacidad de interpretar las emociones de su personal	1	2	3	4	5

**RECOMENDACIONES:**.....

*Reformular del cuestionario las preguntas N° 3, 6, 7, 8 y 9. Para una correcta aplicación de la Encuesta.*

Nombres y Apellidos	Manuela N. Miranda Jaimez	DNI	31680240
Dirección domiciliaria	Huaraz	Teléfono/Celular	943660053
Grado académico	Magister		
Mención	Administración de Empresas		

  
 Firma  
 Lugar y Fecha: Hc/27/11/17

Investigador: Antunez Depaz Karina

## Anexo 7: Alfa de Crombach

Directorio de restaurante (Marco Conceptual)

Fiabilidad

### Notas

Salida creada		04-DEC-2017 08:13:07
Comentarios		
Entrada	Datos	F:\karina sps.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro <ninguno>	Ponderación
	<ninguno> Segmentar	archivo
	<ninguno> N de filas en el archivo	26
	de datos de trabajo	
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.05
	Tiempo transcurrido	00:00:00.05

**Escala: ALL VARIABLES**

### Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		87	100,0

Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	87	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Este instrumento mide el nivel de confiabilidad de nuestra investigación, y el grado de aceptación del proyecto.

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
Cual es su edad	2,09	,741	87
cual es su género	1,60	,493	87
cual es su estado civil	2,34	,900	87
cual es su grado de instrucción	2,13	,818	87
cual es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa	1,76	,628	87
que tiempo desempeña en el cargo	2,26	,799	87
cuantos años de permanencia tiene de actividad	2,55	1,179	87
Se creo la Mype con la finalidad de obtener ganancia	1,95	,663	87
Cuál es el tipo de empresa de acuerdo a su institución	1,43	,497	87
Cuantos trabajadores tiene	1,30	,485	87

Cuál es su nivel de ingreso de un promedio mensual de la empresa	1,98	,792	87
Usted observa cuidadosamente los problemas que ocurre en la empresa	2,15	1,029	87
Utiliza las herramientas o técnicas necesarias para solucionar cualquier problema que ocurre	4,18	,947	87
Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas	4,03	,869	87
Que tanto necesita tu gente ser supervisada	4,13	1,054	87
Verifica los logros alcanzados de los trabajadores	4,17	1,091	87
Las cartas d control son eficientemente para poder ver los costos de la empresa	4,16	,861	87
Usted retroalimenta a su personal sobre objetivos que tiene la empresa	3,98	1,011	87
Realiza charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento	3,90	1,211	87
Realiza reuniones para inecntivar el estres laboral	3,98	1,276	87
Usted retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo	3,92	1,164	87
Interactúa con sus trabajadores, los conflictos que existe en su trabajo	3,83	1,193	87

motiva a su personal para seguir adelante con las actividades	3,85	1,351	87
Trabaja en equipo y cuida que ningún miembro no sea valorado, todos son tratados igual,	3,28	1,460	87
Motiva a su personal dando charlas, dándole vacaciones o subiéndole de cargo	3,53	1,453	87
Usted delega tareas en cada área de trabajo	3,53	1,274	87

## Anexo 7. Hoja de tabulación

Tablas 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	20-30 años	IIII-III-III-III	20	23.00
	31-40 años	IIII-III-III- III-III-III III-III	39	44.80
	41 a más años	IIII-III-III- III-III-III	28	32.20
	Total	IIII-III-III- III-III-III III-III-III- III-III-III- III-III-III- III-III-III-III-II	87	100.00
Género	Masculino	IIII-III-III- III-III-III III	35	40.20
	Femenino	IIII-III-III- III-III-III III-III-III- III-III-III-II	52	59.80
	Total	IIII-III-III- III-III-III III-III-III- III-III-III- III-III-III- III-III-III-III-II	87	100.00
Estado Civil	Casado	IIII-III-III-III	20	23.00
	Divorciado	IIII-III-III-III-II	22	25.30
	Viudo	IIII-III-III- III-III-III III-III-III	40	46.00
	Soltero	IIII	5	5.70
	Total	IIII-III-III- III-III-III III-III-III- III-III-III- III-III-III- III-III-III-III-II	87	100.00
Grado de Instrucción	Estudios primarios	IIII-III-III- III-III	24	27.60
	Educación secundarios	IIII-III-III- III-III-III	28	32.20
	Estudios Superior	IIII-III-III- III-III-III III	35	40.20

	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-II	87	100.00
Cargo	Dueño	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII	30	34.50
	Administrador	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-II	48	55.50
	Gerente	IIII-IIII	9	10.30
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-II	87	100.00
Tiempo en el Cargo	0 a 3 años	IIII-IIII-IIII- IIII	19	21.80
	4 a 6 años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-I	26	29.90
	7 a más años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII-II	42	48.30
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII IIII-IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-II	87	100.00

Tablas 2: Características de las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo en el rubro	Menos de un año	IIII-IIII-IIII- IIII-I	21	24.10
	1 a 5 años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII	25	28.10
	6 a 10 años	IIII-IIII-III	13	14.90
	11 a más años	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-III	28	32,20
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-II	87	100.00
finalidad de obtener ganancia	Si	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-III IIII-IIII	50	57.50
	No	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-III IIII-II	37	42.50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-II	87	100.00
Tipo de empresa	Persona natural	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-III	29	33.30
	EIRL	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-II	27	31.00
	SRL	IIII-IIII-IIII- IIII-III-	20	23.00
	SAC	IIII-IIII-I	11	12.60
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-IIII-III IIII-II	87	100.00

Número de trabajadores	1 a 3 trabajadores	IIII-IIII-IIII- IIII-I	21	24.10
	4 a 6 trabajadores	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII	49	56.30
	7 a más trabajadores	IIII-IIII-IIII-II	17	19.50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00
Nivel de ingreso	De s/ 100 hasta s/875	IIII-IIII-IIII- IIII- III	28	32.20
	De s/876 hasta 587,916	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-III	33	37.90
	De s/587,917 a más	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-I	26	29.90
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz,2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Identificación del problema	Casi Nunca	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-III	29	12.00
	Nunca	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-II	27	31.00
	Casi Siempre	IIII-IIII-I	11	12.60
	Siempre	IIII-IIII-III	13	12.10
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100.00
Herramientas o Técnicas que emplean en su trabajo	Casi Nunca	III	3	3.40
	Nunca	IIII	4	4.60
	A veces	II	2	2.30
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII-III	43	49.40
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII	35	40.00
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100.00
Existe un trabajo de equipo	Casi Nunca	II	2	2,30
	Nunca	IIII	5	5,70
	A veces	IIII	4	4,60
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- III	53	60,90
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- III	23	26,40
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100.00

Supervisa el rendimiento de trabajo	Casi Nunca	IIII	5	2,30
	Nunca	IIII	4	5,70
	A veces	I	1	4,60
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII-II	42	60,90
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII-IIII	35	26,40
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100,00
Verifica las tareas asignadas	Casi Nunca	IIII	5	5,70
	Nunca	IIII	4	4,60
	A veces	III	3	3,40
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII-IIII	34	39,10
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII-I	41	47,10
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100,00
Estrategias de procedimiento de sus actividades	Casi Nunca	IIII	4	4,60
	Nunca	IIII	5	
	A veces	IIII-I	6	6,90
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-I	46	52,90
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII-I	26	29,90
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII-IIII- IIII IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII IIII- IIII-IIII-II	87	100,00

Tabla 4:

Características con el uso de las habilidades directivas en las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz, 2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Identificación del problema y solución analítica	Casi Nunca	IIII-IIII	10	10,00
	Nunca	IIII-IIII	10	9,70
	A veces	IIII-IIII-IIII- IIII	20	20,50
	Casi Siempre	IIII-IIII- IIII-IIII- IIII- IIII- IIII-IIII	40	35,80
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII	20	24,20
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00
Realiza charlas de autoconocimiento	Casi Nunca	IIII-I	6	6,90
	Nunca	IIII-IIII	9	10,30
	A veces	IIII	5	5,70
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII	35	40,20
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII II	32	36,80
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00
Realiza reuniones sobre el estrés laboral	Casi Nunca	IIII-III	8	9,20
	Nunca	IIII-II	7	8,00
	A veces	II	2	2,30
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII II	32	36,80
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII-III	38	43,70

	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00
Establece relaciones mediante una comunicación de apoyo	Casi Nunca	IIII-I	6	6,90
	Nunca	IIII-I-	6	11,90
	A veces	IIII-III	8	10,20
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-I	36	40,40
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-I	31	30,60
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100,00
Interactúa en cuanto al manejo de conflictos	Casi Nunca	IIII-I	6	6,90
	Nunca	IIII-III	9	10,30
	A veces	IIII-II	7	8,00
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII-II	37	42,50
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-III	28	32,20
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100.00
Motiva a sus trabajadores	Casi Nunca	IIII-III	9	10,30
	Nunca	IIII-III	9	10,30
	A veces	IIII	5	5,70
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-II	27	31,00
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII-II	37	42,50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII-	87	100,00

		IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II		
trabaja en equipo armónicamente	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII	15	17,20
	Siempre	IIII-IIII-IIII- II	17	19,50
	Casi nunca	IIII	5	5,70
	Nunca	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII	29	33,30
	A veces	IIII-IIII-IIII- IIII-I	21	24,10
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100,00
Grado de motivación	Casi Nunca	IIII-IIII-II	12	13,80
	Nunca	IIII-IIII-IIII	14	16,10
	A veces	IIII-II	7	8,00
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII	24	27,60
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII	30	34,50
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100,00
Delega tareas	Casi Nunca	IIII-III	8	9,20
	Nunca	IIII-IIII-IIII	14	16,10
	A veces	IIII-IIII	10	11,50
	Casi Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII-IIII	34	39,10
	Siempre	IIII-IIII-IIII- IIII-I	21	24,10
	Total	IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-IIII-IIII- IIII- IIII-IIII IIII-IIII- IIII-II	87	100,00

## ANEXO 8: Figuras

**Tabla 1**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

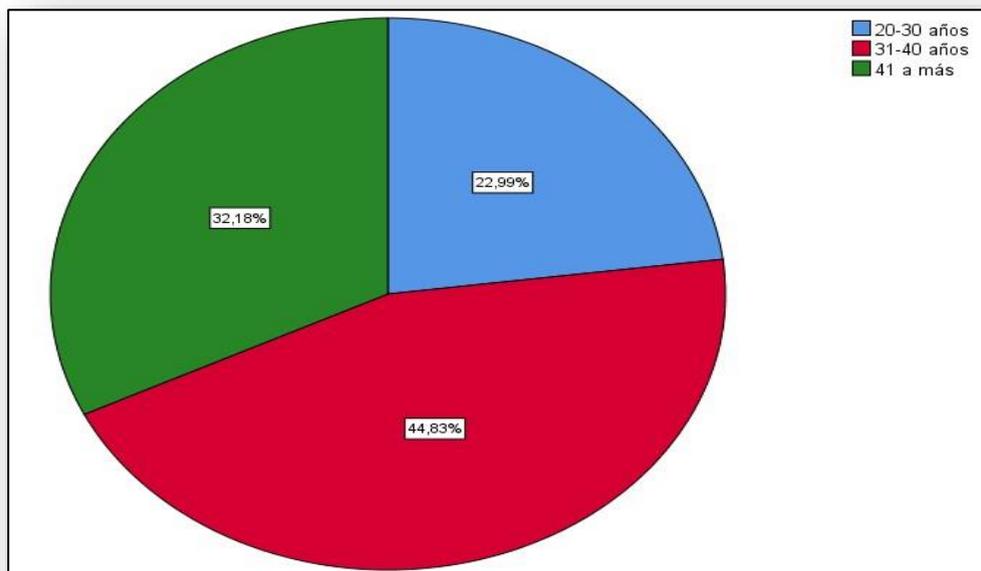


Figura 1: Edad

Fuente. Tabla 1

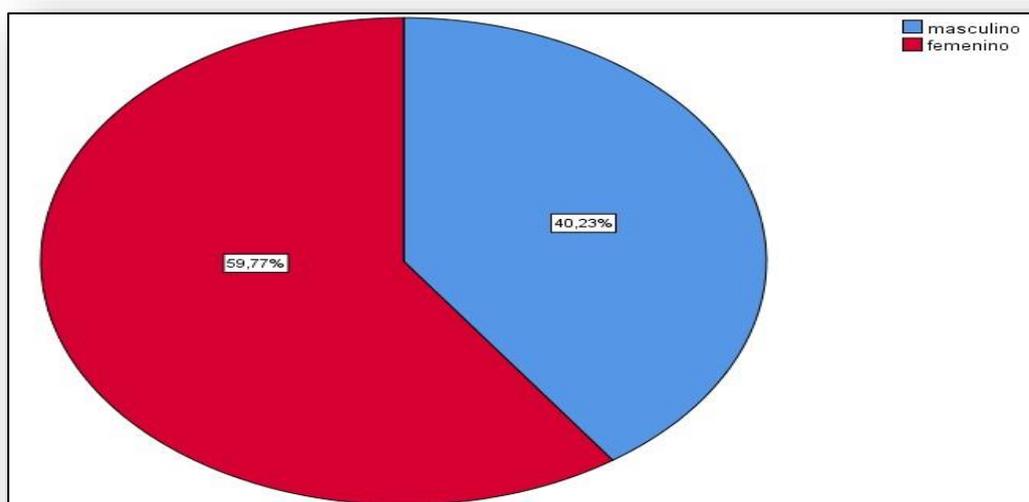


Figura 2: Género

Fuente. Tabla 1

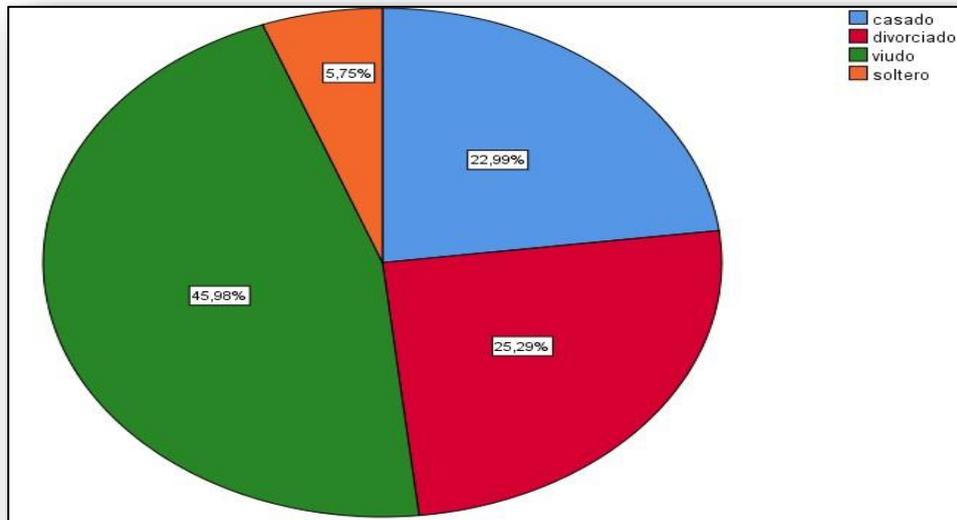


Figura 3: Estado Civil

Fuente. Tabla 1

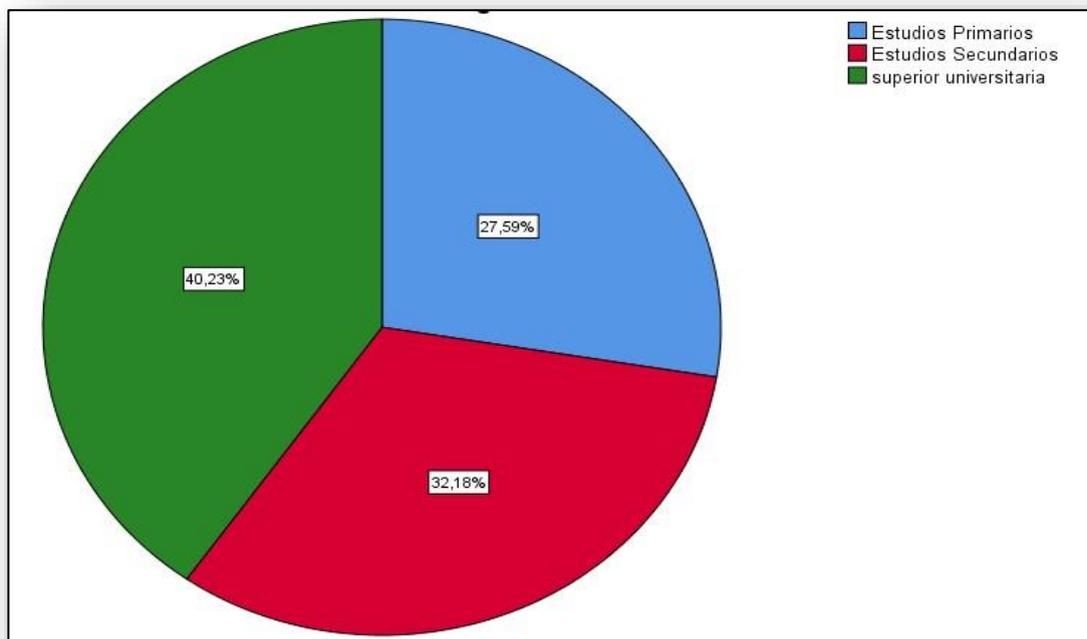


Figura 4: Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

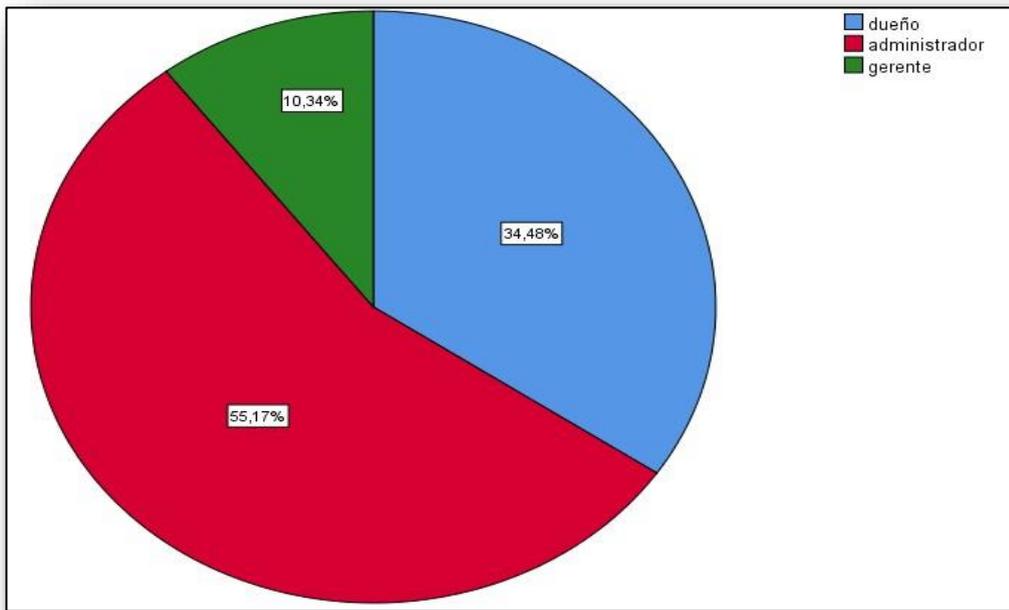


Figura 5: Cargo que desempeña  
Fuente. Tabla 1

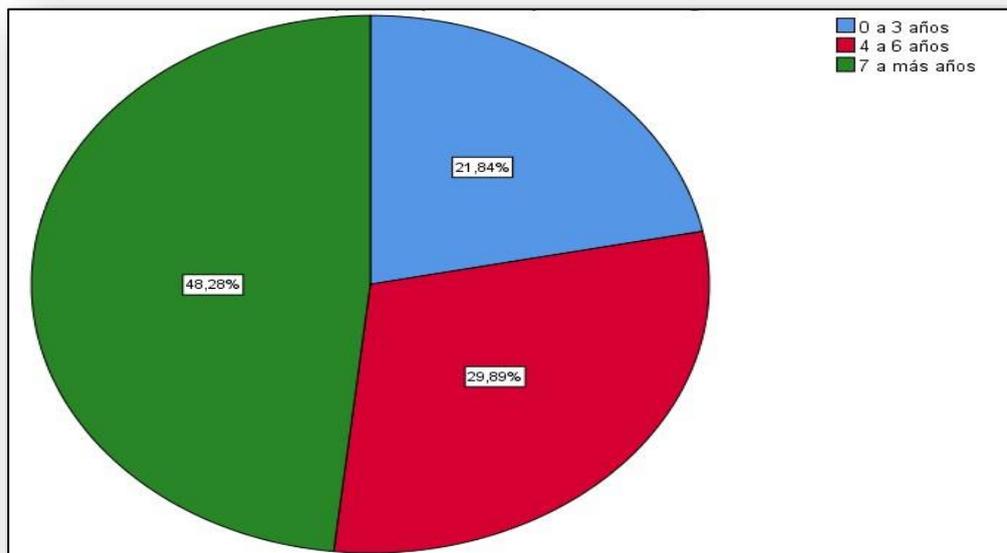


Figura 6: Tiempo de desempeño en el cargo

Fuente. Tabla 1

**Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

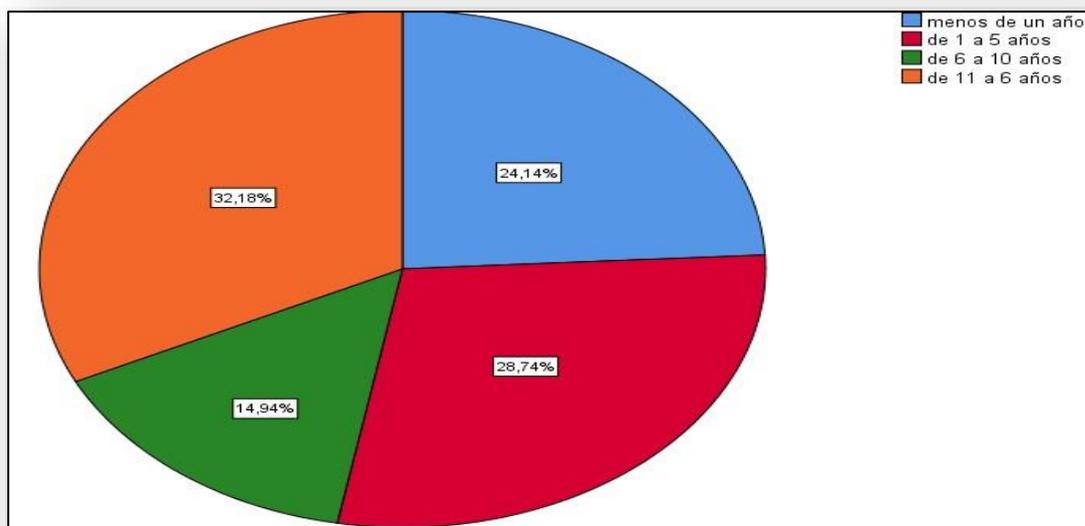


Figura 7: Cuantos años de permanencia tiene

Fuente. Tabla 2

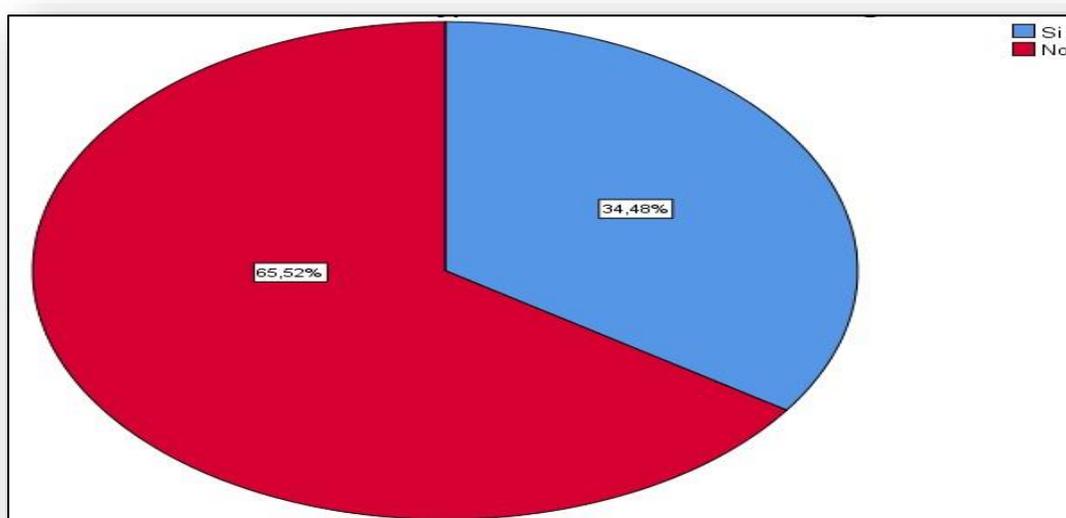


Figura 8: Se creó la Mype con la finalidad de obtener ganancia  
Fuente. Tabla 2

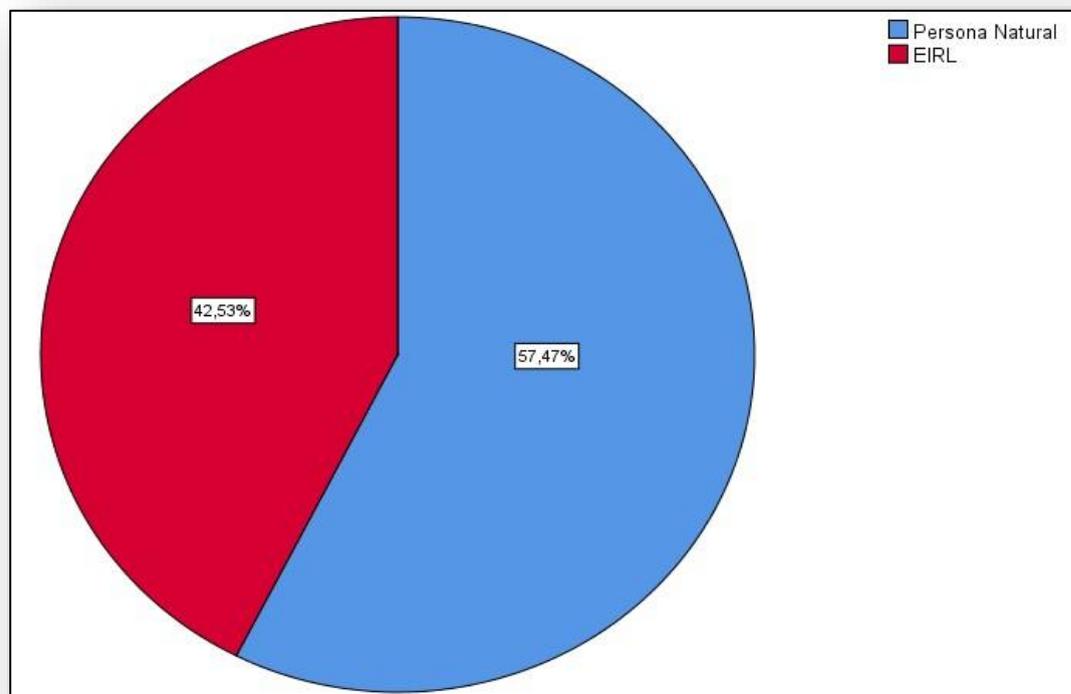


Figura 9: Tipo de empresa  
Fuente. Tabla 2

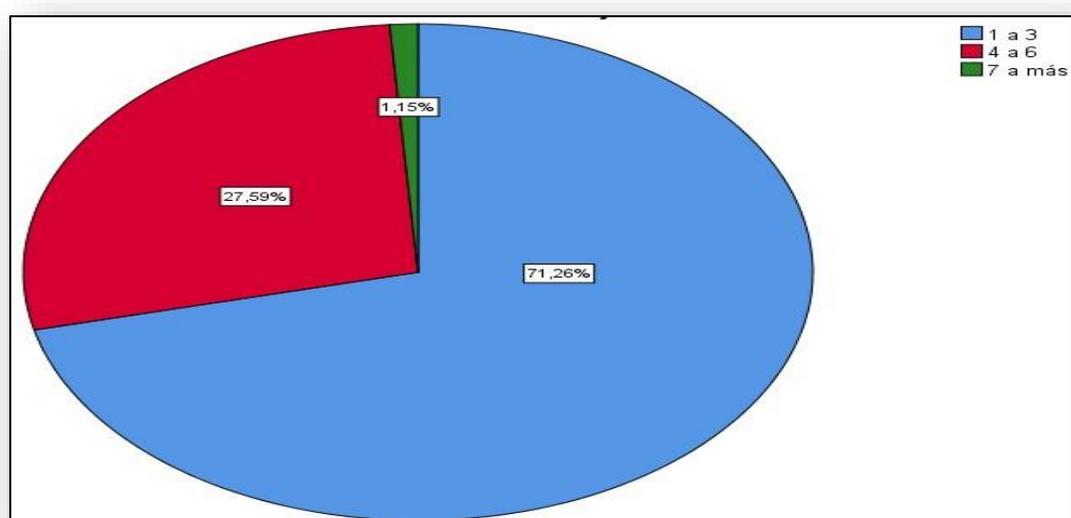


Figura 10: Cuantos trabajadores tiene

Fuente. Tabla 2

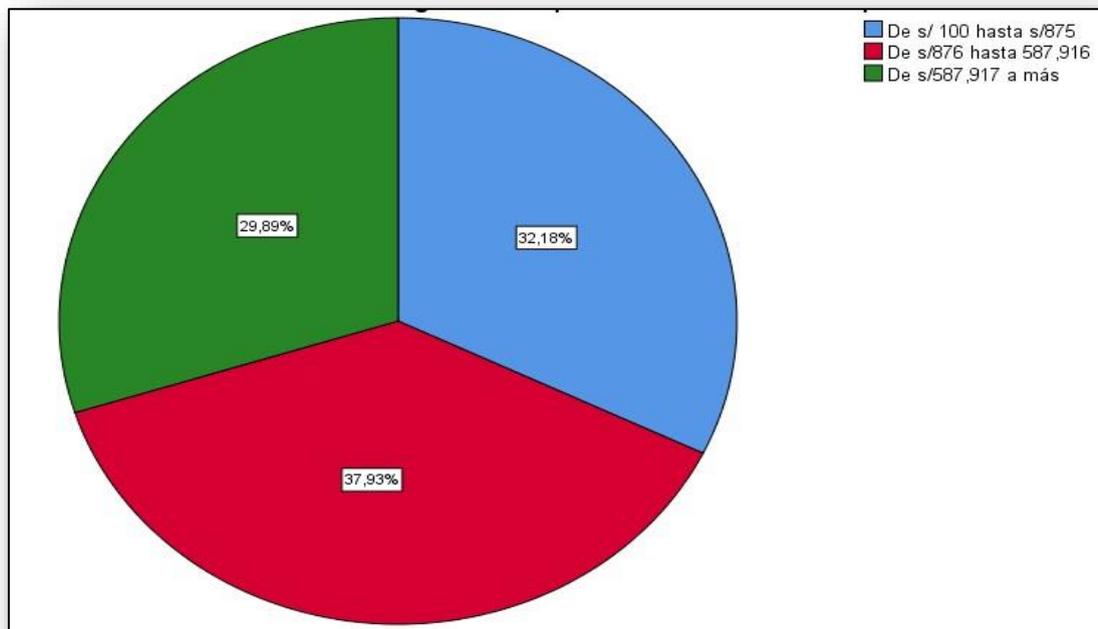


Figura 11: Nivel del ingreso de un promedio mensual

Fuente. Tabla 2

**Tabla 3**

Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

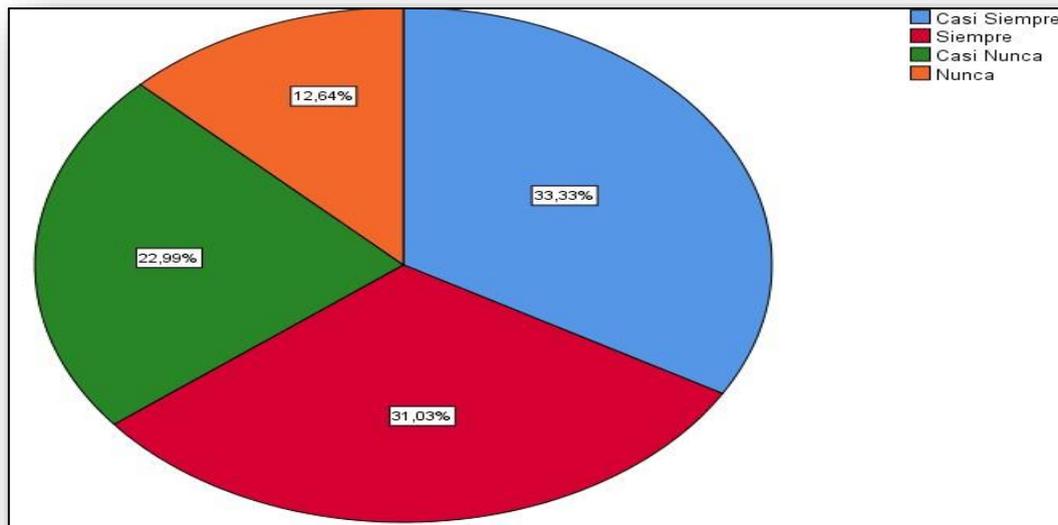


Figura 12: Observa cuidadosamente los problemas que ocurre

Fuente. Tabla 3

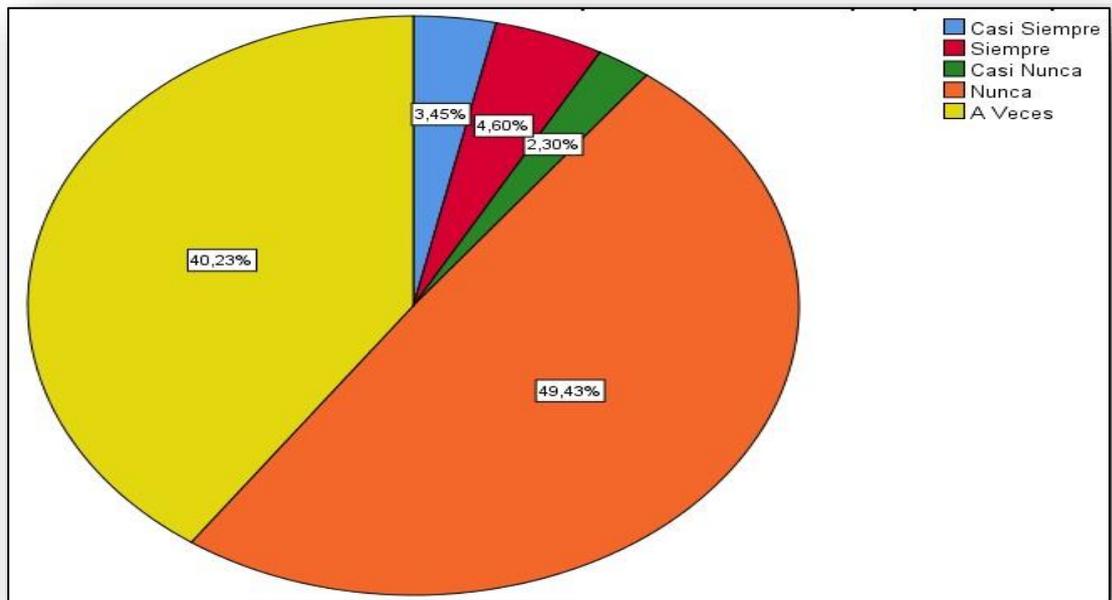


Figura 13: Utiliza herramientas o técnicas necesarias para solucionar cualquier problema que ocurre

Fuente. Tabla 3

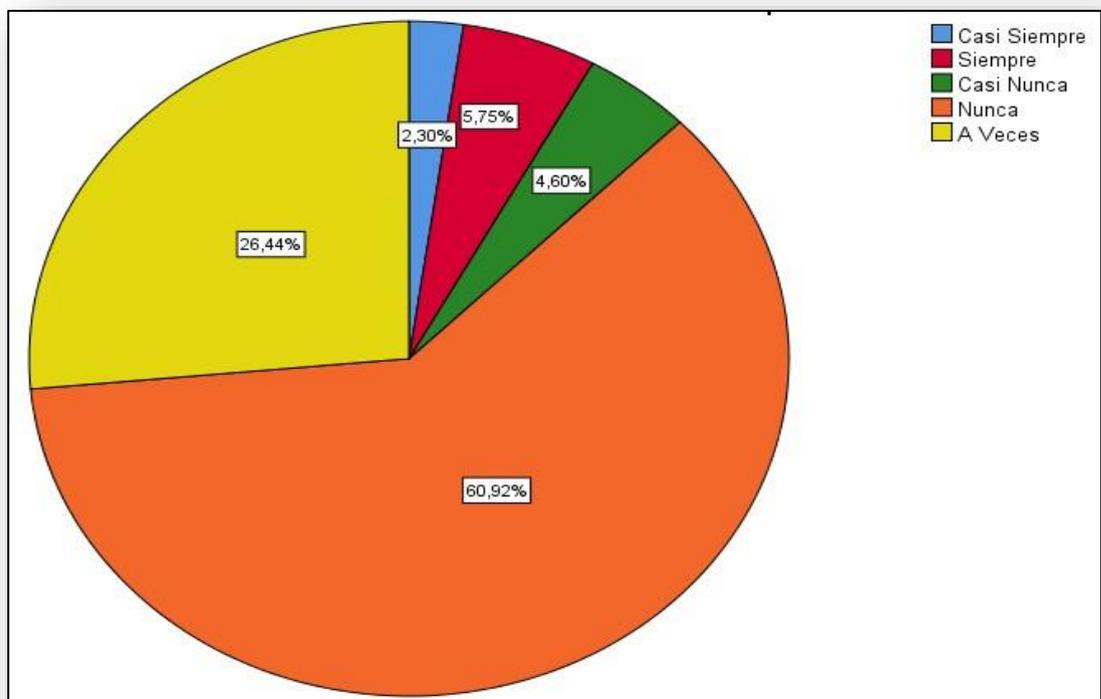


Figura 14: Desarrolla eficientemente sus actividades planificadas

Fuente. Tabla 3

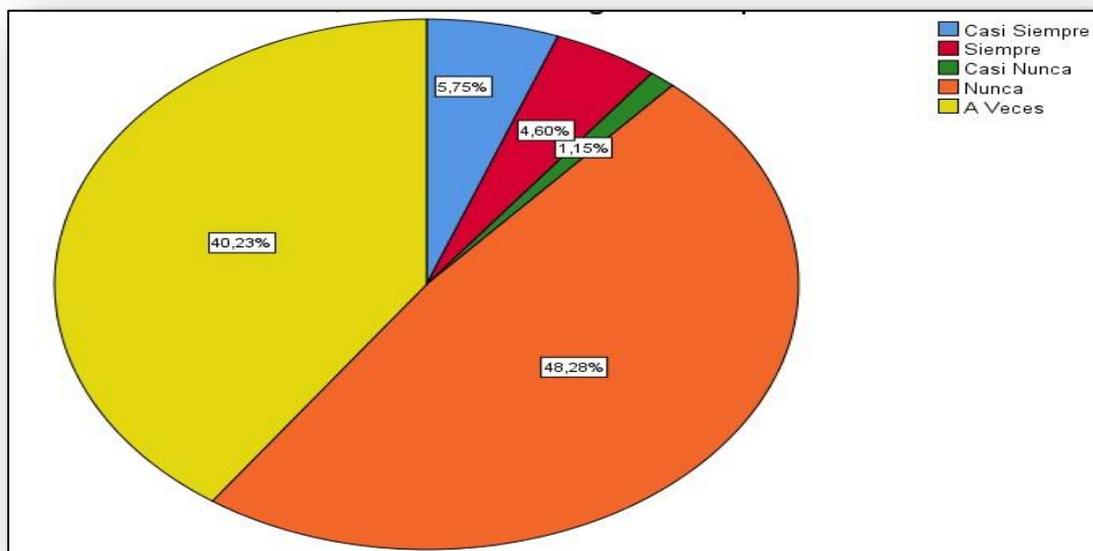


Figura 15: Necesita el personal ser supervisada

Fuente. Tabla 3

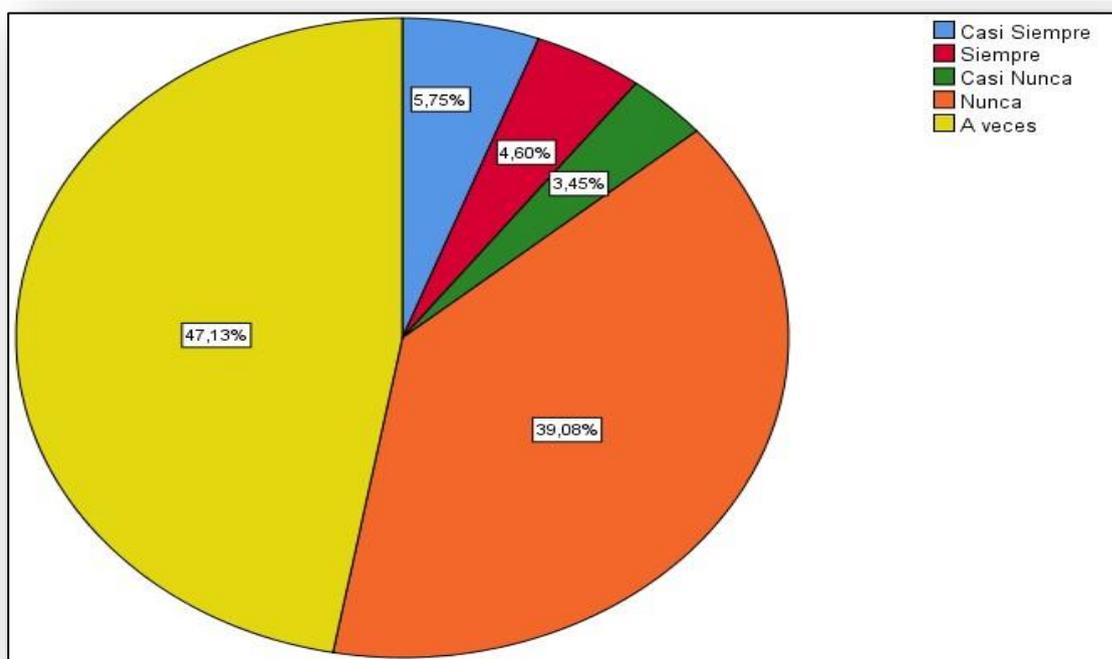


Figura 16: Verifica los logros alcanzados de los trabajadores

Fuente. Tabla 3

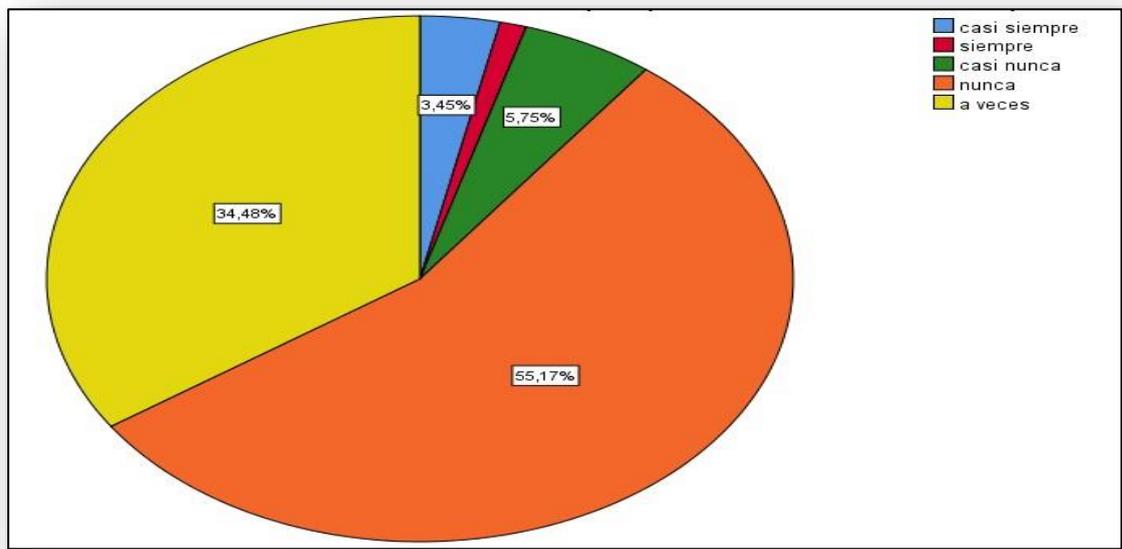


Figura 17: Las cartas de control son eficientemente para poder ver los costos de la empresa

Fuente. Tabla 3

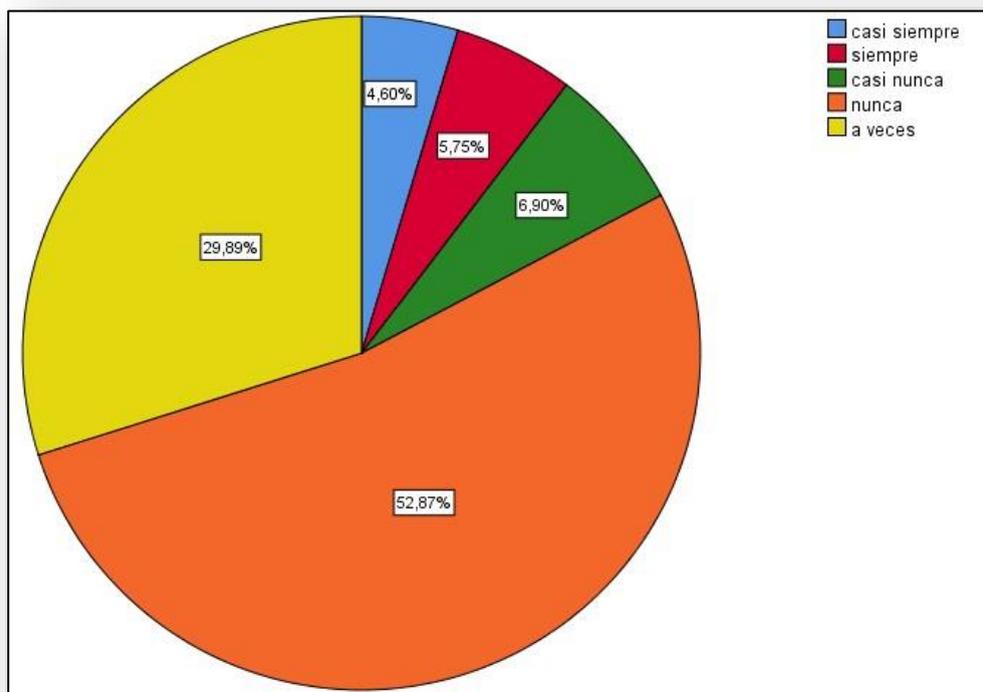


Figura 18: Usted retroalimenta a su personal sobre objetivos que tiene la empresa  
Fuente. Tabla 3

**Tabla 4**

Características de las habilidades directivas de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante en la ciudad de Huaraz, 2017.

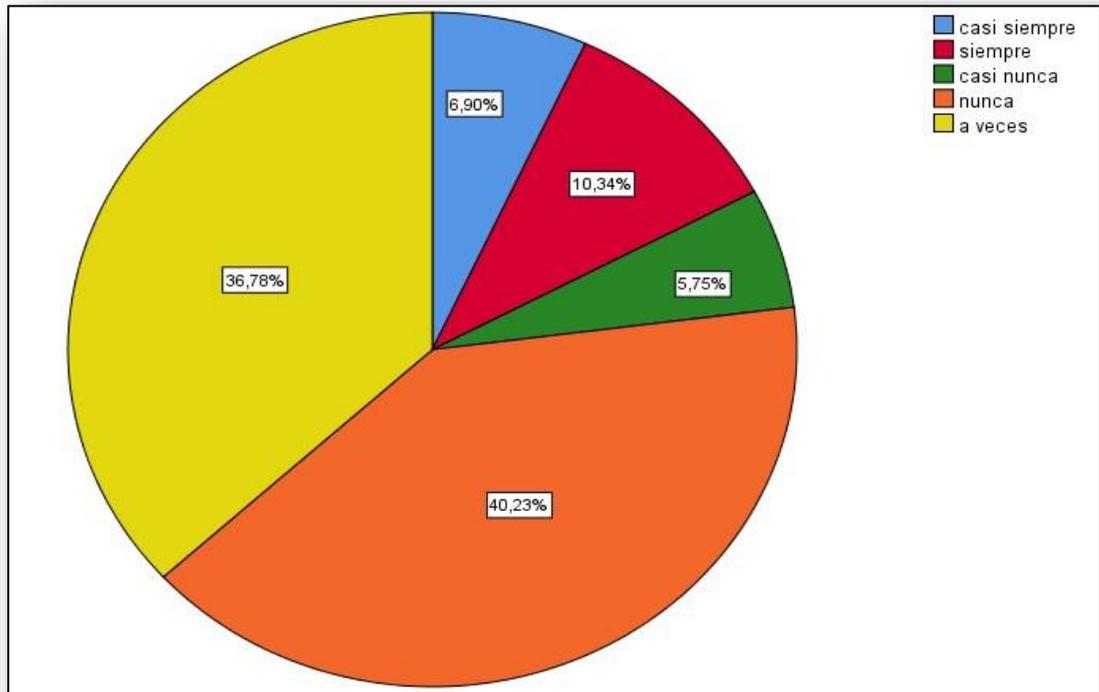


Figura 19: Realiza charlas en cuanto al desarrollo de autoconocimiento  
Fuente. Tabla 4

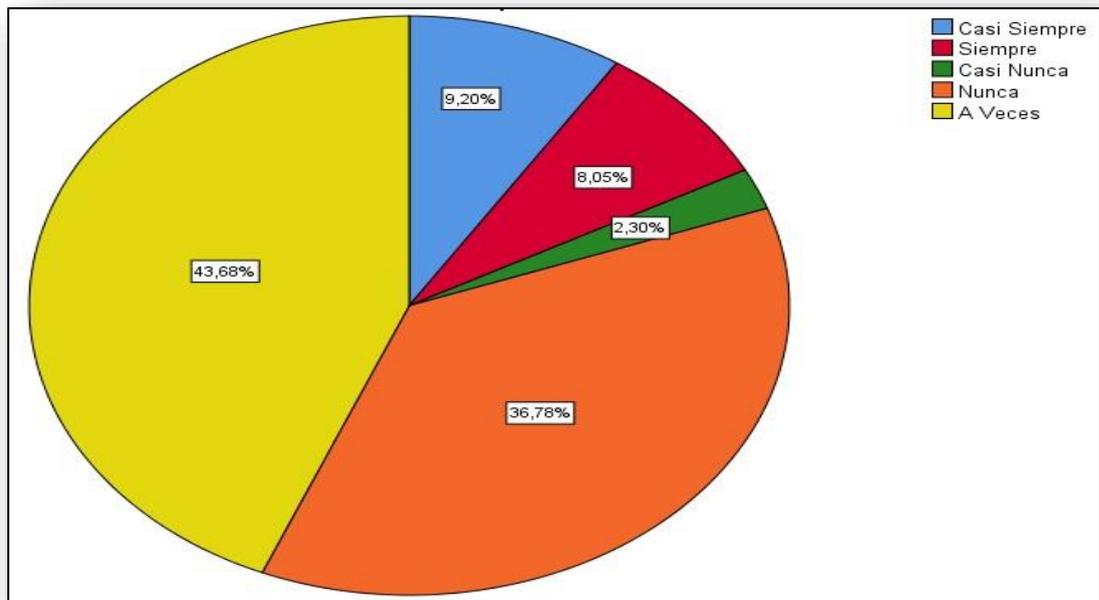


Figura 20: Realiza reuniones para incentivar el estrés laboral  
Fuente. Tabla 4

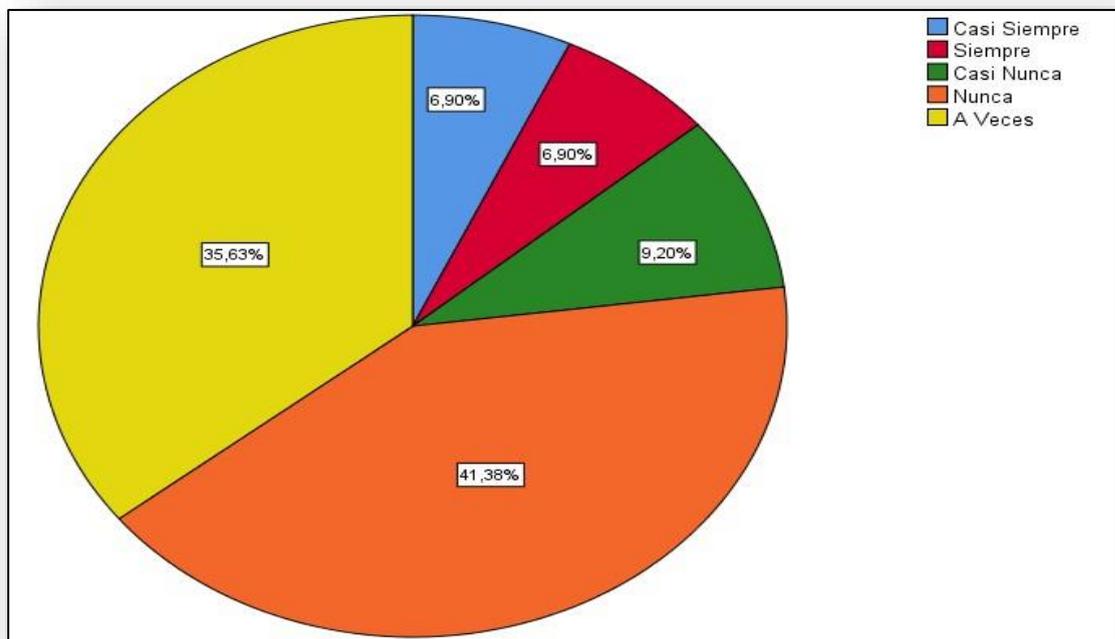


Figura 21: Retroalimenta a sus trabajadores mediante una comunicación de apoyo  
Fuente. Tabla 4

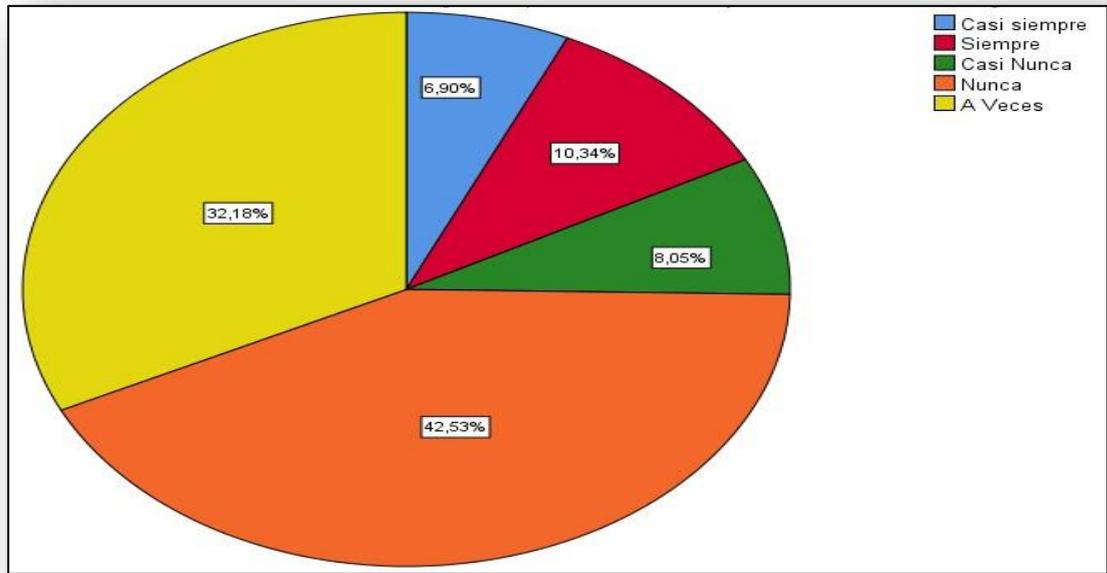


Figura 22: Interactúa con sus trabajadores los conflictos que existe en su trabajo  
Fuente. Tabla 4

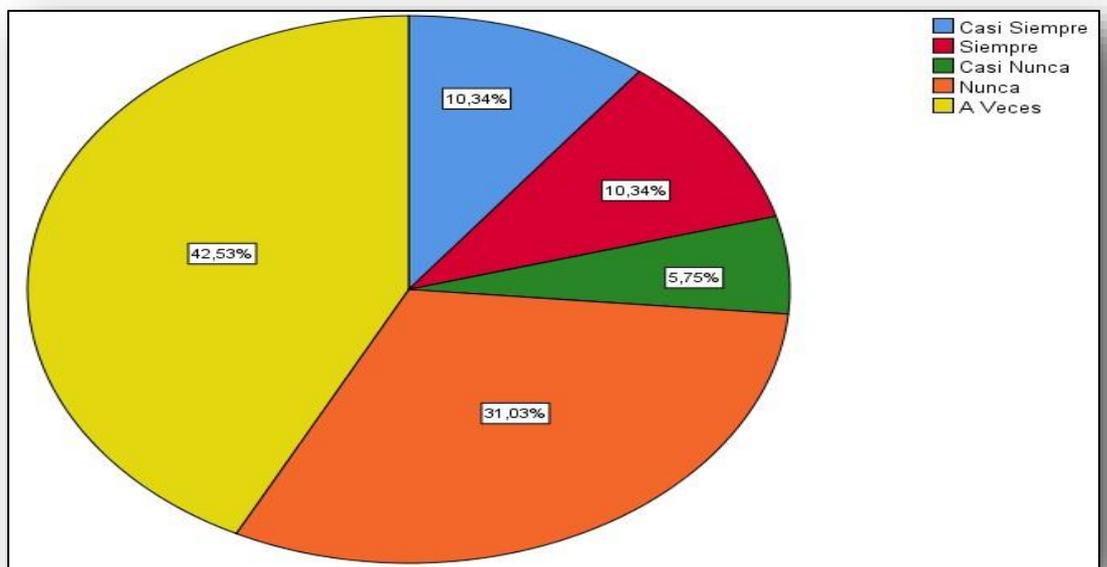


Figura 23: Motiva a su personal para seguir adelante con sus actividades  
Fuente. Tabla 4

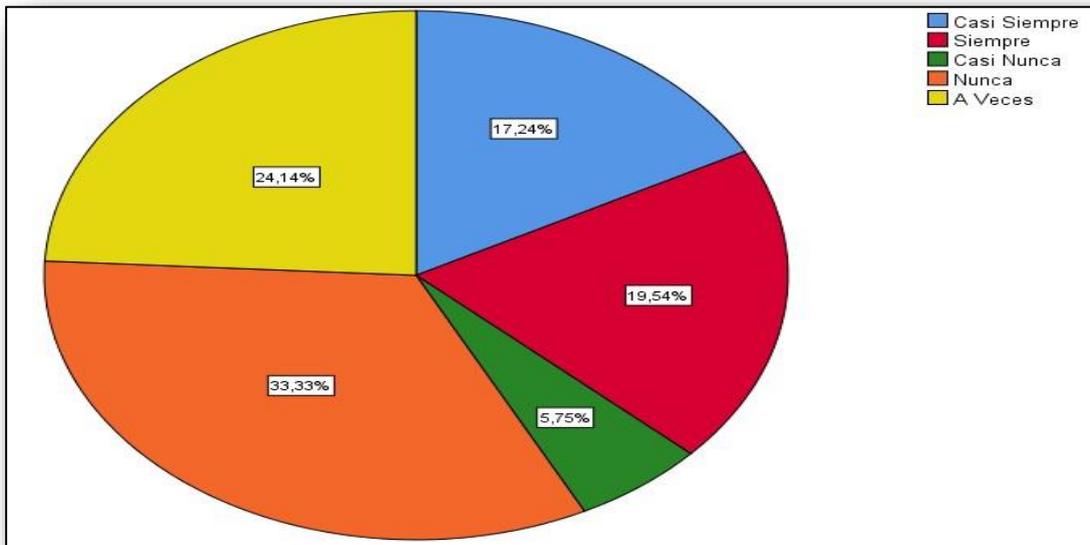


Figura 24: Trabaja en equipo y cuida que ningún miembro no sea valorado y todos son tratados igual

Fuente. Tabla 4

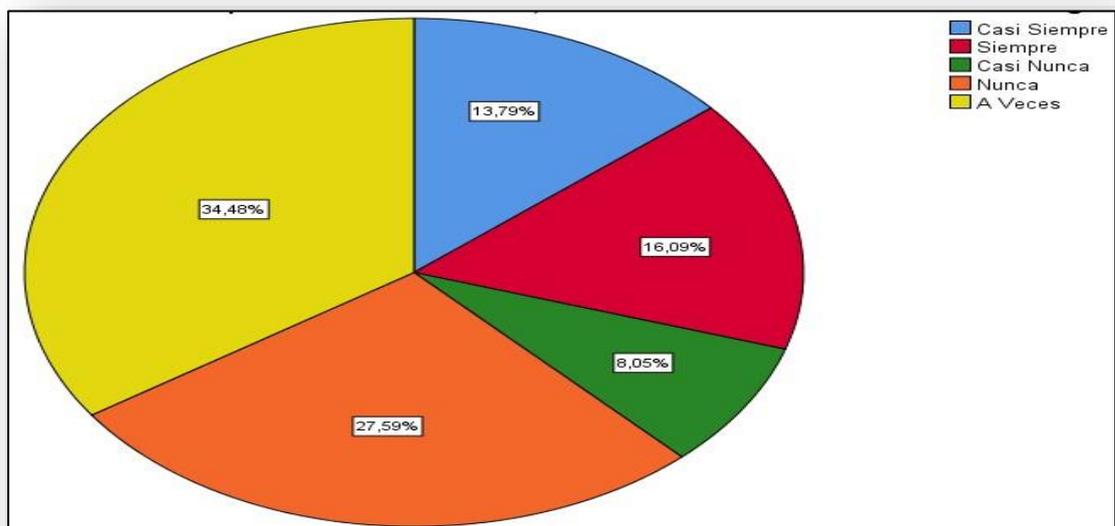


Figura 25: Motiva a su personal dando charlas, vacaciones o subiéndole de cargo

Fuente. Tabla 4

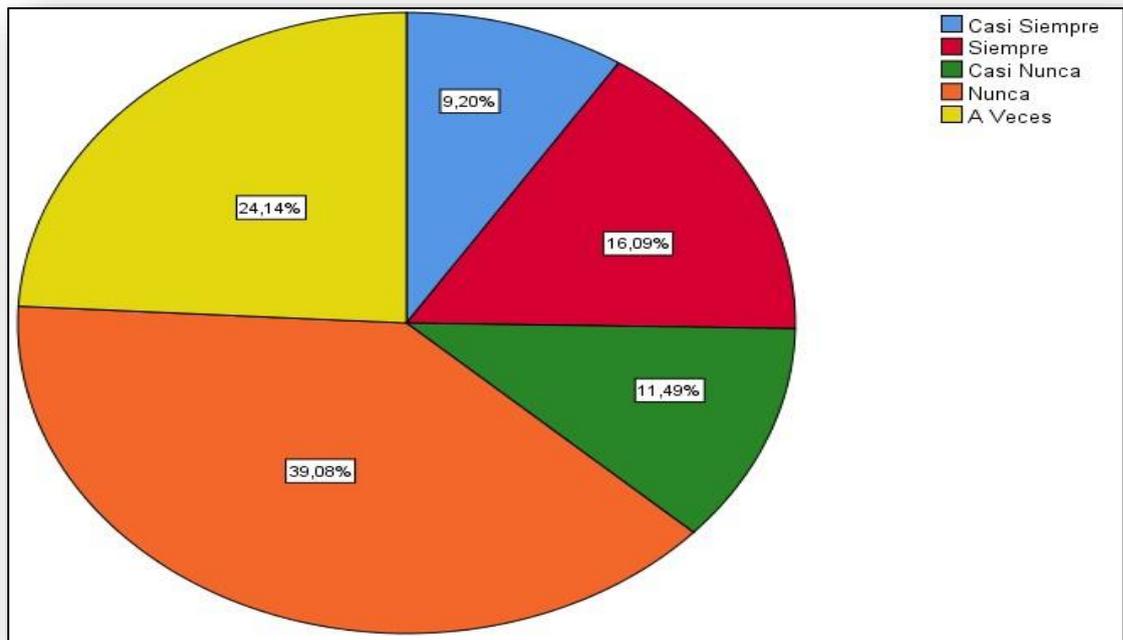


Figura 26: Delega tareas en cada área de trabajo  
Fuente. Tabla 4

## Anexo 9: Similitud del turnitin

informe\_final

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---