



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**
PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR
RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
POLLERÍAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021

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

AUTORA

CHAUPIS MACHADO, NATHALY

ORCID: 0000-0003-4135-0034

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ- PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0194-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:00** horas del día **25 de Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021**

Presentada Por :
(1211172012) **CHAUPIS MACHADO NATHALY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TÍTULO PROFESIONAL de Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021 Del (de la) estudiante CHAUPIS MACHADO NATHALY , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 04% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 18 de Agosto del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Jurado

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

PRESIDENTE

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

MIEMBRO 1

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID: 0000-0001-9140-3451

MIEMBRO 2

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

ASESOR

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido realizar este proyecto que contribuirá a alcanzar un escalón más en mi profesión y así aportar para el bienestar de la sociedad.

A mis padres (Filomeno y Fernandina) y hermanos (Luis, Ronald, Filomeno y Marlene), que siempre encontré palabras de aliento para que no me rinda y siga adelante sin importar la adversidad, por todo lo que hará y por darme las fuerzas para seguir luchando por mis metas.

Dedicatoria

Dedico a mi madre Fernandina, por su apoyo incondicional y desinteresado, sus consejos, su comprensión, su amor y su ayuda en los momentos difíciles. Me diste todo lo que como persona soy, mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia y mi coraje para conseguir mis objetivos.

Gracias por no soltar mi mano nunca
Mamá Por ser la mejor mamá del mundo,
por su inmenso amor que me brinda cada
día.

Índice general

| | |
|---|-----------|
| Caratula | I |
| Jurado | III |
| Agradecimiento | IV |
| Dedicatoria | V |
| Índice general..... | VI |
| Lista de tablas..... | VIII |
| Lista de figura..... | IX |
| Resumen | X |
| Abstract..... | XI |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1. Antecedentes | 6 |
| 2.2. Bases teóricas | 19 |
| 2.3. Hipótesis..... | 33 |
| III. METODOLOGÍA | 35 |
| 3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación | 35 |
| 3.2. Población y muestra..... | 36 |
| 3.3. Variables. Definición y operacionalización | 37 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información..... | 38 |
| 3.5. Método de análisis de datos | 38 |
| 3.6. Aspectos Éticos | 39 |
| IV. RESULTADOS..... | 42 |
| 4.1. Resultados | 42 |
| 4.2. Discusión | 49 |
| V. CONCLUSIONES..... | 67 |
| VI. RECOMENDACIONES | 68 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 70 |
| ANEXOS..... | 72 |
| Anexo 01. Matriz de Consistencia | 72 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información..... | 73 |
| Anexo 03. Validez del instrumento | 76 |
| Anexo 04. Confiabilidad del instrumento..... | 83 |
| Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado..... | 84 |
| Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de | 87 |
| Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos) | 90 |
| Anexo 08. Figura | 91 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1: Principios de la Gestión de calidad</i> | 42 |
| <i>Tabla 2: Elementos de la Gestión de calidad</i> | 43 |
| <i>Tabla 3: Estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas</i> | 44 |
| <i>Tabla 4: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad</i> | 46 |

Lista de figura

| | |
|--|----|
| Figura 1: <i>Cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes</i> | 91 |
| Figura 2: <i>Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo</i> | 91 |
| Figura 3: <i>Mejora la calidad del platillo que ofrecen</i> | 92 |
| Figura 4: <i>Una buena toma de decisión mejoraría calidad de servicio que brindan</i> | 92 |
| Figura 5: <i>Una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos</i> | 93 |
| Figura 6: <i>Para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir</i> | 93 |
| Figura 7: <i>Apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos</i> | 94 |
| Figura 8: <i>Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores</i> | 94 |
| Figura 9: <i>Necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua</i> | 95 |
| Figura 10: <i>Informa a sus trabajadores que realicen para que pueda mejorar sus actividades</i> | 95 |
| Figura 11: <i>Da las herramientas que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado</i> | 96 |
| Figura 12: <i>Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo</i> | 96 |
| Figura 13: <i>El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades</i> | 97 |
| Figura 14: <i>Prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente</i> | 97 |
| Figura 15: <i>Como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión</i> | 98 |

Resumen

La presente investigación titulada: Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021, tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021. La metodología propuesta de esta investigación fue descriptiva, no experimental y de nivel cuantitativa. Se trabajó como tipo de recojo de datos de encuestas al representante, ayudantes y consumidores, el instrumento más correcto para medir, el cuestionario estructurado de 15 cuestiones. Los principales resultados son: el 55% señalaron que siempre la empresa toma una buena decisión para mejorar su calidad de servicio, el 60% de los entrevistados señalaron que siempre la empresa tiene una buena planificación para alcanzar sus objetivos y 60% señalaron que siempre la empresa orienta y prepara a sus colaboradores para que puedan asumir cargos. En conclusión, se elaboró la propuesta de mejora basada en mejorar el liderazgo en las empresas de este rubro de pollería siempre brindan un buen liderazgo a los trabajadores, lo cual permite tener más coordinación, trabajo en equipo, equidad y ser más competitivos en el mercado, donde van a tener una mejora continua que le permite ser líder y posicionamiento favorable dentro del mercado, los trabajadores van a permitir lograr satisfacer sus necesidades.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Liderazgo, Mype, Pollerías

Abstract

The present investigation entitled: Proposal to improve leadership as a relevant factor of quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector in the district of Huallanca, 2021, had as a general objective: To determine if the improvement of leadership as a relevant factor allows quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector in the district of Huallanca, 2021. The proposed methodology of this research was descriptive, non-experimental and quantitative. We worked as a type of data collection from surveys to the representative, assistants and consumers, the most correct instrument to measure, the structured questionnaire of 15 questions. The main results are: 55% indicated that the company always makes a good decision to improve its quality of service, 60% of the interviewees indicated that the company always has good planning to achieve its objectives and 60% indicated that the The company guides and prepares its collaborators so that they can assume positions. In conclusion, the improvement proposal was developed based on improving leadership in companies in this poultry sector, they always provide good leadership to workers, which allows them to have more coordination, teamwork, equity and be more competitive in the market. where they will have a continuous improvement that allows them to be a leader and have a favorable position in the market, the workers will allow them to satisfy their needs.

Keywords: Quality Management, Leadership, Mype, Pollerias.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el interés encaminado en apoyar al crecimiento de las MYPES, la “Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH”; de la carrera profesional de Administración ha determinado como línea de investigación el sistema de gestión de calidad. Por ello la investigación es titulado: Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021; razón por la cual la Mype no tiene ese conocimiento suficiente respecto a cómo lograr tener un buen liderazgo dentro de rubro y no puede ser un buen líder con sus trabajadores y deficiencias para aplicar algunas estrategias de un buen liderazgo.

En la actualidad la problemática que se está observando en las empresas MYPES, es el no conocer a la totalidad las necesidades y la falta de orientaciones en gestión de calidad en la empresa MYPE, donde estas debilidades no permiten tener una estabilidad y un crecimiento favorable dentro de la misma, es por ello muy importante que se debe implementar herramientas para poder mejorar en la gestión de calidad enfocando al liderazgo, aplicando las herramientas necesarias, metodologías correctas y con prácticas apropiadas para poder tener un crecimiento y mejora en la empresa MYPE.

El liderazgo se convierte en una herramienta necesaria, ya que permite que las organizaciones trabajen unificando esfuerzos para el logro de un objetivo común, en el caso de las MYPES los objetivos de rentabilidad y crecimiento, además, al logra un trabajo coordinado se evitan errores y en consecuencia se incrementa la satisfacción de los clientes (Hiriyappa, 2019).

En Ecuador las PYMES están inmersas en un enfrentamiento constante entre ellas, por ello ven la necesidad de volverse competitivas para mantenerse a flote, esta situación se volvió crítica gracias a la pandemia; con una afectación del 56,8% el sector de bebidas y alimentos se vio golpeado, en general estos establecimientos perciben menos del 40% de su facturación (Ferrero, 2021). Como consecuencia de ello, gran parte del personal fue despedido y esto llevó a que el sector informal tenga más presencia en el mercado, restaurantes que operan en casas, que no pagan impuestos, que no cuidan protocolos de seguridad y que utilizan los precios como principal estrategia, hacen que los negocios formales se vean afectados, estimando que la

informalidad ocupa un 30% de la oferta de restaurantes (Cámara de turismo del Pichincha, 2021).

A grado mundial en la urbe de Chile, se renombre para conseguir por las presentaciones de liderazgo se ve reflejada en diferentes cifras, las organizaciones estadounidenses destinan bastante más de US\$50 mil millones anuales para conservar esta clase de programas. No obstante, pese a ser un instrumento extensamente usado, no es entendible que las ventajas que produce sean sus consumidores para recobrar el dinero invertido en su utilización. La importancia del liderazgo es innegable, reflejo claro de ello son las organizaciones estadounidenses que destinan más de 50 millones de dólares anuales para mantener en operación programas relacionados con el desarrollo de esta capacidad para su personal, también hacen uso de diversos estudios que les permiten medir cuán ventajoso les resulta el desarrollo de programas de liderazgo y en qué medida obtienen retribución por su inversión (Figueroa y Schwartz, 2016).

En el País de Ecuador las pymes se conoce como el aumento económico o crecimiento favorable dentro de ellas , donde se implementa estrategias o orientación a la gestión de calidad ante las empresas pymes, en Ecuador se han verificado diversos factores que fortalecer en el mercado teniendo como enfoque el liderazgo; gracias a ello se ha visionado diversos factores o herramientas que van relacionados con el crecimiento y persistencia de las pymes, donde cada uno de las actividades financieras del país, están enfocados en los factores coherentes directamente a la gestión de calidad y en particular en el liderazgo, se han estado abordando diversos materias o practica de mejora del liderazgo como factor relevante en la gestión de calidad en las mypes comercializadoras en el Ecuador; al ser unos elementos claves para el éxito en las empresas mypes y tener un posicionamiento ((Pincay, 2020). De manera similar, en Perú, esto hace evidente que las MYPES tienen la necesidad de aplicar estrategias que les permitan hacer frente a esta amenaza. De acuerdo Regalado (2020) de la afectación que supone el no ingreso de turistas al país y la limitada circulación interna, obliga a que los restaurantes refuercen su gestión, buscando ofrecer calidad a sus clientes para no perder posicionamiento en el mercado, ya que, en un contexto pandémico es necesario que estas empresas, en especial las MYPES, tengan una visión más amplia y consideren dentro de sus planes, así como, dar mayor importancia a la

retroalimentación que los clientes entregan y así estar presentes en los canales a los que estos están migrando.

A nivel Nacional en la ciudad de Huaraz, en la actualidad, las micro y pequeñas empresas cumplen un papel muy importante en la economía mundial en el Perú y sus regiones. Si bien es cierto cumplen un rol importante en la economía nacional; aun así, siguen teniendo ciertas deficiencias para permanecer en el mercado, ello hace que se formulen interrogantes como ¿Por qué las MYPES no concretan su desarrollo? ¿Cuáles son las razones por las que muchas de ellas desaparecen del mercado?, la respuesta se centra en que los representantes de las empresas no están empleando herramientas y estrategias administrativas para el liderazgo y no tienen mayores ingresos y estabilidad en el mercado; se podría deducir que el personal no está brindando una atención adecuada los clientes o los productos no satisfacen las necesidades. En el caso específico de Huaraz, se puede mencionar que la mayoría de las empresas no están utilizando estrategias de liderazgo que son esenciales e importantes para su crecimiento (Pérez, 2018).

En el ámbito local, en el distrito de Huallanca, lugar donde se desarrollará el trabajo de investigación, las micro y pequeña se empresas que se dedican al sector servicios-rubro pollerías, presenta problemática en el liderazgo como factores relevantes para la gestión de calidad. Son causa por lo que se identificó el desconocimiento sobre gestión de liderazgo organizacional por parte de los dueños de las Micro y pequeñas empresas, el cual abrieron su negocio sin haber recibido información sobre la importancia y estilo del liderazgo para manejar adecuadamente un grupo de personas que van a trabajar en conjunto con ellos, ignorando la fuerza que tiene la motivación para aumentar la productividad de desempeño laboral dentro de ella. Por lo expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente. Enunciado del problema: ¿La mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021? Objetivo General: Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de huallanca, 2021.

Objetivo Específicos:

➤ Identificar los principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

➤ Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

➤ Describir los estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

➤ Establecer una propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Justificación de la investigación:

El presente trabajo de investigación se justifica porque va permita determinar los problemas que se van a presentar al no dar un buen liderazgo dentro de las mypes, donde esto va permitir que se pueda implementar propuesta de mejora y hacer llegar sugerencias al momento de brindar un liderazgo dentro de las mypes del rubro pollerías.

Además, va estar basado en determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021, el cual será una referencia para toda micro y pequeña empresa rubros pollerías. El presente estudio se justificará porque va a permitir identificar las propuestas de mejora del liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad, que va servir como base de futuras investigación dentro del ámbito geográfico de la región y país.

Donde se va lograr una mejora al momento de brindar el soporte de liderazgo a los representantes de la mypes, para que estos sigan requiriendo los servicios y comuniquen a nuevos clientes o representantes para que puedan lograr un crecimiento favorable las mypes, para que hoy en día sea más competitivos donde va permitir conocer la teoría que se irán del desarrollo personal para lograr una gestión de calidad y liderazgo, para la mejora continua de la empresa.

Esta investigación se justifica al nivel metodológico ya que servirá como guía para próximas investigaciones de este ende, ya que esta investigación está fundamentada bajos métodos científicos. La investigación será de tipo descriptivo, de diseño no experimental- transversal, para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo resultados necesarios para el desarrollo de la investigación.

Se concluye señalando que se precisara que en la mayoría de los representantes de MYPES se puede afirmar que la empresa de este rubro de pollería siempre brinda un buen liderazgo a los trabajadores, lo cual les permite tener más coordinación, trabajo en equipo, equidad y ser más competitivos en el mercado, donde van a tener una mejora continua que le permite ser líder y posicionamiento favorable dentro del mercado, asimismo los trabadores van a permitir lograr satisfacer sus necesidades actuales y futuras de los clientes.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Zavala & Vélez (2020) en su investigación titulada *“La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador”* tuvo como objetivo analizar artículos científicos sobre la gestión de calidad, su relación con el servicio al cliente. La metodología empleada está sustentada en el enfoque cualitativo para realizar exploración documental bibliográfica sobre el tema, y detalla los efectos positivos que pueden manifestarse en las empresas con la implementación de estas variables como factores de competitividad. La gestión de la calidad es considerada una filosofía de trabajo y no una estructura definida en la organización sino como una forma de trabajo interiorizada en cada persona que da servicio a un cliente no importa si es interno o externo. El éxito de una empresa depende en esencia de la demanda de sus clientes, que tiene el propósito de incidir de forma positiva en la gestión de la calidad, su hecho y éxito en empresas de servicios. Los resultados obtenidos expresan de forma clara y precisa como la gestión de calidad puede ser conceptualizada según la perspectiva de los autores como un proceso, un sistema, una estrategia, una necesidad, entre otros. Se concluye después de lograr la sistematización sobre el tema, que la gestión de la calidad en la actualidad se ha convertido en un instrumento indispensable para las empresas de servicio y para alcanzarla deben sortear obstáculos externos e internos para satisfacer las demandas de las personas y juega un rol preponderante en el mantenimiento de la organización en el mercado de los negocios de tal manera que se cree una filosofía de servicio que busque superar las perspectivas de los clientes.

Mendizábal (2020) en su investigación titulada *Plan de negocio de un restaurante de cocina italiana en el norte de la ciudad de Quito, Doctoral dissertation, Quito/Uide/. Período 2020. Ecuador.* Tuvo como objetivo principal: presentar un plan de negocios para un restaurante italiano, basado en las preferencias de consumo de los habitantes del norte de Quito, utilizando una metodología cuantitativa y cualitativa y una encuesta por correo electrónico a la población segmentada del estrato medio a medio de esta ciudad. El plan de negocio describe la viabilidad de

implementar un restaurante que ofrezca platos recién elaborados como la pasta artesanal dentro de un mercado conformado por jóvenes, estudiantes, profesionales y trabajadores en la zona central de la ciudad de Performance, que pertenece a los estratos A, B y C. (representando el 35,9% de la población según la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011 - INEC) que viven o trabajan en el norte de la ciudad de Quito, se utiliza como grupo de edad a las personas entre 25 y 45 años. El universo conformará la población con poder adquisitivo medio-alto perteneciente a los estratos A, B y C. (representando el 35,9% de la población según la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011 - INEC) que viven o trabajan en el norte de la ciudad de Quito. El rango de edad que se utilizará será personas entre 25 y 45 años de edad.

Cordero (2021) en su investigación titulada *Percepción del director escolar Sobre el Liderazgo Servidor en las áreas de servicio cinco estrellas en Arecibo, Puerto Rico. Periodo 2021*. Tuvo como objetivo principal: investigar las percepciones del liderazgo de servicio entre los directores de cinco estrellas. Serán evaluados por su liderazgo en su entorno escolar y si son parte de sus logros, en las dos áreas administrativas, el clima escolar y el desempeño académico de los servidores, estudiantes. Los objetivos del estudio fueron determinar si existía una relación entre su liderazgo como directores y el jefe de departamento, el reconocimiento de cualidades y ventajas sobre el liderazgo de servicio, y cómo esto correlacionó el impacto del servicio en la clasificación de las escuelas y sus campos. Usó la siguiente metodología: El tipo de investigación. También examina el diseño, la población y la muestra utilizados en el desarrollo de este estudio. Por otro lado, en este capítulo se describen las estructuras y métodos de cómo se llevó a cabo el análisis de los datos para lograr sus interpretaciones, se establecieron los aspectos éticos que determinan la investigación y se utilizó como muestra un diseño cuantitativo. Esta metodología se describió para mostrar a los directores que lograron la puntuación más alta (61 cinco estrellas) la percepción del Liderazgo de servicio y cómo puede influir en los resultados logrados. Para la investigación, se envió un cuestionario con 14 puntos a los directores del local cinco estrellas. En la introducción se realizó una videoconferencia explicando el porqué del estudio, su objetivo y cómo se realizaría, destacando que la presentación introductoria tuvo una duración de 10 minutos. La muestra elegida para

el estudio estuvo compuesta por 18 participantes, es decir que se trabajó toda la población. Los participantes fueron directores de escuelas que recibieron una calificación de cinco estrellas como Escuelas de Excelencia de la Oficina Regional de Escuelas de Arecibo en Puerto Rico. Los niveles educativos de los principales ejecutivos escolares participantes son maestría y doctorado. La muestra fue intencionada. Los participantes fueron seleccionados por disponibilidad y conveniencia. Los criterios para la elección fueron: haber alcanzado la puntuación más alta conferida por el Departamento de Educación de Puerto Rico, de cinco estrellas, y haber logrado de 80% a 100% del Star Ranking. Se tuvo como resultado: La Tabla 1 muestra los resultados obtenidos en el pre prueba y la post prueba. Como se puede observar, que después de haber realizado el taller de desarrollo profesional, la mediana percepción tuvo un incremento de 5.6% a 11.2%; es decir, la baja 71 percepción que tenía uno de los directores escolares respecto al liderazgo de servicio y sus efectos en las instituciones educativas se redujo a 0; quedando la alta percepción con un 88.8%.

Balcazer (2021) en su investigación titulada *Sistema de gestión de calidad en el sector de restaurantes: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. Período 2021*. Tuvo como objetivo principal: se detallará la revisión sistemática de la literatura en la que se llevará a cabo el tema del sistema de gestión de la calidad en los restaurantes, para tal efecto, páginas web confiables que contengan artículos similares de los últimos 10 años del sistema de gestión de la 18 calidad en los restaurantes. Ser investigado. La metodología de esta revisión sistemática consistió en analizar la evidencia de los artículos científicos con el fin de determinar los artículos seleccionados de acuerdo con la pregunta formulada. Como muestra Al analizar los 25 artículos científicos encontrados, se pudo determinar la relación entre el sistema de gestión de la calidad y el excelente servicio que ofrece un restaurante y la importancia de su aplicación para satisfacer las necesidades del cliente según los criterios en los que se está compuesto por, a través de lo que la ISO menciona para la aplicación del sistema de gestión de la calidad. Una vez hallado y analizado los artículos, se realizó los capítulos indicados para una revisión sistemática completa. Como resultado, En base a la tabla 2, determinamos que el buscador Redalyc presenta la mayor participación siendo del 44% de los artículos seleccionados y la base de datos Dialnet el 12% siendo el menor de todos los buscadores. A continuación, se presenta la tabla

la cual nos ayuda a determinar resultados en base a los criterios de cada artículo, siendo de buscador, año de publicación, país y tipo de estudio.

Rueda (2021) en su investigación titulada *Análisis: sistemas de gestión de calidad Y herramientas de calidad en Pymes de cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México. Periodo 2021*. Tuvo como objetivo principal: consiste en analizar las herramientas de gestión y calidad de las pequeñas y medianas empresas del Estado de Guanajuato, México y el Departamento de Cundinamarca, Colombia, con especial atención a la innovación y la competitividad. Esta investigación es visualizar a las empresas en detalle y de forma concreta, las pymes de calidad ubicadas en Cundinamarca y Guanajuato también generan un aporte que sirve de soporte para futuras investigaciones. Esta investigación tiene una metodología mixta ya que será cuantitativa y cualitativa y su método de estudio es deductivo, se utilizará una herramienta de investigación a través de dos encuestas tipo Delphi La primera fase consiste en realizar una encuesta tipo Delphi sobre las características predominantes en medianas empresas de México y Colombia en temas de calidad, competitividad, innovación social y productiva, y en la segunda fase, el objetivo es construir una encuesta basada en el estado del arte de las herramientas del sistema de gestión de la calidad. Por último, hacer un análisis de acuerdo con los resultados anteponiendo los intereses en temas de calidad, así mismo identificar los mecanismos gerenciales para el control de calidad más empleados por las pequeñas y medianas empresas nacionales e internacionales.

Salvatierra (2021) en su investigación titulada *Sistema de control de calidad para la automatización de la inspección de bebidas en plantas embotelladoras de Potosí, Bolivia. Periodo 2021*. Tuvo como objetivo principal: investigar e implementar un sistema de visión artificial para evaluar las bebidas embotelladas de una empresa. Este proceso se llevará a cabo en el área de control de calidad, detectando posibles impurezas en las bebidas embotelladas y realizando la revisión necesaria del nivel de volumen utilizando parámetros preestablecidos. La automatización es la prioridad de muchas empresas, porque permite incrementar la producción, utilizar una máquina eficiente y la materia prima a utilizar. Para estos sistemas se utiliza actualmente la visión artificial, la cual, gracias a cámaras y software especializado, puede gestionar

los procesos y verificar que el sistema está funcionando de manera óptima y dentro de los parámetros que exigen los estándares de calidad y las demandas del consumidor. Como metodología: Se trató de una investigación proyectiva de tipo tecnológica ya que se generó una propuesta de un 20 sistema control de calidad para la automatización de la inspección de bebidas en plantas embotelladoras. Con base en los resultados de la evaluación de necesidades, la población estuvo conformada por cinco gerentes, directores y técnicos de producción y todos los trabajadores de diferentes áreas de cuatro empresas embotelladoras de la ciudad de Potosí, las cuales son: Embosur, Provel Ltda, Cascada Potosí, Lipeña, como resultado: El 80% de ejecutivos entrevistados manifiestan que sus empresas no cuentan con un sistema automático de control de calidad, es porque su empresa aún se encuentra en formación, pero si está en sus planes futuros adquirir máquinas automáticas que realicen dicha labor en el área de producción tienen aceptó que todo el personal de la empresa está comprometido con la calidad de sus productos, con el fin de posicionar su marca y la buena imagen de su empresa ante sus proveedores y clientes consumidores.

Antecedentes nacionales

Yzaguirre (2018) en su tesis denominada *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018. La metodología fue No experimental transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, El 75% son de género masculino, El 58.33% tiene una instrucción superior universitario, El 66.67% son dueños, El 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, El 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, El 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, El 58.33% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, El 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyendo: La

mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

Bedon (2019) En su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, avenida Pacifico, distrito Nuevo Chimbote, 2017*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Avenida Pacifico, Distrito Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 16 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 75.00% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. El 50.00% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 81.25% son los administradores. El 43.75% tienen en el cargo entre 0 a 3 años. El 68.75% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores. El 68.75% si conoce el término gestión de calidad. El 50.00% aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa. El 81.25% asegura que los productos que ofrece atienden a las necesidades de los clientes. El 62.50% aseguran que no cuentan con una base de datos de sus clientes. El 62.50% utilizan la estrategia de ventas como herramientas e Marketing. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas, no aplican gestión de calidad con el uso del Marketing, debido a que solo promocionan sus negocios mediante los volantes, por ello es que sus ventas siguen disminuyendo.

Morales (2019) La presente investigación tiene como título *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurant, de la urbanización los cedros de villa, distrito de Chorrillos, Lima - periodo 2018*; siendo el Objetivo General, determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro

restaurante, de la urbanización Cedros de Villa Chorrillos, periodo 2018. La metodología de la investigación es cuantitativa, no experimental – transversal – correlacional, se tomó una muestra de ocho (08) MYPES, utilizándose la técnica de la encuesta con 21 preguntas, teniendo como resultado que: el 50% siempre planifica sus metas y objetivos, el 62.50% organiza sus actividades diarias, el 50% a veces implementan procesos de gestión de calidad, el 62.5% supervisa todos sus procesos de gestión, el 37.5% a veces evalúa a sus proveedores o socios estratégicos, el 50% corrige errores de atención y servicio al cliente, el 62.5% nunca capacita a sus trabajadores, el 62.5% a veces implementa mejoras en su estructura física, el 62.5% casi siempre fideliza clientes a través de la mejora continua, el 62.5% casi siempre considera el desempeño de sus trabajadores eficiente, el 50% a veces utilizan la jornada laboral adecuadamente, el 37.5% casi siempre utilizan sus recursos planificada y ordenadamente, el 62.5% casi siempre consideran sus productos confiables, el 50% a veces son innovadores para la mejora de sus productos o servicios, el 62.5% a veces relaciona productividad con gestión de calidad, el 37.5% casi siempre aumenta la rentabilidad ante las mejoras, el 62.5% considera ser competitivo ante otros negocios, el 37.5% casi siempre considera que el reconocimiento da buena imagen, el 62.5% cuenta con capacidad operativa, el 25% siempre tiene acceso a crédito comercial, el 37.5% a veces cuenta con respaldo económico. Se concluyó: se pudo comprobar que existe competencia entre los emprendimientos formales e informales en la Urbanización Los Cedros de Villa – Chorrillos; lo que induce a los negocios formales a la aplicación de algunos procesos de gestión de calidad a fin de mantenerse en el mercado y crecer empresarialmente. Asimismo, los negocios informales en gran porcentaje desconocen la gestión de calidad y de los beneficios que trae consigo.

Mallqui (2021) en su tesis denominada *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso pollería moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para obtener el grado de licenciado en Administración, tiene por objetivo principal es escribir las características del Liderazgo carismático en las MYPES, rubro pollerías: Caso Pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021. La presente investigación se desarrolló bajo la metodología de tipo aplicada, cuantitativa, con un nivel de investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, la muestra

fue de 110 consumidores de la Pollería Moly, donde a través de la técnica de recopilación de datos (encuesta) se aplicó un cuestionario estructurado de 14 preguntas, donde se aprecia que, la pollería Moly obtuvo buenos resultados en relación a la dimensión del entusiasmo, pero se detectó que un 40.91% (45 encuestados), afirman que la pollería Moly, a veces muestra destreza hacia sus consumidores, asimismo, mencionan que existe una deficiencia en la relación y comunicación entre los colaboradores de la pollería Moly, ya que, el 47.27% (52 encuestados) afirman que solo a veces hay cooperación, finalmente se aprecia que, el 51.82 % y el 13.64%, afirman que la pollería Moly casi siempre y a veces respectivamente, muestra compromiso con los protocolos de bioseguridad, siendo la Covid-19, un problema a nivel mundial. Entre las principales conclusiones: se concluye que el liderazgo carismático se aplica en gran porcentaje en la pollería Moly, ya que, los clientes encuestados en su gran mayoría manifiestan que casi siempre muestran buenas costumbres y normas, asimismo muestran práctica de los principios éticos.

Lopez (2020) en su tesis denominada *Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017*. presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para obtener el grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. La investigación fue descriptiva- no experimental, de nivel cuantitativa y para llevarla a cabo esta investigación, se escogió una muestra poblacional de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas, y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable de liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, el 85.71%

mantiene lazos de amistad con sus trabajadores. Finalmente se concluye que se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del Distrito de Suyo. Asimismo, se goza de los beneficios que dejan ambas variables.

Pillaca (2021) en su tesis denominada *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, como objetivo general: Describir los factores relevantes del liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel de investigación descriptivo propositivo, de diseño no experimental de forma transversal. La población de estudio fueron 12 micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos. Se realizó una encuesta, aplicando el cuestionario de 12 preguntas a 52 colaboradores de dichas mypes de restaurantes económicos, mediante la cual se obtuvo los siguientes resultados: el 57.69% indicó que tienen entre 18 a 25 años de edad, el 36.54% indicó que tienen entre 26 a 35 años de edad, el 5.77% indicó que tienen entre 36 años a más de edad. Correspondiente al liderazgo transformacional, de acuerdo a los encuestados, el 44.23% indicaron que no consideran que el dueño tiene atributos de líder transformador al tomar decisiones. Entre las principales conclusiones: los factores relevantes que destacan son el carisma del líder, la motivación y la consideración individualizada; los atributos de líder transformador y la innovación de ideas son factores que tienen que mejorarse, los mismos que están descritos en el plan de mejora.

Antecedentes locales

Moreno (2018) en su tesis denominada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes – pollerías del distrito de Huaraz, 2013*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo describir las

principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes pollerías, del distrito de Huaraz, 2013. La metodología que desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva – cuantitativa y un diseño transeccional. Para el recojo de la información se identificó una muestra de 10 empresarios y / o gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: del total de MYPE encuestadas se observa que el 80 % mencionaron que frecuentemente el liderazgo transaccional le aclara y especifica la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño; del total de MYPE encuestadas se observa que el 40% mencionaron que normalmente al aplicar el liderazgo transaccional se le trata como individuo y no solo como miembro de un grupo; del total de MYPE encuestados se observa que el 60% mencionaron que frecuentemente el liderazgo transaccional le ayuda a informar constantemente sobre sus fortalezas. Finalmente se concluye que hay una deficiente aplicación del liderazgo transaccional por parte del empresario de las MYPE restaurantes pollerías, ya que la mayoría de éstas no aplican estrategias para mejorar su servicio (calidad de atención).

Bojórquez (2018) en su tesis denominada *Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo principal establecer las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing relacional, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurante-pollería en la ciudad de Huaraz, 2017. La metodología que se utilizó en la investigación se recurrió a un diseño transeccional, y un tipo y nivel de investigación descriptiva-cuantitativa; para el recojo de la información se determinó una muestra de 16 representantes de las micro y pequeñas empresas (MYPES), a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 75,0% de representantes, señalan que nunca establecen objetivos para una gestión de calidad, el 68,50% refieren que, casi siempre los colaboradores tienen el conocimiento para brindar un servicio personalizado, y el 37,50% indica que nunca ofrecen promociones

para alentar a los clientes a retornar. Se concluye. Respecto a la gestión de calidad, las empresas no plantean objetivos, y solo a veces se aplican los procedimientos y los planes trazados, no verifican y monitorean el cumplimiento, y regularmente se realiza las evaluaciones de los procesos y del personal para tomar acciones correctivas. En relación a las características marketing relacional, se bridan la confianza, pero no buscan la continuidad del cliente siendo este parte del compromiso, ni la intención de mantener la relación, pero en la satisfacción se observa el interés en brindar un buen servicio siempre.

Apolinario (2018) en su tesis denominada *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas – decreto supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo por objetivo principal describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas - Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2016. La metodología fue de un diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo, se identificó una población de 26 restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, referido a la variable e indicadores de la investigación a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los gerentes son propietarios del restaurante pollería, el 69,23% llevan en el cargo de 5 a más años, el 26,92% tienen estudios universitarios completo y el 69,23% ha recibido capacitación sobre las buenas prácticas de manipulación, por otra parte el 42,31% de los gerentes no están seguros de conocer la norma sobre la elaboración y expendio de alimentos y bebidas Decreto Supremo (DS) 007-98, el 53,85% nunca tiene un registro para el chequeo médico del personal, el 50% a veces establece programas de limpieza y desinfección de áreas y programas de control de plagas. Se concluye que para garantizar la calidad del alimento se debe cumplir los requisitos que establece el DS 007-98, la gestión de calidad se debe emplear correctamente porque es una herramienta que mediante ello se puede ofrecer un producto sano y seguro.

Rodríguez (2021) en su investigación titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, restaurants en la laguna de Yarinacocha, Huarmey 2019*. Tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre la Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en 27 las mypes del sector servicio, rubro restaurants en la laguna de Yarinacocha, 2019. La investigación presenta un aspecto problemático del desinterés por la práctica de la gestión administrativa formal de estas empresas. La metodología de investigación utilizada se caracteriza por su carácter cuantitativo; nivel descriptivo y correlativo, no experimental, transversal y diseño correlativo descriptivo. La técnica de encuesta y un cuestionario estructurado fueron utilizadas para realizar el estudio. 17 preguntas respondidas por microempresarios, identificando que son principalmente propietarios con un nivel de educación básico (77,8%). Los microempresarios dirigen sus negocios en base a su experiencia, algunos con un enfoque en la filosofía de mejora continua, pero cuando se enfocan en el cliente como razón para hacer negocios. En cuanto a los trámites administrativos, se realizan de manera informal, partiendo de la planificación, pero son débiles frente a la organización, situación que genera una descoordinación en las operaciones. Falta un organigrama y las responsabilidades se entregan verbalmente. El ejercicio de la dirección bajo una guía "autoritaria". El control es un proceso que ocurre de manera intermitente, o cuando ocurren eventos que requieren atención. Finalmente, en ausencia de procesos administrativos establecidos, la gerencia no tiene suficiente información para tomar decisiones. Finalmente, los microempresarios de los restaurantes Laguna de Yarinacocha consideran importante sanar y mejorar la gestión a través de procesos administrativos, pero no lo ven como una prioridad.

Rosales (2020) en su investigación titulada *La gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurant pollería del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017*. caso: pollería la granja linda. Tuvo como objetivo principal: determinar las características de la gestión de la calidad dentro del enfoque de servicio al cliente en micro y pequeñas empresas del sector avícola en el distrito de Chimbote. Caso: "La Granja Linda". Y tenía objetivos específicos: determinar las características de los 29 representantes. Determinar las características de la micro y pequeña empresa. Realizar un análisis comparativo de las características de la gestión de la calidad con "La Granja Linda".

Planteamiento del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Chimbote, año 2017? Caso: “La Granja Linda”. Se utilizó la metodología de diseño descriptivo, no experimental y transversal, igualmente se muestrearon 30 Mype obteniendo los siguientes resultados: 90% sabe qué es la gestión de la calidad y realiza la gestión de la calidad, 83% planifica sus actividades, 63% piensa que los clientes se sienten identificados con su negocio y no han recibido quejas ni quejas, 70% tiene misión y visión Asimismo, se extrajeron las siguientes conclusiones: la mayoría (70%) incluyendo el caso "La Granja Linda", cuenta con libro de quejas, 93 % no tiene otro local comercial; la mitad (50%) ocupa el puesto directivo; todos (100%) consideran que su servicio es de alta calidad, satisfacen las necesidades del cliente, el personal tiene claro sus tareas y comprende a los clientes exigentes.

Chavez (2018) en su tesis denominada *Gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*, presentado en la universidad católica los ángeles de Chimbote, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017. La metodología de investigación fue descriptiva, del nivel cuantitativo, diseño no experimental transversal-transeccional; teniendo como población a 30 gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz 2017, para la toma de la información se aplicó un cuestionario a los gerentes de las MYPES; se recurrió a la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario con escala de Likert. Donde se obtuvo los siguientes resultados: referente a los representantes y características de las MYPES, el 80,0% son del género masculino, el 46,67% son de constitución S.A.C.; respecto a la gestión de calidad el 63,3% indicó que muy pocas veces la empresa define su visión y objetivos, el 60,0% respondió que solo algunas veces la empresa cuenta y maneja adecuadamente sus recursos. Referente al liderazgo carismático, el 70% respondió que algunas veces tiene expectativas hacia sus colaboradores, el 56,7% respondió que algunas veces cree que sus habilidades y

cualidades resultan ser agradables y aceptables por los colaboradores. Se concluyo que la gestión de calidad se aplica deficientemente y el liderazgo carismático se desarrolla de manera inadecuada.

2.2. Bases teóricas

Liderazgo

De acuerdo a la variable de liderazgo su alcance en las empresas. Según Castro (2019) el liderazgo se definido como conjuntos de cualidades y hábitos que posee y que están influyen en el incentivo para que toda persona que pueda liderar un grupo de personas con el fin de alcanzar las metas.

El liderazgo se debe comprender como un proceso dinámico, de continuo cambio, que lejos de depender de una sola persona o líder, involucra a un conjunto de personas interrelacionadas que van coordinar y alinear sus respectivos trabajos, logran alcanzar resultados sobresalientes (Solutions,2019).

El líder es aquel individuo o persona que tiene la capacidad de inculcar y guiar a unos grupos de individuos para un beneficio propio. El líder es la persona que va ser el modelo de un grupo determinado. Debe tener unas cualidades únicas que les diferencia al resto como es sencillo, evidente, competente de trabajar en un determinado grupo, idóneo de hablar libremente sus pensamientos y opiniones, idóneo de tratar de luchar por sus competencias o elementos, así va tener una buena relación con el equipo de trabajo o con el conjunto de personas y siempre va pensar con estrategia favorables (Rodríguez, 2018).

El liderazgo tiene la capacidad que va permitir una persona que va influir, va motivar, va constituir y va poder llevar a cabo labores o acciones que van a poder lograr con los objetivos planteados o metas trazadas donde se involucrara a individuo o elementos inferior su dirección, aleatoria que logra desenvolver sus diferentes conveniencias según el contexto que se le presente. Es un rol de suma importancia al momento de implementar un sistema de gestión de calidad, no solo hace referencia a las personas que están en los puestos de dirección sino también, a quienes toman la iniciativa de realizar cambios que llevarán por mejor camino a la empresa, evitando

así que la implementación del sistema de gestión de calidad falle por no tener al personal involucrado con los objetivos.

Estilos de Liderazgo

Según Rodríguez (2018) hay varios estilos de liderazgo que no tiene un orden determinado por consiguiente un gerente o jefe puede emplear cualquier tipo de estilo, que puede ser recomendable poner en funcionamiento el que resalte sea más eficaz y así pueda ajustarse respecto a la capacidad que este disponga.

Donde hay diferentes estilos de liderazgo que a continuación se representarán, citado por el autor Callante (2018).

Liderazgo Directivo: El liderazgo mencionado se concentra que sus ayudantes que van cumpliendo con cada uno de las indicaciones de una manera velozmente. Asimismo, se propone en práctica el uso de este tipo de liderazgo, en unas situaciones críticas, debido al exceso que puede influir los compromisos por la parte del equipo de trabajo o miembros dichos (Callante, 2018).

Liderazgo Capacitador: Se describe por contar con una perspectiva de sus ayudantes futuros y de esta manera dando hincapié a las metas explicando de una manera detalla así alcanzar. De esta manera la motivación va ser base principal para el personal pueda incrementar sus objetivos así van a poder conseguir las metas (Callante, 2018).

Liderazgo Afiliativo: Este tipo de liderazgo nos ayuda a crear o buscar armonía e interrelaciones precisando los afectos emocionales entre los miembros o integrantes de una organización, asimismo va buscar como integrar la participación de cada uno de los integrantes con el único objetivo que es lograr los niveles de compromiso o responsabilidad, lealtad o franqueza, empoderamiento y por último la motivación (Callante, 2018).

Liderazgo Demócrata: En este tipo de puede definir que su responsabilidad es generar consenso de una manera democrática, de igual manera posee con la capacidad para escuchar y oír las diversas dictámenes y opiniones de los integrantes de su trabajo con la única intención de decidir las superiores de las elecciones velando la integridad y los criterios de los otros (Callante, 2018).

Liderazgo de Referencia: De acuerdo al tipo de liderazgo su precisión es buscar conseguir todos los resultados o efectos excelentes para que destaquen las

expectativas de cada uno de los integrantes. Esta clase de liderazgo muestra con el modelo, pretendiendo encontrar el perfeccionamiento de sus integrantes y así motivándolos para que puedan alcanzar un nivel suficiente elevado de manejo de motivación dentro de la organización (Callante, 2018).

Liderazgo de Coaching: En este tipo de liderazgos nos va permitir ayudar y las que todo buscar que cada uno de los integrantes de organización van a desarrollarse de una manera favorable profesionalmente para que puedan lograr su nivel de potencial en un plazo determinando o señalado (Callante, 2018).

El Liderazgo y su importancia

Según Villanueva (2019) afirma sobre el liderazgo es de importancia porque va implementar y favorecer a la organización para su supervivencia, tan importante como lo es la competencia de un buen líder para una buena liberación.

Las cualidades de un líder

Según Summa (2020) las situaciones de crisis empresarial antes mencionada son beneficiosas para un directivo que tiene las habilidades, el carácter y la creatividad para realinear los objetivos de la empresa y revivirlos con las menores consecuencias posibles.

Estas propiedades se resumen en la primera parte:

Carácter: Se trata de cómo un gerente se ocupa de sus condiciones de vida el desarrollo personal está en el centro de nuestro desarrollo, no solo como gerente, sino también como persona.

Carisma: La primera impresión puede ser decisiva el carisma no es más que la habilidad de atraer a las personas hacia ti, esta habilidad se puede desarrollar de la misma manera que el carácter.

Compromiso: Es lo que distingue a los creadores de los soñadores. El verdadero compromiso inspira y atrae a las personas. Les muestra que tienes creencias, si quiere ser un líder eficaz debe comprometerse.

Comunicación: Es importante mencionar ello, que el éxito de las relaciones interpersonales depende en gran medida de una buena comunicación, tienes que saber a dónde vas, pero sobre todo tienes que expresarlo para que el resto de ellos se sientan identificados. y seguirte.

Capacidad: Cuando lo desarrolles vendrán, esa cualidad está directamente relacionada con la admiración. Todos admiramos a aquellos que han desarrollado una habilidad en particular, sin importar en qué campo se encuentre la gente.

Valentía: La mayoría es una persona valiente, los grandes cambios positivos dentro de las organizaciones generalmente provienen de un gerente que ha tomado una decisión arriesgada.

Discernimiento: Poner fin a los acertijos sin resolver encontrar la causa raíz de los problemas, y por supuesto encontrar la solución a los problemas es una parte integral del liderazgo eficaz, la intuición y el razonamiento son la clave.

Concentración: Cuanto más afilado sea, más afilado serás. hay buenos resultados, pero hay un progreso real. Aquellos que conocen sus prioridades, pero están desenfocados casi nunca completan sus actividades; por el contrario, si tienen el foco, pero no las prioridades es probable que obtengan buenos resultados, pero un progreso real.

Según al autor Delgado (2018) el líder es una autoridad que va a influir interpersonal que se ejerce en una disposición guía hacia el logro de una o más metas específicas a través del proceso de comunicación humana, además el autor señala que la comunicación es el intercambio de sucesos, conceptos, sus ideales y expresar sus sentimientos entre los trabajadores.

Los hábitos de un buen líder

Según Bernal y Sierra (2019) se tienen como principal costumbre o se puede decir sus habilidades de un emprendedor que quiere tener éxito son:

- **Responsabilidad:** La persona es activa, es muy responsable con sus ideas y la manera de su comportamiento, poniendo las actividades en movimiento y visualizando las cosas de la actualidad o en el día a día; no podrá responsabilizar, ninguna circunstancia, condición de su comportamiento, elige una reacción para cada problema y para cada persona.
- **Capacidad:** Empieza con un determinado ejemplo e idea en mente: puede visualizar a futuro que tiene que alcanzar. Tiene una idea coherente a donde se tienen que dirigir y qué va a necesitar para lograr. y vive de acuerdo con creencias o hechos fundamentales que lo respaldan profundamente.
- **Comunicar:** Se tiene que priorizar las actividades importantes, se tiene que centrar en las tareas más importantes, incluso si no son tan importantes en la

organización, y diga "que No" a las tareas, aunque se mas importantes porque de eso se trata la comunicación con todo el sentido que se tiene, pero siempre comunicándose entre colaboradores o grupo de trabajo.

- **Alternativa:** Es un individuo muy ingenioso, porque va a innovar y será adquisitivo. Acepta que todo tiene una prioridad, piense también que las ideas de los colaboradores suman importancia y sus ideas de expandir según a sus ideales o en las referencias mencionadas, una vez que se tiene la opción de un problema se busca la solución o la ayuda de una persona que pueda guiar e innovar.

Un líder siempre tendrá las siguientes peculiaridades que serán fundamentales hechas en particular y suma importancia como son los valores de uno mismo:

- **Honradez:** Este tipo de líder tiene sus metas claras y trazadas, y los principios que tiene lo ayudan a avanzar en el trabajo, tiene el apoyo de sus colaboradores, serán bien vistos por los demás se ganara el respeto.
- **Seguridad:** Indica que tiene valores y metas hacia el futuro tiene el apoyo de sus colaboradores y cuenta con la seguridad de ello, acepta ser el líder como una de las partes más importante que le va a permitir tener una confianza, se ganara uno de los privilegios de suma importancia, y sirve para que los demás se sientan motivados.
- **Escuchar a los trabajadores:** Sabe escuchar a aquellos colaboradores a quienes sirve, pero no será preso de la opinión de los demás, y además podrá seguir las opiniones de sus asesores, innovará ideas nuevas y las diversas opciones o los problemas que puedan suscitarse en el ambiente laboral.
- **Respeto por los trabajadores:** este líder tendrá respeto por sus colaboradores y le apasiona todo lo que hace es un buen líder, tiene el respeto de sus colaboradores.

Características de Liderazgo:

- ❖ Utiliza hábilmente el poder que se le ha otorgado de manera eficaz y responsable sin abusar de él.
- ❖ Entiende hábilmente que las personas tienen diferentes patrones motivacionales, teniendo en cuenta que varía según la situación y cuándo se encuentran para lograr la estabilidad en su grupo.

- ❖ Actuar con destreza para que exista un clima que evite responder y plantear problemas, por eso el líder debe seguir siendo una fuente de equilibrio y una fuente de motivación (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

Gestión de calidad

Para Cortés (2017) la gestión de calidad, es una nueva orientación en la gerencial, donde va permite que las organizaciones se convertirme en empresas de grandes avances en los senderos de la gestión teniendo conocimiento, basándose en principios que va estar relacionados en el recurso más importante, el recurso humano y sus habilidades. La auténtica habilidad empresarial no está simbolizada en la cantidad de indagación con que cuente, sino en las habilidades para utilizarla.

La gestión de calidad hoy en día en la actualizada se le considerada una herramienta fundamental dentro del labor de trabajo, empresas o negocio ya que se despliega de manera economía y efectúan sus sistemas de gestión que va impulsar la salida de manera favorable a una estado o país. También se puede señalar que es un conjunto que va ayudar a tener un mecanismo teniendo en cuenta el ciclo: planificar. Hacer, verificar y ejecutar que gracias a ello vamos a plantear estrategias favorables subsanado los errores y así mejorar de manera posterior Recalcar que la gestión de la calidad es el proceso que va generar cambio, donde se va implementar estrategias de calidad y sus contradicciones.

Para poder entender la gestión de la calidad, es previamente, donde se habla de la calidad como revisión de calidad y de los procesos de evolución a gestión de la calidad total.

Asimismo, señala que la gestión de calidad tiene cinco etapas:

- ❖ **Inspección:** En esta etapa la calidad va cuidar a los productos ante su trabajo de inspección.
- ❖ **Control estadístico del proceso:** En etapa se va contar con la atención a la calidad donde van a observar cada uno de los procesos para que se tenga un control y una mejora.
- ❖ **Aseguramiento de la calidad:** En esta etapa se va percibir las necesidades que van a asegurar a la calidad en su totalidad ante su ciclo de vida de los productos.

- ❖ **Calidad total:** En esta etapa la calidad va tener que implementar estrategias en todas las empresas para poder tener un éxito en el mercado frente a sus competidores.
- ❖ **Integración:** En esta etapa van a integrar con diversos sistemas como Gestión Medioambiental, el Sistema Seguridad centralmente en los trabajos donde sea más específicos en los sectores.

Los principios de gestión de la calidad

De acuerdo con Cortés (2017) la gestión de la calidad es el proceso que va generar cambio, donde se va implementar estrategias de calidad y sus contradicciones. Para poder entender la gestión de la calidad, es previamente, donde se habla de la calidad como revisión de calidad y de los procesos de evolución a gestión de la calidad total. A continuación, vamos a ver más detalladamente cada uno de los principios,

Los principios de gestión de la calidad están vinculados con aquella empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Cuando se implanta la norma ISO 9001, para que sea útil el certificado, es necesario que estos principios sirvan para la mejora continua de la organización (Deulofeu,2017).

Enfoque al cliente.

Este comienzo posibilita saciar cada uno de las necesidades recientes o pendientes de los consumidores y proporcionar constantemente lo excelente para que puedan cubrir sus expectativas, y se tiene que sujetar las metas de la empresa con las perspectivas de los consumidores. Que todo que gira al ámbito al comprador, debido a que las organizaciones están sujetas a ellos, por consiguiente, las empresas tienen que hallar las necesidades recientes y futuras de todos los consumidores, donde se va saciar a lo mínimo las perspectivas de sus consumidores (Cortés, 2017). Hoy en día las empresas deben tener en claro cada uno de las necesidades de los clientes o consumidores, de acuerdo al tiempo que va pasar, y saber que con el tiempo los clientes son más exigente. Lo compradores en la actualidad van a desear que las organizaciones deben ofrecer soluciones más rápidas antes los problemas presentada. Asimismo, se señala que toda organización, tiene que tener una orientación hacia el consumidor o cliente.

Participación del personal.

Según Cortés (2017) indica, que una profesional en administración debe ser eficaz y eficiente, donde es base elemental en la colaboración y el respeto en todos los horizontes de la empresa. Asimismo, el integrante es la esencia clave de una organización o empresa y su compromiso, responsabilidad va permitir desarrollar sus capacidades sean manejadas o utilizadas para el beneficio o favorable de la empresa y organización.

Enfoque a procesos.

Según Cortes (2017) muestra que el enfoque es como base de los procesos es gestionar y así va permitir mantener el control de los procesos de una manera pertinente. Además, son estrategias capaces de cambiar las entradas en las salidas con un costo determinado añadido. Asimismo, son las ocupaciones y los recursos que van a gestionar como un proceso donde se van a lograr los resultados deseados o favorables.

Toma de las decisiones.

Son los procesos a desarrollar los conocimientos, en el cual se hace una deliberación entre probables opciones, que se va buscar continuamente la mejora para la alternativa viable que potencialice de los resultados obtenidos. Son las posiciones que van auxiliar en el análisis de todos los precedentes y de las informaciones (Cortes, 2017) donde va tener varios factores que se va a tomar en cuenta: la inexactitud, nuestras emociones y el ánimo.

Elementos de gestión de calidad

Según Monroy (2019) muestra que diversas compañías o empresas, siempre deben contar con una buena administración en la organización, en calidad así disponer de los principales recursos, asimismo se tienen que llevar a cabo para estar en constante cambio según la necesidad y comportamiento del mercado. A continuación, se detalla principales recursos:

- ❖ **Elemento 1 -Liderazgo:** El prototipo para lograr llevar un liderazgo en una organización, debería tener en claro cuáles son las necesidades que desea lograr dentro de la organización, en tanto se pone en práctica que el liderazgo es un conjunto de capacidades que posee un sujeto, que le va permitir desarrollarse una manera favorable dentro de su trabajo, teniendo la capacidad de liderar.

Así va plasmar las capacidades de un líder o jefe que puedan conseguir eficientemente administración de calidad de la empresa (Monroy, 2019).

- ❖ **Elemento 2 -La planificación:** Se señala que es una funcionalidad que viabiliza a toda compañía establecer fines favorables y, hace falta de la fórmula de cualidades que se acojan a los cumplimientos señalados. Donde va permitir que todas actividades programadas se va a llevarse a cabo tiene que ser de manera planificada teniendo en claro cuál es el objetivo que se va lograr ya sea en el tiempo señalado o definido (Monroy, 2019).
- ❖ **Elemento 3- Apoyo y Operación:** Este componente es de bastante beneficio pues posibilita conocer todas las necesidades o expectativas que el comprador, solicita para que de dicha manera se pueda implementar este factor que les va permitir ejecutar y solucionar dichas necesidades o expectativas respecto a lo solicitadas por el comprador (Monroy, 2019).
- ❖ **Elemento 4- Evaluación del Desempeño:** Según este elemento es un método principal que sin lugar a dudas es competente de medir de manera imparcial el comportamiento, beneficios y producción de los integrantes o colaborador, esto va permitir que la perfección y los caracteres que tienen. Asimismo, mencionar que la apreciación de manejo se crea destinados para conocer el beneficio y el grado de producción que tiene un integrante (Monroy, 2019).
- ❖ **Elemento 5- Mejora continua:** Pertenece a los recursos que van a buscar las mejorar de los procesos, efectos o bienes de una compañía, descubriendo las faltas que debe optimizar (Monroy, 2019).

Principios de la calidad de juran

Juran precisa que los principios de la calidad son proceso para van a permitir lograr una calidad establecida en 03 principios, según Fretes (2018), que son los siguientes:

- ❖ **Planificación de la calidad:** El diseño de los productos y servicios que van a ser necesarios para contestar con éxito a las perspectivas del cliente; además con la preparación, la búsqueda de los pasos sucesivos: Establecer los objetivos de calidad, detectar a los consumidores específicos, decidir sus necesidades y desarrollar rasgos del producto relativo que manifiesten de forma óptima cada uno de las necesidades de los consumidores, desarrollarse los procesos que

resguarden aquellas características, que van estar establecida con controles de proceso.

- ❖ **Control de calidad:** Son aquellos objetivos que se cumplan y para poder arreglar las desorientaciones. Para eso se evalúa la conducta de la calidad existente, coteja la conducta existente con los objetivos plasmado sobre la calidad, proceder sobre los desacuerdos. Es importante que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol. El control es el atributo de los procesos.
- ❖ **Mejora de calidad:** Son los niveles de calidad que se van a elevar, mediante conjuntos de mejora. Este proceso necesita de la infraestructura correcta, detectar las necesidades concretas, la construcción de equipo responsable. Por cada plan, conceder nuevos conjuntos y registrar públicamente los éxitos logrados,

ISO 9000

Según Cortés (2017) ISO “es una organización internacional independiente, no gubernamental. Cuenta con 163 organismos nacionales de normalización, que comercializa normas internacionales voluntarias y relevantes” (p.29). Esto indica que, estos individuos informantes son naciones que no cuentan con una organización estandarizada, quienes no son partícipes en la proclamación de estándares.

Trilogía de juran

Según Gonzales y Arciniegas (2016) Cuando una organización no es de calidad, su proceso es deficiente y se producen errores, como productos inferiores, ventas perdidas y amenazas a la sociedad. El principal objetivo de Juran es mejorar y gestionar la planificación de la estrategia de calidad empresarial a través de su trilogía.

- ❖ **Planificación de la calidad:** El objetivo es proporcionar y representar, a través de una serie de actividades planificadas y organizadas, los procesos de los productos que son necesarios para satisfacer las necesidades del cliente, lo que el cliente espera o quiere.
- ❖ **Control de calidad:** Es la gestión y el control de los productos estándar de calidad que se utiliza para el seguimiento o la inspección adecuados.
- ❖ **Mejora de la calidad:** Juega un papel fundamental en la detección de errores, en la búsqueda y reconocimiento de la causa y así evitar futuros problemas de

calidad. Se debe implementar un sistema adecuado y se debe buscar una mejora de los procesos a través de un proyecto para lograr resultados de alta calidad.

MYPES

De acuerdo el Parlamento de la estado del Perú (2013) la ley 30056, ley que modifica distintos estatutos para proporcionar la transformación, formar el perfeccionamiento beneficioso y aumento corporativo, se precisa a las empresas MYPES como esos establecimientos donde cumplen próximas particularidades: las micro empresas tiene que tener ventas anuales hasta el costo mayor de 150 unidades impositivas tributarias (UIT) y las pequeñas empresas tienen que tener ventas anuales mejores a 150 unidades impositivas tributarias hasta 1700 UIT. Si en caso de que las micro empresas puedan superar el costo predeterminado a lo largo de 2 años continuos, esta va a poder conservarse por 1 año agregado con el mismo sistema gremial y si una pequeña empresa excede el grado de comercialización predeterminada por 2 años seguidos mantiene conserva 3 años extras el mismo sistema gremial en los dos casos, después de que se practiquen los plazos determinados la empresa en cualquier persona de sus posibilidad pasara de manera definitiva al sistema gremial que le corresponde.

Según Palacios (2018) del diario Expreso, las MYPES son entidades económicas que hace ocupaciones de producción, venta de bienes o servicios, prestación de servicios, transformación y sustracción ; las MYPES en Perú cumplen funcionalidades relevantes debido a que son los que producen trabajo de 75% de la poblacional económicamente activa según lo indica la cámara de comercio de Lima; Las empresas (Mypes) son componentes económicas que tiene la posibilidad de desarrollar acciones de producción, venta de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción, existen casi 6 millones a grado nacional, 93.9 % de las microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2 % pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), lo demás 5.9 % son medianas y grandes organizaciones. Las Mypes en su mayoría emergen por necesidades insatisfechas de divisiones pobres, por desempleo, bajos recursos económicos, trabas burocráticas, dificultades para obtener créditos, entre otros.

En Perú, las MYPES desafían grandes adversidades para transformarse en unidades fructíferas y competentes. Uno de los mayores problemas que enfrentan es

su dificultad de ingresar al mercado; además de obtener rentabilidad, financiamiento, tecnológica, innovación, capacitación y asesoría; y para afrontar esta condición se han desarrollado diversos mecanismos como: información sobre los mercados, la oferta a través de consorcios, ruedas de negocios que contribuyen al encuentro entre oferta y demanda, o venta de servicios a través de subcontratación.

Pincay (2020) una Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por una persona jurídica o natural, bajo cualquier forma de gestión empresarial u organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

La apertura comercial en los últimos años, han permitido incrementar sosteniblemente las exportaciones peruanas y ser uno de los pilares de su crecimiento económico. De otro lado, paulatinamente las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) muestran su potencial dinamismo en la economía de nuestro país, constituyéndose en la base empresarial más importante del país.

Características de las Mypes Según Ley N° 30056

Sunat (2021) las Características de la microempresa, las micro pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Micro empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana Empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
- Dónde: Valor de la UIT para el Ejercicio 2017 es de S/.4, 400.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS MYPE

Ventajas:

- Proveedoras de bienes y servicios.
- Son fuente generadora de empleos, al igual que las medianas y grandes empresas.
- Son flexibles, adoptando sus productos a los cambios del mercado.
- Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura productiva rígida.
- Existe un contacto directo y personal con sus consumidores a los cuales sirve.

- Producen y venden artículos a precios competitivos, ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son muy excesivas.

Desventajas:

- Bajo volumen en su producción y ventas.
- No utilizan tecnología moderna. - Sus integrantes tienen falta de conocimiento y técnicas para una productividad más eficiente.
- Problemas de acceso al financiamiento
- Les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación.
- Viven al día y no pueden soportar periodos largos de crisis en los cuales disminuyen las ventas.

Lineamiento de las empresas MYPES

De consenso con la ley 28015(2003) las ocupaciones de la fase en temas del desarrollo de las mypes, se gobiernan con la consecutiva orientación estratégicas: Causa el desarrolla y realiza transmisiones herramientas que aprovechen la preparación el progreso y la competitividad de las compañías mypes, al breve y extenso plazo y que le proporcione la sostenibilidad financiera y la sociedad de los representantes involucrados. Búsqueda la garantía de la colaboración legal, a través de la determinación por la acción financiera y de la distribución.

Enseñan la comunicación y las identificaciones descriptivas con que forma la etapa y que ejecuta de modo estatal o privativa que ejecuta un componente de desarrollo competidor e instrucciones de la seguridad de las empresas

Extensión del régimen laboral de la microempresa

Son determina que son juntas o asociaciones o agrupaciones ya sea de propiedades o inquilinos en régimen de propiedad, donde se debe considera o mantener un máximo a 10 trabajadores que presente servicios dentro de ella, las cuales se considera efectos son los siguientes: junta de propietarios y asociación o agrupación de inquilinos.

Teoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE).

Vásquez (2014) de acuerdo con la Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, una Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica,

bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, se clasifica a las empresas de acuerdo con su tamaño - número de empleados, encontramos que las Microempresas son aquellas que tienen entre uno y diez trabajadores y por otro lado las Pequeñas Empresas cuentan con entre diez y cien trabajadores.

Vasquez (2014) de acuerdo con la Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, se clasifica a las empresas de acuerdo a su volumen de ventas anuales, entonces encontramos que las Microempresas tienen un volumen de ventas que no supera los ciento cincuenta Unidades Impositivas Tributarias (UIT); por otro lado las Pequeña Empresas su volumen de ventas no supera las mil setecientos Unidades Impositivas Tributarias.

Importancia de las MYPES

Las MYPES son de vital importancia para incrementar el desarrollo económico de la población, de acuerdo con Ministerio de Trabajo, actualmente, las micro y pequeñas empresas representan un sector crucial dentro de la estructura productiva del Perú, pues éstas representan el 97,9% del total de empresas nacionales. Al ser la principal fuente de desarrollo del sector privado, proporcionan beneficios, tales como, proveer cuantiosas oportunidades de trabajo, promover el espíritu empresarial e incentivar el carácter emprendedor de la población nacional.

Marco Conceptual

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de influir en las personas para dirigir las a través de la motivación y comunicación. Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución d uno o diversos objetivos específicos (Fernández, 2020).

Gestión

Según González & Arciniegas (2016) define que la Gestión es el grupo de ocupaciones que son correctas para afirmar la contribución y colaboración de todas

la gente o grupo de personas que forma parte de la Organización o compañías; de tal forma, que se logren plenamente los metas esperados.

Calidad

Cuatrecasas (2017) nos dice que la calidad es ejecutar bien las cosas desde la apertura, esto se va a referir con ejecutarse correctamente cada paso en el asunto de elaboración o ejecución del servicio, así mismo significa a la capacidad de cumplir y superar las expectativas de los consumidores o usuarios de manera transparente, honesta, justa, amable y respetando los tiempos establecidos, su importancia radica en que la satisfacción plena del consumidor aumenta la preferencia del servicio o producto y por ende la fidelización.

MYPE

Según (SUNAT, 2021) define MYPE como, La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

Restaurante

Cooper (2017) refiere que los restaurantes son como un ejercicio de negocio que se da al por menor, donde se comercializa comida, y para tal prestación se va requerir del personal instruido, y según el tipo de restaurante se medita una adecuada decoración.

2.3. Hipótesis

La presente investigación No se formuló hipótesis, por tratarse de un estudio de tipo descriptivo, el cual solo analizó las características de las variables de liderazgo y gestión de calidad; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra.

La siguiente investigación por ser un estudio de tipo descriptivo.

Mogorrón (2020) menciona que toda investigación que es de nivel descriptiva no presente hipótesis, ya que sólo se va a conocer las costumbres, situaciones y

actitudes, por la razón que es un estudio descriptivo evalúan, miden, o recolectan datos sobre las dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Nivel de la investigación de las tesis.

Según Monroy (2018) la investigación de nivel descriptivo se planteó la observación de las circunstancias, situaciones y eventos que determinaron los comportamientos, acciones y describir las características dentro del entorno que se describió cada uno de los hechos y así poder mayor precisión y lealtad ante la realidad de empresa u organización.

Es descriptivo - propuesta porque solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio y se recolectó datos de la realidad natural

El tipo de investigación

Según Monroy (2018) señala que son técnicas estadísticas, donde va realizar la recolección de datos fundamentales con la medición de las variables y conceptos, asimismo van a representar mediante números o decimales que fueron analizadas a través del método estadístico, donde permitió adecuar las respuestas para la explicación de los resultados.

El tipo de investigación del proyecto fue de enfoque Cuantitativo, porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será Transversal / No Experimental.

Transversal

Según Fresno (2019) la transversal porque no se manipuló la variable en estudio, se observó tal y como está en su contexto. Transversal porque solo se intervino una vez en la población para recoger los datos, en un tiempo único.

No experimental

Según Fresno (2019) indica que el diseño de la investigación es no experimental, debido a no se realizó manipulación intencional de alguna de las variables en estudio; y a su vez de corte transversal; ya que el recojo de datos se dio en un solo momento. Los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan

sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

3.2. Población y muestra

Universo

Según (Fresno, 2019)” Una población desde el punto de vista estadístico, es un conjunto finito o infinito de entes (individuos, objetos, empresas, etc.) que poseen unas características comunes. El tamaño que tiene una población es un factor muy importante en el proceso de investigación y viene dado por el número de elementos que constituyen la misma. Según este número, la población puede ser finita o infinita (más de 30,000 individuos).

Fue conformado por todos MYPES del Sector Servicios, Rubro Pollerías del Departamento de Ancash.

Población

Fue conformado por 05 MYPES del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Muestra

Según Fresno (2019), define a la muestra como un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población que se va permitir ser estudiada de una manera concreta.

La muestra No probabilística, ya que fue dirigida a 20 personas, que estuvo conformado por gerentes y trabajadores del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, se consideró lo siguiente:

Criterios de Inclusión:

- Gerente de las Mypes.
- Administrativos que gestión de la calidad.
- Personal que toman decisiones de la gestión de la calidad y se encuentran laborando.
- Trabajadores.

Criterios de Exclusión:

- Personal de limpieza
- Personal de seguridad

3.3. Variables. Definición y operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN OPERATIVA | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | CATEGORÍAS O VALORACIÓN |
|---------------------------|--|----------------------------|----------------------------|--------------------|---|
| Gestión De Calidad | La gestión de calidad, es una nueva orientación en las gerencial, donde va permite que las organizaciones se convertirse en empresas de grandes avances en los senderos de la gestión teniendo conocimiento, basándose en principios que va estar relacionados en el recurso más importante, el recurso humano y sus habilidades (Cortés, 2017). | Principios | Enfoque al cliente | Nominal Likert | ❖ Nunca (1) ❖ Casi nunca (2) ❖ A veces (3) ❖ Casi siempre (4) ❖ Siempre (5) |
| | | | Participación del personal | | |
| | | | Enfoque del proceso | | |
| | | | Toma de decisiones | | |
| | | Elementos | Planificación | | |
| | | | Liderazgo | | |
| | | | Apoyo y operación | | |
| | | | Evaluación del desempeño | | |
| | | | Mejora continua | | |
| Liderazgo | El liderazgo se definido como conjuntos de las cualidades y los hábitos que posee y que están influyen en el incentivo para que toda persona que pueda liderar un grupo de personas con el fin de alcanzar las metas (Castro, 2019). | Estilo de Liderazgo | Directivo | Nominal Likert | ❖ Nunca (1) ❖ Casi nunca (2) ❖ A veces (3) ❖ Casi siempre (4) ❖ Siempre (5) |
| | | | Capacitador | | |
| | | | Afiliativo | | |
| | | | Democrático | | |
| | | | Referencial | | |
| | | | Coaching | | |

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Monroy (2018) la encuesta permitió obtener información de una manera intangible; asimismo es conocida como la primera instancia de la técnica que recogió datos favorables a través de las interrogantes sobre la derivación de las variables planteadas.

La técnica que se utilizó es la Encuesta, donde la encuesta permitió la exploración de datos mediante preguntas de la investigadora elabora sea en forma directa e indirecta, aplicando a los elementos de la muestra que son las unidades de análisis.

Instrumento

Según Monroy (2018). El cuestionario son conjuntos de preguntas de manera abiertas, cerrada o mixtas, asimismo es un instrumento que se aplicó de manera personal para obtener o recoges datos a través de las variables que se va medir.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario semi estructurado con 15 preguntas relacionada a las variables de liderazgo que contines 6 ítems y 9 ítems de gestión de calidad que se encuentra en anexo 02.

3.5. Método de análisis de datos

El método de análisis es un procedimiento que se llevó a cabo para la recolección de datos y posterior análisis será el siguiente: aplicación del cuestionario a los representantes y empleados del sector servicio rubro pollería del distrito de Huallanca, previa aceptación del consentimiento informado, luego se procedió dicha información para su posterior análisis e interpretación de los resultados, para este proceso se hará uso de base de datos como el Microsoft office para la elaboración de gráficos y realizar las tabulación de los datos se utilizara como soporte para el programa estadístico, me manera cualitativa del presente investigación tener un estudio frecuencias relativas y porcentuales con sus respectivos grafico o representaciones.

3.6. Aspectos Éticos

En el presente trabajo investigación donde se desarrolló los principios éticos que van a garantizar la protección y la consideración de los derechos básicos de las personas, así va poder tener privacidad, confidencialidad y tener el cumplimiento de cada uno de las normas establecido en el código de ética para los trabajos de investigación, en la versión 04 de la Uladech. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021

Principio de Protección a la Persona: En el presente trabajo de investigación se respetó la privacidad de todos los colaboradores y/o representante por igual, dado que los datos personales no fueron expuestos ya que se respetó con total confidencialidad los datos de todos los encuestados. Asimismo, por otro lado, en esta investigación se tuvo en presente la gravedad de la pandemia COVID-19 de tal modo que se cumplió con los protocolos de bioseguridad para el recojo de la información brindada, sin poner en riesgo su salud de los representantes y colaboradores. Cabe señalar que se respetó el tiempo disponible, las diferentes formas de pensar y actuar de cada uno de los encuestados al momento de la aplicación del cuestionario tanto del representante, empleados y clientes, con un fin proteger de la dignidad, la identidad, la confidencial, la privacidad, la fe y la religión y el secreto de cada una de ellos la intervención será voluntaria comunicado que va permitir lograr tener un resultado favorable.

Principio de Libre participación y derecho a estar informado: Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo que aplicar una encuesta para obtener los resultados de la misma. Por lo que antes de ser aplicada se informó de los propósitos de la investigación, respetado la libre decisión sobre su participación en ella por voluntad propia, siendo libres de aceptar o desistir de la participación. Así mismo se informó que ante cualquier duda estaban en su derecho de realizar cualquier pregunta con el fin de ser resueltas. Asimismo, se tuvo participación en las actividades de trabajo de investigación que se va implementar, teniendo todos los derechos de tener una buena información sobre todo los propósitos y tener una investigación que pueda desarrollar o participar dentro del proyecto y así tener una

libertar de elegir y tener una voluntad propia en las decisiones. Las personas involucradas en la investigación estarían comunicadas acerca de la finalidad del proyecto y veracidad y el propósito del ahínco de esta investigación.

Principio de Beneficencia y no maleficencia : Para el desarrollo de esta presente investigación se puso mucho empeño con el fin de realizar un trabajo exitoso propuesto. Cabe señalar, al momento de la aplicación del cuestionario se tuvo los cuidados adecuados con respecto a los protocolos de bioseguridad para el bienestar de todos los representantes y los colaboradores, asimismo esta investigación se implementó un balance de riesgo, beneficios de manera positiva y justificado, donde se asegurar de una manera cuidadosa de la vida y se debe afirmar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, donde se tiene que establecer reglas para poder efectos y maximizar a los beneficios.

Principio de Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: Son las investigaciones que envuelven en el medio ambiente a las planta y animales, por lo tanto, se debería tomar medidas necesarias para poder evitar el daño causado, se debería de respetar la dignidad de los animales y del medio ambiente incluyendo a las plantas con la reducción de papel y reciclaje se va favoreces. Este presente principio no se aplica en dicha investigación.

Principio de Justicia: Esta investigación se realizó con total la transparencia, veracidad ya que se respetó a todos los participantes, brindándoles un trato igualitario, respetando su opinión con total justicia, con el fin de recopilar e interpretar la información sin manipular los aportes brindados, impidiendo así riesgos que pueden llevar a conclusiones incorrectas. Del mismo modo se les informó que los resultados obtenidos podrán conocerlos, mediante la plataforma del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Cabe señalar que se realizó con un juicio adecuado ponderable y tomar precauciones necesarias para consolidar sus conocimientos y capacidades. Asimismo, se debe tener equitativamente a quienes van a participar en los procesos y desarrollo de la investigación y obtener un favorable resultado.

Principio de Integridad Científica: Se señala que la presente investigación guarda relación con las normas que pide o exige la Uladech católica, cumpliendo con las normas APA. Así mismo se les ha informado a los encuestados que su participación es anónima, así como también se verificó y se supervisó los recursos con los que contaba los participantes a fin de salvaguardar su seguridad y su protección. Caba recalcar que se evitó el fraude en todos los aspectos y garantizar toda veracidad en el proceso del trabajo de investigación presentada.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

Principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

| Características | N° | (%) |
|---|-----------|------------|
| Cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 6 | 30.00% |
| Algunas veces | 5 | 25.00% |
| Casi siempre | 6 | 30.00% |
| Siempre | 3 | 15.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo | | |
| Nunca | 1 | 5.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 6 | 30.00% |
| Casi siempre | 7 | 35.00% |
| Siempre | 5 | 25.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Mejora la calidad del platillo que ofrecen | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 3 | 15.00% |
| Algunas veces | 7 | 35.00% |
| Casi siempre | 5 | 25.00% |
| Siempre | 5 | 25.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Una buena toma de decisión mejoraría calidad de servicio que brindan | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 3 | 15.00% |
| Casi siempre | 5 | 25.00% |
| Siempre | 11 | 55.00% |
| Total | 20 | 100.00% |

Nota: *Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.*

Tabla 2

Elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

| Característica | N° | (%) |
|--|-----------|------------|
| Una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 2 | 10.00% |
| Algunas veces | 1 | 5.00% |
| Casi siempre | 5 | 25.00% |
| Siempre | 12 | 60.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 3 | 15.00% |
| Algunas veces | 0 | 0.00% |
| Casi siempre | 8 | 40.00% |
| Siempre | 9 | 45.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 3 | 15.00% |
| Casi siempre | 9 | 45.00% |
| Siempre | 7 | 35.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores | | |
| Nunca | 1 | 5.00% |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00% |
| Algunas veces | 5 | 25.00% |
| Casi siempre | 8 | 40.00% |
| Siempre | 6 | 30.00% |
| Total | 20 | 100.00% |

Continúa....

Tabla 2

Elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Concluye.

| Característica | N° | (%) |
|---|-----------|------------|
| Necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 2 | 10.00% |
| Algunas veces | 5 | 25.00% |
| Casi siempre | 9 | 45.00% |
| Siempre | 4 | 20.00% |
| Total | 20 | 100.00% |

Nota: *Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.*

Tabla 3

Estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

| Característica | N° | (%) |
|--|-----------|------------|
| Informa a sus trabajadores que realicen para que pueda mejor sus actividades | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 5 | 25.00% |
| Casi siempre | 6 | 30.00% |
| Siempre | 8 | 40.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Da la herramienta que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 0 | 0.00% |
| Algunas veces | 2 | 10.00% |
| Casi siempre | 9 | 45.00% |
| Siempre | 9 | 45.00% |
| Total | 20 | 100.00% |

Continúa....

Tabla 3

Estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Concluye.

| Característica | N° | Frecuencia Relativa (%) |
|---|-----------|--------------------------------|
| Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 2 | 10.00% |
| Algunas veces | 2 | 10.00% |
| Casi siempre | 5 | 25.00% |
| Siempre | 11 | 55.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 4 | 20.00% |
| Casi siempre | 4 | 20.00% |
| Siempre | 11 | 55.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 2 | 10.00% |
| Algunas veces | 2 | 10.00% |
| Casi siempre | 4 | 20.00% |
| Siempre | 12 | 60.00% |
| Total | 20 | 100.00% |
| Como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión | | |
| Nunca | 0 | 0.00% |
| Muy pocas veces | 1 | 5.00% |
| Algunas veces | 1 | 5.00% |
| Casi siempre | 9 | 45.00% |
| Siempre | 9 | 45.00% |
| Total | 20 | 100.00% |

Nota: *Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.*

Tabla 4

Establecer una propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

| Variable | Indicador de las dimensiones de la variable | Problema | Posibles Causas | Propuesta (Acción de Mejora) | Objetivo | Presupuesto | Tiempo estimado | Responsable |
|------------------------------|---|--|---|---|--|-------------|-----------------|-----------------------------|
| Gestión de la calidad | Enfoque al cliente | EL 30% muy pocas veces conocen el enfoque al cliente | Falta de información oportuna e involucramiento con las necesidades del cliente | Realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar el enfoque al cliente | Determinar el enfoque al cliente | S/. 100.00 | 2 meses | Gerente o dueña de la MYPES |
| | Participación del personal | El 30% algunas veces se desempeña el personal en atender | Falta de capacitación, trato y desconocimiento de las necesidades de los consumidores | Realizar capacitaciones permanentes sobre el trato al consumidor | Implementar la participación del personal | S/. 100.00 | 3 meses | Gerente de las MYPES |
| | Enfoque del proceso | El 30% algunas veces Mejora la calidad del servicio que brinda | Falta de innovación de acuerdo a la necesidad del consumidor | Innovar con los servicios que se brindan de acuerdo a las demandas en fechas determinadas | Innovar el enfoque del proceso de servicio que se va brindar | S/. 300.00 | 1 mes | Administrador |
| | Apoyo y operación | El 45% casi siempre apoyan los colaboradores para lograr los objetivos | Falta de compromiso, e identificación de los colaboradores con los objetivos | Sensibilizar a los colaboradores para contribuir el logro de los objetivos | Lograr el objetivo de la empresa | S/.200.00 | 3 meses | Gerente y administrador |
| | Mejora continua | El 45% casi siempre conoce las necesidades de | Desconocimiento de las preferencias de los clientes de acuerdo al | Realizar encuestas a los clientes para conocer las preferencias y así mejorar el | Conocer las preferencias de los clientes | S/.50.00 | 2 meses | Administrador |

| | | | | | | | | |
|------------------|-------------|--|--|---|---|-------------------------|---------|---------------|
| | | cliente para la mejora continua | servicio que brinda | servicio que se brinda Implementar servicio personalizado. | | | | |
| Liderazgo | Capacitador | El 45% casi siempre se le brindan las herramientas necesarias para lograr el objetivo. | Falta de implementación de algunas herramientas y capacitación al personal | Implementar herramientas primordiales y capacitación continuo al personal para lograr los objetivos | Determinar la mejora de estrategias y utilización de herramientas | S/. 300.00 | 3 meses | Administrador |
| | Coaching | El 45% casi siempre se tiene en cuenta las opiniones de los colaboradores | Falta de confianza a los colaboradores y la poca participación | Realizar orientación y sensibilización a los colaboradores para innovar en el servicio | Trabajar colaborativamente con todos los colaboradores | S/.300.00 | 3 meses | Gerente |
| TOTAL | | | | | | S/.1350.00 SOLES | | |

4.2. Discusión

Objetivo General

Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Objetivo Específicos

Identificar los principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Respecto al Ítem 01: el 30,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre cumple con las necesidades que exigen los clientes; resultado que coincide Moreno (2021) quien señala que el 83.0% representantes de la MYPE, Si cumple con las necesidades que los clientes exigen, también resultado es similar con Apolinario (2019) quien señala que el 35.0% de los representantes encuestados siempre determina objetivos de acuerdo a las necesidades del mercado. Se concluye señalando que de las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre ejecuta y cumple con las necesidades que exigen los clientes para poder así posicionarse en el mercado e implementar nuevos productos o servicios a los clientes. Según la teoría de Cortés (2017) que señala que el enfoque al cliente, este comienzo posibilita saciar cada uno de las necesidades recientes o pendientes de los consumidores y proporcionar constantemente lo excelente para que puedan cubrir sus expectativas, y se tiene que sujetar las metas de la empresa con las perspectivas de los consumidores.

Respecto al Ítem 02: el 35,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes, es similar al estudio de Apolinario (2021) quien señala que el 88.0% de la MYPE, Si se desempeña bien el personal al momento de atenderlo, también es similar al estudio de Moreno (2020) quien señala que el 50.0% de los propietarios siempre corrige las deficiencias de atención y servicio otorgado a los clientes. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre evalúan a sus trabajadores sobre el trabajo que desempeña para que pueda mejoren las debilidades y así brindar una atención

oportuna y eficiente a los clientes. Según la teoría de Según Cortés (2017) indica, que una profesional en administración debe ser eficaz y eficiente, donde es base elemental en la colaboración y el respeto en todos los horizontes de la empresa. Asimismo, el integrante es la esencia clave de una organización o empresa y su compromiso, responsabilidad va permitir desarrollar sus capacidades sean manejadas o utilizadas para el beneficio o favorable de la empresa y organización.

Respecto al Ítem 03: el 35,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que algunas veces mejora la calidad de sus platillos que ofrecen al cliente, resultado que coincide con Morales (2020), quien señala que el 62.0% los representantes casi siempre corrige las deficiencias de atención y servicio otorgado a los clientes de acuerdo al platillo que ofrecen, también es diferente al estudio Mallqui(2021) quien señala que el 75.0% de la MYPE, no mejorar la calidad del platillo que ofrecen. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría casi siempre toma en cuenta las sugerencias para poder mejorar la calidad y presentación de sus platillos para que puedan ofrecer a sus clientes, distinguirse de sus competencias y tener aceptación en el mercado. Según la teoría de Cortés (2017) muestra que el enfoque es como base de los procesos es gestionar y así va permitir mantener el control de los procesos de una manera pertinente. Además, son estrategias capaces de cambiar las entradas en las salidas con un costo determinado añadido. Asimismo, son las ocupaciones y los recursos que van a gestionar como un proceso donde se van a lograr los resultados deseados o favorables.

Respecto al Ítem 04: el 55,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre toma una buena decisión mejorando la calidad de servicio que brinda, resultado que coincide Morales (2021) quien señala que el 100.0% de la MYPE, Si cumple al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores, también resultado que es similar de López (2019) quien señala que el 57.1% de los propietarios Si toma las decisiones suele solicitar informes de las áreas comprometidas para mejorar la calidad de servicio. Se concluye mencionando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre tiene en cuenta las opiniones para una toma de decisión para la mejora de calidad, así va facilitar la gestión con mayor calidad, para lograr una eficiente gestión de calidad y así posicionarse en el mercado e implementar nuevos

productos o servicios. Según la teoría de Cortés (2017) Son los procesos a desarrollar los conocimientos, en el cual se hace una deliberación entre probables opciones, que se va buscar continuamente la mejora para la alternativa viable que potencialice de los resultados obtenidos. Son las posiciones que van auxiliar en el análisis de todos los precedentes y de las informaciones, donde va tener varios factores que se va a tomar en cuenta: la inexactitud, nuestras emociones y el ánimo.

Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Respecto al Ítem 05: el 60,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre tiene una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos, resultado que coincide Morales (2021) quien señala que el 100.0% Si considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE, también resultado que contrasta con Bojórquez (2018) quien señala que el 43.7% de los propietarios Regularmente pone en práctica los objetivos o los planes trazados para obtener logros. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre planifica los objetivos que se desea alcanzar ya sea en un determinado tiempo (corto o largo plazo) para así posicionarse en el mercado e implementar nuevos productos o servicios. Según la teoría de Monroy (2019) se señala que es una funcionalidad que viabiliza a toda compañía establecer fines favorables y, hace falta de la fórmula de cualidades que se acojan a los cumplimientos señalados. Donde va permitir que todas actividades programadas se va a llevarse a cabo tiene que ser de manera planificada teniendo en claro cuál es el objetivo que se va lograr ya sea en el tiempo señalado o definido.

Respecto al Ítem 06: el 45,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, resultado que coincide Pillaca(2021) quien señala que el 100.0% de la MYPE, Si cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, también resultado que Contrastando con Morales (2020) quien señala que el 62.5% de los propietarios casi siempre cuenta con capacidad operativa para cumplir con sus compromisos. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería

en su mayoría siempre los representantes de las mypes tiene una clara las ideas y objetivos que debe conseguir ya sea en un plazo corto o largo para obtener beneficios favorables para las mypes. Según la teoría de Cortés (2017) el prototipo para lograr llevar un liderazgo en una organización, debería tener en claro cuáles son las necesidades que desea lograr dentro de la organización, en tanto se pone en práctica que el liderazgo es un conjunto de capacidades que posee un sujeto, que le va permitir desarrollarse una manera favorable dentro de su trabajo, teniendo la capacidad de liderar. Así va plasmar las capacidades de un líder o jefe que puedan conseguir eficientemente administración de calidad de la empresa.

Respecto al Ítem 07: el 45,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos, resultado que coincide Bedon (2019) quien señala que el 100.0%, Si La MYPE, cuenta con estrategias que se adapten a l cumplimiento de los objetivos, también resultado que Contrastando con Apolinario (2019) quien señala que el 35.0% de los propietarios algunas veces establecen estrategias de acuerdo a los objetivos. Se concluye resaltando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre establece estrategias, técnica o acciones para la mejora de calidad, así va facilitar la gestión con mayor calidad, para lograr una eficiente gestión de calidad y así posicionarse en el mercado e implementar nuevos productos o servicios de una manera relativa. Según la teoría de Monroy (2019) este componente es de bastante beneficio pues posibilita conocer todas las necesidades o expectativas que el comprador, solicita para que de dicha manera se pueda implementar este factor que les va permitir ejecutar y solucionar dichas necesidades o expectativas respecto a lo solicitadas por el comprador.

Respecto al Ítem 08: el 40,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores, resultado que coincide Morales(2021) quien señala que el 50.0% Si y el 50.0% No realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores, también resultado con Moreno (2019) quien señala que el 39.0% de los propietarios siempre la empresa evalúa resultados constantemente de sus colaboradores.

Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre evalúa a sus colaboradores para ver el rendimiento de cada uno de ellos, así orientar y poder mejorar, de tal modo van a poder brindar una atención adecuada y posesionarse en el mercado, con una atención personalizada y veraz. Según la teoría de Monroy (2019) este elemento es un método principal que sin lugar a dudas es competente de medir de manera imparcial el comportamiento, beneficios y producción de los integrantes o colaborador, esto va permitir que la perfección y los caracteres que tienen. Asimismo, mencionar que la apreciación de manejo se crea destinados para conocer el beneficio y el grado de producción que tiene un integrante.

Respecto al Ítem 09: el 45,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre conocen las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua, resultado que coincide Rueda (2021) quien señala que el 75.0% de la MYPE, No cumple con las necesidades para que pueda mejorar en sus platillos que ofrecen, también resultado que Contrastando con Rosales (2020) quien señala que el 56.0% de los propietarios si se preocupa por comprar alimentos de calidad para satisfacer sus necesidades. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollerías en su mayoría casi siempre conoce sus necesidades de los clientes para que puede mejorar en todas sus expectativas para poder lograr una eficiente, repleta y así posicionarse en el mercado e implementar nuevos productos o servicios de acorde a la necesidad del cliente. Según la teoría de Monroy (2019) Pertenece a los recursos que van a buscar las mejorar de los procesos, efectos o bienes de una compañía, descubriendo los faltas que debe optimizar.

Describir los estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Respecto al Ítem 10: el 40,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre informan a sus trabajadores que van a realizar para que pueda mejorar sus actividades, resultado que coincide Rosales (2020) quien señala que el 100.0% de la MYPE, Si Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente, también resultado que Contrastando con Rodríguez (2021) quien señala que el 45.0% de los propietarios algunas veces integra a todos los colaboradores al momento de dar

indicaciones para la mejora de servicios. Se concluye resaltando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre informan a sus trabajadores de las actividades que se va realizar, así poder mejorar en algunas debilidades observadas para que pueda brindar una atención oportuna y eficiente, asimismo ganar más clientes y así posicionarse en el mercado. Según la teoría de Callante (2018) el liderazgo mencionado se concentra que sus ayudantes van cumpliendo con cada uno de las indicaciones de una manera velozmente. Asimismo, se proponer en práctica el uso de este tipo de liderazgo, en unas situaciones críticas, debido al exceso que puede influir los compromisos por la parte del equipo de trabajo o miembros dichos.

Respecto al Ítem 11: el 45,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre da las herramientas que les permiten desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazados, resultado que coincide Morales(2019) quien señala que el 100.0% de la MYPE, Si el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, también resultado que Chavez (2018) quien señala que el 45.0% de los propietarios algunas veces da las herramientas que les permiten desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazados. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre permite dar oportunamente las herramientas para que puedan desarrollar sus actividades los trabajadores para que pueda lograr sus objetivos trazados y tener buen clima laboral, armonía y trabajar con un solo propósito. Según la teoría de Callante (2018) Se describe por contar con una perspectiva de sus ayudantes futuros de esta manera dando hincapié a las metas explicando de una manera detalla así alcanzar. De esta manera la motivación va ser base principal para el personal pueda incrementar sus objetivos así van a poder conseguir las metas.

Respecto al Ítem 12: el 55,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, resultado que coincide Moreno (2021) quien señala que el 90.0% de la MYPE, Si Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, también resultado que es similar con Chavez (2018) quien señala que el 39.0% de los propietarios siempre la empresa fomenta la participación sus trabajadores para poder tener armonía y buena relación. Se concluye que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre mantiene una

comunicación armonía, fluida y buen trato entre los trabajadores y propietarios para poder sobresalir como equipo de trabajo y cumplir un objetivo trazado dentro de la mype, que se sienta identificados cada uno de los integrantes. Según la teoría de Callante (2018) Este tipo de liderazgo nos ayuda a crear o buscar armonía e interrelaciones precisando los afectos emocionales entre los miembros o integrantes de una organización, asimismo va a buscar como integrar la participación de cada uno de los integrantes con el único objetivo que es lograr los niveles de compromiso o responsabilidad, lealtad o franqueza, empoderamiento y por último la motivación.

Respecto al Ítem 13: el 55,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre el líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades, resultado que coincide Mallqui (2021) quien señala que el 80.0% de la MYPE, Si el líder hace participar y escucha a sus colaboradores antes de tomar una decisión o realizar diferentes actividades, también resultado que es similar con Lopez (2020) quien señala que el 71.40% de los propietarios Si permite la participación de todo el equipo y toma en cuenta las ideas del mismo. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre los lideres o representantes hacen participar proactivamente y escucha a sus trabajadores todos sus opiniones para que pueda tomar una decisión a beneficio de ambas partes, para que se pueda fomentar un clima laboral favorable. Según la teoría de Callante (2018) En este tipo de puede definir que su responsabilidad es generar conceso de una manera democrática, de igual manera posee con la capacidad para escuchar y oír las diversas dictámenes y opiniones de los integrantes de su trabajo con la única intención de decidir las superiores de las elecciones velando la integridad y los criterios de los otros.

Respecto al Ítem 14: el 60,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que siempre prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está ausentes, resultado que coincide Moreno (2021) quien señala que el 100.0% de la MYPE, Si orienta a sus colaboradores, expresen y compartan información entre Ellos, también resultado que es similar a Apolinario (2018) quien señala que el 60.0% de los propietarios frecuentemente le dedica tiempo a enseñar y orienta a sus colaboradores. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre orienta y

prepara a sus trabajadores para que puedan asumir sus cargos y así trabajar en una coordinación, apoyándose mutuamente y cumplir los objetivos trazados, con el objetivo de posicionarse en el mercado. Según la teoría de Callante (2018) de acuerdo al tipo de liderazgo su precisión es buscar conseguir todos los resultados o efectos excelentes para que destaquen las expectativas de cada uno de los integrantes. Esta clase de liderazgo muestra con el modelo, pretendiendo encontrar el perfeccionamiento de sus integrantes y así motivándolos para que puedan alcanzar un nivel suficiente elevado de manejo de motivación dentro de la organización.

Respecto al Ítem 15: el 45,0 % de los encuestados de las pollerías, señala que casi siempre los líderes tienen cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión, resultado que coincide Moreno (2021) quien señala que el 100.0% de la MYPE, casi siempre el líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión, también resultado que contrasta con Rosales (2020) quien señala que el 100.0% de los propietarios si tiene en cuenta las opiniones y/o sugerencias de sus trabajadores. Se concluye señalando que las mypes del rubro pollería en su mayoría siempre tienen cuenta sus opiniones de sus colaboradores para tomar una decisión en bien de la empresa y lograr sus objetivos planeados. Según la teoría de Callante (2018) en este tipo de liderazgos nos va permitir ayudar y las que todo buscar que cada uno de los integrantes de organización van a desarrollarse de una manera favorable profesionalmente para que puedan lograr su nivel de potencial en un plazo determinado o señalado.

Propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

1. DATOS GENERALES

Nombre o razón social: Micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Giro de la empresa: Liderazgo dentro de rubro pollería

Dirección: Huallanca - Perú.

Nombre del representante: Dueños de los negocios.

Historia

La micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huallanca han ido creciendo al pasar de los años, se observa el crecimiento a diferencia de los años anteriores, que pertenecen al sector servicio, el cual están dedicadas a la prestación de tipo restaurante donde se prioriza en brindar sector servicios detallando lo siguiente: pollo a la brasa, mostrito, mostro, menús, chaufas, caldo de gallinas otros afines y complementarios al rubro de restaurante & pollerías. etc. Para todo tipo de cliente, asimismo esta enfocados en ayudar y brindar buenos productos de calidad a todos sus clientes que asisten a diario en búsqueda de unos nuevos platillos, asimismo se encuentran ubicadas es una zona donde las personas frecuentan más.

1. Misión

Somos unas pollerías, en brindar al público un servicio de calidad, ofreciendo un buen producto y también dando una excelente atención en un local acorde con las expectativas de nuestros clientes; moderno y acogedor. Constituyéndonos así en una fuente de trabajo atractiva que ayude al sustento de las familias Huallaquinas.

2. Visión

Ser una de las pollerías, donde dominar el mercado de venta de pollos a la brasa y adicionales a través del liderazgo; llegando a ser la cadena de restaurantes más exitosos en la especialidad de “Pollos a la brasa”, conquistando el mercado Ancashino e insertándonos a través de nuestras franquicias en el mercado nacionales y así posicionarnos entre los mejores a nivel mundial.

3. Objetivos

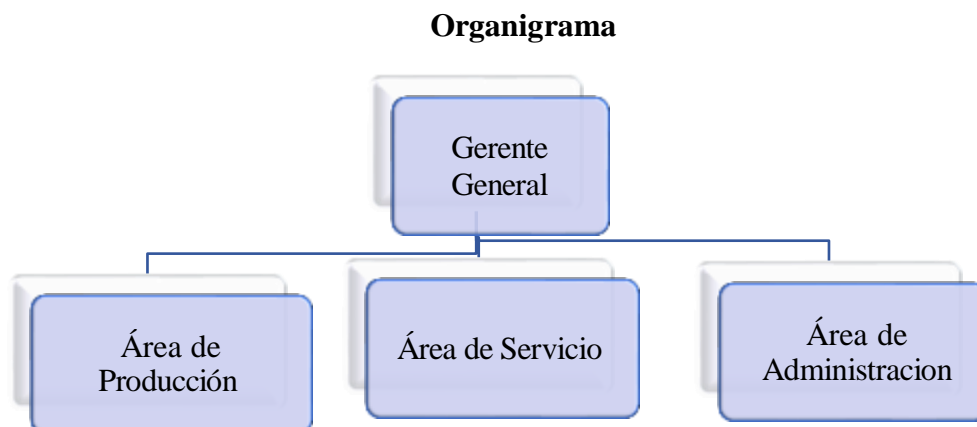
- Trabajar con honestidad, cumpliendo con los compromisos y pedidos que nos realizan los clientes, en el día y tiempo acordado.
- Actuar de acuerdo a las políticas y principios de la empresa, tratando respetuosamente a todos los trabajadores, proveedores y consumidores de la manera en que nos gustaría ser tratados.

- Mejorar de manera continua el servicio brindado, llegando a ofrecer nuevos platillos con una alta calidad, que permita a los clientes diferenciarse de los demás y sentirse conforme con sus productos adquiridos.
- Utilizar la tecnología como una estrategia que permita mejorar la competitividad.
- Realizar estrategias de fidelización que permitan incrementar los servicio que brindamos en un 25%.
- Implementar un sistema de gestión de calidad que ayude a la empresa a mejorar sus actividades.

4. Producto y servicios

Restaurante (pollerías) Cooper (2017) refiere que los restaurantes son como un ejercicio de negocio que se da al por menor, donde se comercializa comida, y para tal prestación se va requerir del personal instruido, y según el tipo de restaurante se medita una adecuada decoración. Brinda sector servicios detallando lo siguiente: pollo a la brasa, mostrito, mostro, menús, chaufas, caldo de gallinas otros afines y complementarios al rubro de restaurante & pollerías.

5. Estructura Orgánica (propuesta)



Nota: Elaboración propia en base a la información de la mypes pollerías de Huallanca

5.1. Descripción de funciones

| GERENTE GENERAL | |
|------------------------|--|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional en administración u otras carreras similares. • Experiencia en su puesto y habilidad en los negocios. • Debe poseer una visión estratégica. • Debe tener una buena inteligencia emocional • Creatividad en el trabajo en equipo • Excelente espíritu emprendedor |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Liderar a todo el equipo perteneciente a la empresa. • Supervisar el buen manejo de los productos. • Se encarga de tomar las mejores decisiones para el funcionamiento correcto del negocio. • Fijar objetivos que marquen el rumbo de la empresa. • Organizar los turnos de trabajo y atender los reclamos de los clientes. • Solucionar los riesgos de manera eficaz. • Fomentar y mantener una excelente relación con los diferentes proveedores del rubro. |

| Área de Producción | |
|---------------------------|--|
| Cargo | Cocinero |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Gastronomía. • Experiencia demostrable como cocinero |

| | |
|------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el uso de herramientas de corte, utensilios de cocina y bandejas y recipientes para horno • Conocimientos de diversos procedimientos y métodos de cocina (plancha, horno, cocción, etc.) • Capacidad de seguir todos los procedimientos sanitarios • Capacidad de trabajar en equipo • Diploma de enseñanza secundaria o equivalente; se valorará diploma de una escuela culinaria |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Organizar las estaciones de trabajo con todos los ingredientes y equipo de cocina necesarios • Preparar los ingredientes para cocinar (cortar y pelar verduras, cortar carne, etc.) • Cocinar la comida en diversos utensilios o planchas • Comprobar la comida mientras se cocina para mezclarla o darle la vuelta • Garantizar una excelente presentación decorando los platos antes de que se sirvan. |
| Cargo | Ayudante de cocina |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Secundaria completa. • Interesada por la cocina y la alimentación. • Con formación específica como ayudante de cocina. • Con conocimiento sobre los procedimientos de higiene, salud y seguridad en la cocina. |

| | |
|------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Con conocimiento de las materias primas y las técnicas culinarias básicas. • Flexible. • Meticulosa |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, pelar y cortar las verduras • Mezclar los ingredientes • Desplumar aves de corral • Picar carne • Desescamar pescado • Mantener limpia la cocina y los utensilios • Colaborar en la conservación de las materias primas y los productos de uso en la cocina. |

| Área de Servicio | |
|-------------------------|---|
| Cargo | Mesero |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de últimos Ciclos Universitarios de cualquier carrera • Experiencia en su puesto y habilidad en los negocios. • Debe poseer una visión estratégica. • Debe tener una buena inteligencia emocional • Creatividad en el trabajo en equipo • Excelente espíritu emprendedor |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Tareas y responsabilidades de un mesero • Recibir a los clientes • Memorizar el menú • Limpiar y organizar • Solicitar y llevar registro de los pedidos |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Servir y retirar los platos • Transmitir información • Recibir los pagos |
|--|--|

| Área de Administración | |
|-------------------------------|---|
| Cargo | Administrador |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Licenciado o magister en administración. • Ser un profesional creativo e innovador • Tener buenos principios éticos • Facilidad para comunicarse con los demás • Comprometido con sus actividades • Experiencia en sus funciones administrativas. • Excelente capacidad para redactar los informes financieros |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Plantear diferentes estrategias para la empresa. • Organizar todos los recursos financieros. • Realizar los inventarios de la compra de todos los productos que se realizan cada mes. • Llevar una correcta gestión administrativa • Manejo del personal • Administrar correctamente el presupuesto • Liderar a las personas de su entorno • Cuidar la imagen del negocio • Manejar de manera eficaz los conflictos |

6. Análisis FODA

| | | |
|--|--|---|
| <p>Análisis FODA</p> | <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Poca competencia por la zona ● Expansión en otros distritos en desarrollo ● Desarrollo del mercado en el ya establecido ● Diversificación de productos ● Aumento de proveedores de materia prima | <p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La escasez de algunos productos fundamentales ● Tendencia de estilo de vida saludable ● Carencias de nuevas tecnologías ● Aparición de nuevas cadenas de restaurantes |
| <p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buen sabor ● Atención personalizada. ● Horario de atención extendida. ● Servicios complementarios (variedad de sabores o platos). ● Espacio y lugar cómodo, agradable y decorado. | <p>FO</p> <p>La atención personalizada con horarios adecuados y espacios acogedores, permite ser una empresa única que no tiene poca competencia en la zona aumentando proveedores de materias primas.</p> | <p>FA</p> <p>Además de la atención personalizada con horarios y espacios adecuados se puede tener una pérdida de demanda por la escasez de productos en épocas de temporadas con aparición de nuevos servicios</p> |
| <p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Limitados de productos ● Carencia de tecnología ● Deficiente promoción de productos ● Descuidada en la limpieza de las áreas principales del local. ● Poca promoción en los mercados, por la | <p>DO</p> <p>La poca competencia de la zona hará que la pollería no tiene la necesidad de utilizar la tecnología para la promoción y a la vez se descuida en la higiene del local teniendo perdida de demanda y disminución de proveedores</p> | <p>DA</p> <p>Falta de innovación en los servicios y promoción, escasa utilización de la tecnología para promocionar el servicio y producto.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| falta de información sobre promoción y puntos de venta. | | |
|---|--|--|

Objetivo:

En base a los análisis previos y a los resultados de la presente investigación donde se han determinado una serie de falencias en los aspectos y problemas relacionados con el liderazgo y la gestión de calidad; por lo que la Propuesta de Mejora ha sido elaborada con el objetivo de poder corregir y mejorar los problemas identificados

7. Indicadores de una buena gestión

| Indicadores | Evaluación de indicadores dentro de las Micro y pequeñas empresas |
|---------------------------|---|
| Enfoque al cliente | Los representantes y colaboradores de las MYPES señalan que muy pocas veces, la empresa cumple con las necesidades de los clientes implementando enfoque al cliente |
| Participación del Persona | Los representantes y colaboradores de las MYPES mencionan que casi siempre las mypes su personal se desempeña bien al momento de atender al cliente |
| Enfoque del proceso | Los representantes y colaboradores de las mypes mencionan que algunas veces la empresa mejora |

| | |
|-------------------|--|
| | la calidad de sus platillos que ofrecen con un proceso adecuado |
| Apoyo y operación | Los representantes y colaboradores de las mypes, dan a conocer que casi siempre la empresa apoya a sus colaboradores para que logren sus estrategias y cumplan sus objetivos. |
| Mejora continua | Los representantes y colaboradores de las mypes, dan a conocer que casi siempre la empresa conoce las necesidades de sus clientes según eso realizan una mejora continua en la calidad de servicio que brindan |
| Capacitador | Los representantes de las mypes, indica que casi siempre y siempre la empresa da las herramientas a sus colaboradores para que logren sus objetivos. |
| Coaching | Los representantes de las mypes, dan a conocer que casi siempre, la empresa tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión. |

8. Problemas

| INDICADORES | PROBLEMA | SURGUIMIENTO DEL PROBLEMA |
|---------------------------|--|---|
| Enfoque al cliente | EL 30% muy pocas veces conocen el enfoque al cliente | Falta de información oportuna e involucramiento con las necesidades del cliente |
| Participación del persona | El 30% algunas veces se desempeña el personal en atender | Falta de capacitación, trato y desconocimiento de las necesidades de los consumidores |

| | | |
|---------------------|--|---|
| Enfoque del proceso | El 30% algunas veces Mejora la calidad del servicio que brinda | Falta de innovación de acuerdo a la necesidad del consumidor |
| Apoyo y operación | El 45% casi siempre apoyan los colaboradores para lograr los objetivos | Falta de compromiso, e identificación de los colaboradores con los objetivos |
| Mejora continua | El 45% casi siempre conoce las necesidades de cliente para la mejora continua | Desconocimiento de las preferencias de los clientes de acuerdo al servicio que brinda |
| Capacitador | El 45% casi siempre se le brindar las herramientas necesarias para lograr el objetivo. | Falta de implementación de algunas herramientas y capacitación al personal |
| Coaching | El 45% casi siempre se tiene en cuenta las opiniones de los colaboradores | Falta de confianza a los colaboradores y la poca participación |

9. Establecer soluciones

| INDICADORES | PROBLEMA ENCONTRADOS | ACCIONES A MEJORAR |
|--------------------|--|---|
| Enfoque al cliente | EL 30% muy pocas veces conocen el enfoque al cliente | Realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar el enfoque al cliente |

| | | |
|---------------------------|--|--|
| Participación del persona | El 30% algunas veces se desempeña el personal en atender | Realizar capacitaciones permanentes sobre el trato al consumidor |
| Enfoque del proceso | El 30% algunas veces Mejora la calidad del servicio que brinda | Innovar con los servicios que se brindan de acuerdo a las demandas en fechas determinadas |
| Apoyo y operación | El 45% casi siempre apoyan los colaboradores para lograr los objetivos | Sensibilizar a los colaboradores para contribuir el logro de los objetivos |
| Mejora continua | El 45% casi siempre conoce las necesidades de cliente para la mejora continua | Realizar encuestas a los clientes para conocer las preferencias y así mejorar el servicio que se brinda Implementar servicio personalizado. |
| Capacitador | El 45% casi siempre se le brindan las herramientas necesarias para lograr el objetivo. | Implementar herramientas primordiales y capacitación continuo al personal para lograr los objetivos |
| Coaching | El 45% casi siempre se tiene en cuenta las opiniones de los colaboradores | Realizar orientación y sensibilización a los colaboradores para innovar en el servicio. |

10. Recursos para la implantación de las estrategias

| Nº | ESTRATEGIAS | RECURSOS HUMANOS | RECURSOS ECONÓMICOS | RECURSOS TECNOLÓGICOS | TIEMPO |
|----|---|-----------------------------|---------------------|---|---------|
| 1 | Realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar el enfoque al cliente | Gerente o dueña de la MYPES | S/. 100.00 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Internet ➤ Laptop ➤ Impresora | 2 meses |

| | | | | | | |
|---|--|-------------------------|------------|-------------|---------------------------------|---------|
| 2 | Realizar capacitaciones permanentes sobre el trato al consumidor | Gerente de las MYPES | S/. 100.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 3 meses |
| 3 | Innovar con los servicios que se brindan de acuerdo a las demandas en fechas determinadas | Administrador | S/. 300.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 1 mes |
| 4 | Sensibilizar a los colaboradores para contribuir el logro de los objetivos | Gerente y administrador | S/.200.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 3 meses |
| 5 | Realizar encuestas a los clientes para conocer las preferencias y así mejorar el servicio que se brinda Implementar servicio personalizado. | Administrador | S/.50.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 2 meses |
| 6 | Implementar herramientas primordiales y capacitación continuo al personal para lograr los objetivos | Administrador | S/. 300.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 3 meses |
| 7 | Realizar orientación y sensibilización a los colaboradores para innovar en el servicio | Gerente | S/.300.00 | ➤ ➤ ➤ | Internet Laptop Impresora | 3 meses |

11. Cronograma de actividades

| N° | Estrategias | Inicio | Termino | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SETIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | |
|----|--|------------|------------|-------|---|---|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar el enfoque al cliente | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | |
| 2 | Realizar capacitaciones permanentes sobre el trato al consumidor | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | |
| 3 | Innovar con los servicios que se brindan de acuerdo a las demandas en fechas determinadas | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Sensibilizar a los colaboradores para contribuir el logro de los objetivos | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | |
| 5 | Realizar encuestas a los clientes para conocer las preferencias y así mejorar el servicio que se brinda Implementar servicio personalizado. | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | | | | |
| 6 | Implementar herramientas primordiales y capacitación continuo al personal para lograr los objetivos | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | |
| 7 | Realizar orientación y sensibilización a los colaboradores para innovar en el servicio | 01-07-2023 | 30-10-2023 | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | | | | |

V. CONCLUSIONES

En el presente trabajo se concluye de acuerdo al objetivo general es determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021. Donde se precisa que la mayoría de los representantes de MYPES se puede afirmar que la empresa de rubro pollería siempre brinda un buen liderazgo a los trabajadores, lo cual les permite tener más coordinación, trabajo en equipo, equidad y ser más competitivos en el mercado, donde van a tener una mejora continua que le permite ser líder y posicionamiento favorable dentro del mercado, asimismo los trabajadores van a permitir lograr satisfacer sus necesidades actuales y futuras de los clientes.

De acuerdo al primer objetivo específico, se identificar los principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, donde fue la participación de todo personal, dado que el personal es la esencia de la organización, donde los resultados obtenidos que las MYPE cumple con los enfoque de los procesos, ya que ofrecen platillos con un valor adherido o agregado para diferenciarse de los demás competidores, por otro lado se consideran las opiniones de los colaboradores antes de tomar alguna decisión dentro de la empresa, donde el representante aplica el círculo de calidad, por ello los resultados favorables a su empresa obedecen a una adecuada planificación, realización de acciones, comprobación de resultados y normalización de las acciones de mejora en los precios ya que de esta manera la competencia siempre va igualando el precio. Donde van a permitir tener coordinación, planificación concreta y veraz entre los dueños y colaboradores de dicha empresa y así van a permitir cumplir objetivos y metas.

Referente al segundo objetivo específico, es conocer los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, se señala que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir o alcanzar, así mismo porque los líderes de cada mype tienen las habilidades y capacidades para ejercer el liderazgo, por

parte va cumplir con la planificación, donde consideran que con una buena planificación logran alcanzar los objetivos trazados, mediante estrategias que se adecuen al cumplimiento de los propios y cuentan con trabajadores que brindan una respuesta rápida ante los reclamos, tienen trabajadores que inspiran confianza y finalmente siempre escuchan las quejas, sugerencias y reclamos de los clientes de manera asertiva que la satisfacción es una pieza clave para que el cliente regrese o realice sus compras o productos.

Referente al tercer objetivo específico, se describir los estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, esto se refleja en la formación de líderes, porque informan a sus colaboradores sobre las metas que tienen que alcanzar o lograr, de igual forma aplican el liderazgo democrático, porque tienen la capacidad de escuchar las diferentes opiniones de sus colaboradores, y tomarlas en cuenta. Se sabe que el momento previo a la toma de una decisión radica en la habilidad, pues el líder planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, por lo que también es importante saber que el líder establece una buena comunicación con sus compañeros, permitiéndoles expresarse y compartir información. entre sí para obtener resultados que es más óptimo.

VI. RECOMENDACIONES

Respecto a las características de la gestión de calidad de las MYPES, se recomienda a los representantes contar con un plan de mejora para lograr una gestión más eficiente de la que ya está para mantener a los trabajadores satisfechos, además elaborar documentos de gestión como el MOF y el ROF para que los trabajadores conozcan específicamente sus funciones y puedan brindar una atención de calidad a los clientes.

Se recomienda a todas las MYPE realizar una evaluación de desempeño de sus colaboradores para saber qué hicieron bien y en qué pueden mejorar. Asimismo, se propone que sigan mejorando para seguir ofreciendo platos de buena calidad para atraer a futuros clientes. Por otro lado, también se sugiere que se mantengan enfocados

en el proceso productivo para mantener la calidad de las ofertas que ofrecen, además de generar valor agregado para diferenciarse de sus competidores.

Por otro lado, también se incentiva a las MYPE a construir una buena comunicación entre todos los integrantes del equipo para que puedan transmitir los mensajes de la mejor manera. De igual manera, se recomienda a las MYPE motivar a sus colaboradores a realizar sus actividades para lograr los mejores resultados.

Además, se recomienda a las MYPE que apliquen los elementos definidos, principios de gestión de calidad para cumplir con los requisitos exigidos por los clientes y así realizar mejoras en relación a los platos que ofrecen, por lo que es necesario mantenerlo. Recuerda que ejercer un buen liderazgo es muy importante porque los líderes son personas que tienen la capacidad de gestionar un equipo y son los encargados de hacer avanzar y dar continuidad a las MYPE en el mercado.

Finalmente, se establece la propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021, por intermedio de dicha propuesta se recomienda a las mypes. Donde está planteando y orientando de acuerdo a los indicadores de las dimensiones señaladas en las variables con los resultados obtenidos en la tabla 4 (propuesta de mejora). Para ello se recomienda realizar encuestas, recoger opinión de los clientes a fin de poder determinar el enfoque al cliente, asimismo realizar capacitaciones permanentes sobre el trato al consumidor, también se recomienda innovar con los servicios que se brinda de acuerdo a la demanda en fechas determinadas, sensibilizar a los colaboradores para contribuir el logro de los objetivos, implementar herramientas primordiales y capacitación continuo al personal y realizar orientación y sensibilización a los colaboradores para innivar el servicio. Por lo tanto, se aplica la propuesta de mejora con los objetivos, meta, indicadores, presupuesto, tiempos establecidos de acuerdo al cronograma y responsables para poder mejora las problemáticas de las variables halladas, y de esta manera poder tener un incremento y posicionamiento en el mercado y diferencia de la competencia tener un valor agregado dentro de la competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apolinario Y. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas de elaboración y expendio de alimentos y bebidas-Decreto Supremo 007-98 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes (Pollerías) del distrito de Huaraz, 2016.* Obteniendo de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3572>
- Balcazer, Japura, (2020). *Sistema de gestión de calidad en el sector de restaurantes: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación).* Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25695>
- Bedon I. D. (2019). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, avenida Pacifico, distrito Nuevo Chimbote, 2017.* Obteniendo de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11900>
- Benavente, KD. (2018). *Propuesta de un proceso de calidad en la producción de café en Oxapampa – Villa Rica basado en la gestión por procesos.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624415/Benavente_KD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bojórquez Y. R. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing relacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurante-pollería de la ciudad de Huaraz, 2017.*
- Bueno G, A. (Ed.), Králová, J. (Ed.) y Mogorrón, P. (Ed.). (2020). *De la hipótesis a la tesis en traducción e interpretación.* Editorial Comares. Obteniendo de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/135253>
- Burgos G, D. J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul SAS bajo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015 y la norma*

técnica colombiana Ntsusna 008. Obteniendo de:
<https://hdl.handle.net/10901/10591>

Collante, A. J., & Flores, M. V. (2018). *Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar*. Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA). Obteniendo de: http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf

Cordero, E. (2021). *Percepción del Director Escolar Sobre el Liderazgo Servidor en las Escuelas Cinco Estrellas en Arecibo, Puerto Rico*

Chavez H, L. Y. (2018). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas del rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz,* 2017. Obteniendo de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4840>

Delgado, I. (20 de enero de 2021). *Comunicación*. Obtenido de
<https://www.significados.com/comunicacion/>

Fresno Ch, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba, El Cid Editor. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/98278?page=104>.

Hernández, C. W. (2017). *Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo Servqual para mejorar el servicio al cliente en el 73 despacho de pedidos a domicilio en un mercado y pollerías de comida rápida. Guatemala:* Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3573_IN.pdf

López J, M. (2020). *Caracterización de la gestión calidad y liderazgo en las MYPES rubro-restaurantes turísticos en el distrito de Suyo 2017*. Obtenido de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16970>

- Mallqui T, N. M. (2021). *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021*. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22638>
- Moreno R, L. C. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo transaccional en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, 2013*. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6373>
- Morales V, R. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio–rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito De Chorrillos, Lima 2018*. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11183/CALIDAD_GESTION_MORALES_VERA_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy M, M. D. L. Á. y Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/172512?page=75>
- Monroy, T. (2019) *Los cinco elementos importantes de un sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado de: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cincoelementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad
- Pillaca P, E. (2021). *Propuesta de liderazgo transformacional en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes económicos, del barrio Capillapata, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13205>
- Fernández, H. (01 de Junio de 2020). *Economía Tic Emprendedores*. Obtenido de <https://economytic.com/liderazgo/>

- Reymundo C, C. M. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018*. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16134>
- Rueda, A.M. (2021). *Desarrollo de liderazgo del licenciado en gastronomía en el área directiva de alimentos y pollerías del sector hotelero. Mexico: Universidad Autonoma del estado de Mexico*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95011/Tesis%20.pdf?seq>
- Ruiz S, O. (2017). *Liderazgo. Editorial Alfil, S. A. de C. V.* Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/117658>
- Rodríguez, E. (2018). *Principales teorías de Liderazgo*. Obtenido de: <https://lamenteesmaravillosa.com/las-principales-teorias-del-liderazgo/>
- Sinek, S. (29 de julio de 2020). *Cuál es la responsabilidad del liderazgo*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/liderazgo/cual-es-laresponsabilidad-del-liderazgo/>
- Summa, R. (2020). *Liderazgo: características de un líder*. Red universitaria virtual internacional, 1-7. Obtenido de: https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/recursos_premium/programa-habilidades/pdf/motivacion_liderazgo/contenido1/liderazgo_caracteristicas.pdf
- Yzaguirre V., E. Y. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. Obtenido de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9872>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

| FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|--|
| <p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿La mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de huallanca, 2021? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Los principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021? ➤ ¿Los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021? ➤ ¿Los estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021? ➤ ¿La propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021? | <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de huallanca, 2021. <p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los principios de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021. ➤ Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021. ➤ Describir los estilos de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021. ➤ Establecer una propuesta de mejora del liderazgo como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021 | <p>La presente investigación No se formulará hipótesis, por tratarse de un estudio de tipo descriptivo, el cual solo analizará las características de las variables de liderazgo y gestión de calidad; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. La siguiente investigación por ser un estudio de tipo descriptivo.</p> <p>En el presente trabajo de investigación titulado: “ Gestión de calidad y liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021”, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p> | <p>Variable 1</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos Principios</p> <p>Variable 2</p> <p>Liderazgo</p> <p>Dimensiones</p> <p>Estilos de Liderazgos.</p> | <p>Tipo de investigación</p> <p>El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación de las tesis</p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue Transversal-No experimental</p> <p>Población:</p> <p>La población se realizó en el distrito de Huallanca, donde se encontró 05 MYPES.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra No probabilística, ya que estuvo dirigido a 20 personas, que está conformada por gerentes y trabajadores del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca- 2021</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario semi estructurado</p> |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la MYPE, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021**

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración

DATOS GENERALES DE LOS ENTREVISTADOS

1. Respecto a las características del Representante de la MYPE

Género

- a) Masculino
- b) Femenino

Edad

- a) De 18 a 30 años
- b) De 31 a 50 años
- c) De 51 años a más

Nivel de educación:

- a) Secundaria
- b) Técnico completo
- c) Universitario completo

2. Respecto a las características de la MYPE

Años en el mercado

- a) De 0 a 3 años
- b) De 4 a 6 años
- c) De 7 años a más

¿Cuántos años de permanencia tiene su empresa en el mercado?

- a) De 0 a 3 años
- b) De 4 a 6 años
- c) De 7 años a más

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas

ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la Variable Gestión de la Calidad

| Nunca (1) | Muy pocas veces (2) | Algunas Veces (3) | | Casi Siempre (4) | Siempre (5) |
|---|--|----------------------|--|---------------------|----------------|
| N° | Ítems | | | | Alternativa |
| V1: Gestión de Calidad -Principios y | | | | | |
| D1: Enfoque al cliente | | | | | |
| 1 | ¿Usted conoce cuáles son las necesidades o interés que el cliente exige? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D2: Participación del personal | | | | | |
| 2 | ¿Permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre Ellos? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D3: Enfoque del proceso | | | | | |
| 3 | ¿Usted realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D4: Toma de decisiones | | | | | |
| 4 | ¿Al momento de tomar alguna decisión considera las opiniones de sus colaboradores? | | | | 1 2 3 4 5 |
| V1: Gestión de Calidad – ELEMENTOS | | | | | |
| D1: Planificación | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la empresa? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D2: Liderazgo | | | | | |
| 6 | ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D3: Apoyo y operación | | | | | |
| 7 | ¿La empresa cuenta con estrategias que se adapten al cumplimiento de los objetivos? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D4: Evaluación del desempeño | | | | | |
| 8 | ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D5: Mejora continua | | | | | |
| 9 | ¿Realiza evaluación e implementar estrategias para que sus trabajadores mejoran continuamente? | | | | 1 2 3 4 5 |

Respecto a la variable Liderazgo

| Nunca (1) | Muy pocas veces (2) | Algunas Veces (3) | | Casi Siempre (4) | Siempre (5) |
|--------------------------------|--|----------------------|--|---------------------|----------------|
| N° | Ítems | | | | Alternativa |
| V2: Liderazgo - Estilos | | | | | |
| D1: Directivo | | | | | |
| 10 | ¿Exige a sus trabajadores que realicen sus actividades inmediatamente? | | | | 1 2 3 4 5 |
| D2: Capacitador | | | | | |
| 11 | ¿El líder pone estrategias y motiva al personal para alcanzar los propósitos de la mype? | | | | 1 2 3 4 5 |

| | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|---|---|---|
| | | D3: Afiliativo | | | | | |
| 12 | | ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | D4: Democrático | | | | | |
| 13 | | ¿El líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | D5: Referencial | | | | | |
| 14 | | ¿Reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | D6: Coaching | | | | | |
| 15 | | ¿El líder les permite desarrollarse profesionalmente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 03. Validez del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): ENRIQUE V. ALEJANDRO OCROSPOMA

Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Institución donde labora: UGEL BOLOGNESI

Cargo que desempeña: DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II

Denominación del instrumento: ENCUESTA

Autor del instrumento: CHAUPIS MACHADO NATHALY

Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

1: VARIABLE : GESTION DE CALIDAD

| N° de Ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| ¿ Cree usted que su MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Participación del personal | | | | | | | |
| ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Enfoque del proceso | | | | | | | |
| ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Toma de decisiones | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Planificación | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Liderazgo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 7: Apoyo y operación | | | | | | | |
| 7. ¿Usted apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 8: Evaluación del desempeño | | | | | | | |
| 8. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 9: Mejora continua | | | | | | | |
| 9. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ? | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 : Variable : Liderazgo

| N° de Ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Directivo | | | | | | | |
| ¿Usted informa a sus trabajadores que realicen para que pueda mejor sus actividades? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Capacitador | | | | | | | |
| ¿Usted les da a herramientas que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Afiliativo | | | | | | | |
| ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Democrático | | | | | | | |
| ¿El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Referencial | | | | | | | |
| ¿Usted prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Coaching | | | | | | | |
| ¿Usted como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión? | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales: APROBADO



ALEJANDRO OCROSPOMAE ENRIQUE VALOIS
DNI N° 45800397

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO
- 1.2. **Grado Académico:** MAGISTER EN EDUCACION
- 1.3. **Profesión:** LICENCIADO EN ADMINISTRACION
- 1.4. **Institución donde labora:** ULADECH CATOLICA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. **Denominación del instrumento:** ENCUESTA
- 1.7. **Autor del instrumento:** CHAUPIS MACHADO, NATHALY
- 1.8. **Carrera:** ADMINISTRACION

Ítems correspondientes al Instrumento

II. VARIABLE : GESTION DE CALIDAD

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| ¿ Cree usted que su MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Participación del personal | | | | | | | |
| ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Enfoque del proceso | | | | | | | |
| ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| Dimensión 4: Toma de decisiones | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Planificación | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Liderazgo | | | | | | | |
| ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 7: Apoyo y operación | | | | | | | |
| 7. ¿Usted apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 8: Evaluación del desempeño | | | | | | | |
| 8. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 9: Mejora continua | | | | | | | |
| 9. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ? | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 : Variable : Liderazgo

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Directivo | | | | | | | |
| ¿Usted informa a sus trabajadores que realicen para que pueda mejor sus actividades? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Capacitador | | | | | | | |
| ¿Usted les da a herramientas que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Afiliativo | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|--|
| ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Democrático | | | | | | | |
| ¿El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Referencial | | | | | | | |
| ¿Usted prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Coaching | | | | | | | |
| ¿Usted como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión? | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales: APROBADO



ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO
DNI:07535731

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos Y NOMBRES DEL INFORMANTE(EXPERTO):** RALLI MAGIPO, LIZBETH
 - 1.2. **GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
 - 1.3. **PROFESIÓN:** ADMINISTRADORA
 - 1.4. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA:** ULADECH CATOLICA
 - 1.5. **CARGO QUE DESEMPEÑA:** DOCENTE
 - 1.6. **DENOMINACIÓN DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA
 - 1.7. **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** CHAUPIS MACHADO, NATHALY
 - 1.8. **CARRERA:** ADMINISTRACION
- II. **VALIDACIÓN:** VARIABLE DE CALIDAD

| N° de Ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| ¿ Cree usted que su MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| Dimensión 2: Participación del personal | | | | | | | |
| ¿Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Enfoque del proceso | | | | | | | |
| ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Toma de decisiones | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Planificación | | | | | | | |
| ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Liderazgo | | | | | | | |
| ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 7: Apoyo y operación | | | | | | | |
| 7. ¿Usted apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 8: Evaluación del desempeño | | | | | | | |
| 8. ¿Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 9: Mejora continua | | | | | | | |
| 9. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ? | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2 : Variable : Liderazgo

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Directivo | | | | | | | |
| ¿Usted informa a sus trabajadores que realicen para | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--|
| que pueda mejor sus actividades? | | | | | | | |
| Dimensión 2: Capacitador | | | | | | | |
| ¿Usted les da a herramientas que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Afiliativo | | | | | | | |
| ¿Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Democrático | | | | | | | |
| ¿El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Referencial | | | | | | | |
| ¿Usted prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente? | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Coaching | | | | | | | |
| ¿Usted como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión? | X | | X | | X | | |

Otras observaciones generales: APROBADO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

RALLI MAGIPO, LIZBETH

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

| PRUEBA PILOTO PARA VERIFICAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|-----------------|
| Sujetos | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | TOTAL | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 62 | K = 15 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 42 | Vi = 12.2847222 |
| 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 | Vt = 110.576389 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | α = 0.95239591 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 57 | |
| 7 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 52 | |
| 8 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 42 | |
| 9 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 50 | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 | |
| 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 55 | |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 74 | |
| VARIANZA | 1.4 | 1.1 | 0.7 | 1 | 1.2 | 1.1 | 0.7 | 1.2 | 0.9 | 0.85 | 0.333 | 0.833 | 0.97222 | 1.16667 | 0.72222 | 110.6 | |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esta α, alto es el grado de confiabilidad , en este caso, el resultado nos da un valor de 0.952 entonces se puededeterminar que el instrumento empleado tiene una alto grado de confiabilidad

Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO

FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021" y es dirigido por **CHAUPIS MACHADO NATHALY**, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es:

Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de huallanca, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp N° 929194432. Si desea, también podrá escribir al correo chaupisnathaly@gmail.com / nathaly123456789@gmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbo. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: William Gomez Tiborac Cel: 930-340-727

Fecha: 08-03-22 Correo Electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **"PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021"** y es dirigido por **CHAUPIS MACHADO NATHALY**, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de huallanca, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp N° **929194432**. Si desea, también podrá escribir al correo chaupis@ucalac.edu.pe / nathaly2sectormfars@ucalac.edu.pe para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Diana L. Salazar Aguilas Cel: 921 13 04 95

Fecha: 08-02-22 Correo electrónico: AsesorSalazarDiana@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL LIBERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021" y es dirigido por CHAUPIS MACHADO NATHALY, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es:

Determinar si la mejora del liderazgo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de WhatsApp N° 929194432. Si desea, también podrá escribir al correo nchaupis@uclosa.edu.pe / nathaly123denabre@gmail.com, para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Nilda Escobar Cel. 989921022

Fecha: 03-03-2022 Correo electrónico:

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARTA N° 001-2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). Palma Restaurants Lora


Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **CHAUPIS MACHADO NATHALY** con código de matrícula N° **1211172012**, de la Carrera Profesional de **ADMINISTRACION** ciclo **VIII**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado durante los meses de setiembre del presente año, **"PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021"**

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente:


CHAUPIS MACHADO NATHALY
DNI. N° 72101624

Recibido Confirme
08-02-2022
43459834



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARTA N° 001-2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(s) Pollon y Parrillos Shagullo Chickens

Presente:-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **CHAUPIS MACHADO NATHALY** con código de matrícula N° **1211172012**, de la Carrera Profesional de **ADMINISTRACION** ciclo **VIII**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado durante los meses de setiembre del presente año: **"PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021"**

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

CHAUPIS MACHADO NATHALY
DNI. N° 72101624

*Recibido empresa
01-02-2020
[Handwritten signature]
42193375*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CARTA N° 001-2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a) Restaurante Polleria Juncoy


Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de ChimboTE. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **CHAUPIS MACHADO NATHALY** con código de matrícula N° 1211172012, de la Carrera Profesional de ADMINISTRACION ciclo VIII, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado durante los meses de setiembre del presente año: **"PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021"**

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


CHAUPIS MACHADO NATHALY
DNL N° 72101624

Recibido conforme
08.09.2020


Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **CHAUPIS MACHADO NATHALY**, identificado(a) con **DNI 72101624** y código de estudiante **1211172012** de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que: Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, debido a que no han sido falsificados, copiados ni duplicados. Todos los resultados fueron obtenidos de los microempresarios quienes participaron en la encuesta de manera voluntaria, el cual nos permitió realizar la investigación titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021.** Tesis para optar el título de licenciada en administración.

Por lo expuesto mediante la presente asumo frente a la UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la originalidad, autoría y veracidad del contenido de la investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD y a terceros de cualquier daño que pueda ocasionar por el incumplimiento de lo declarado. De igual manera, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor a terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren a causa en el contenido del trabajo de investigación.

De, identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la investigación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Fecha: 19 de Mayo 2023

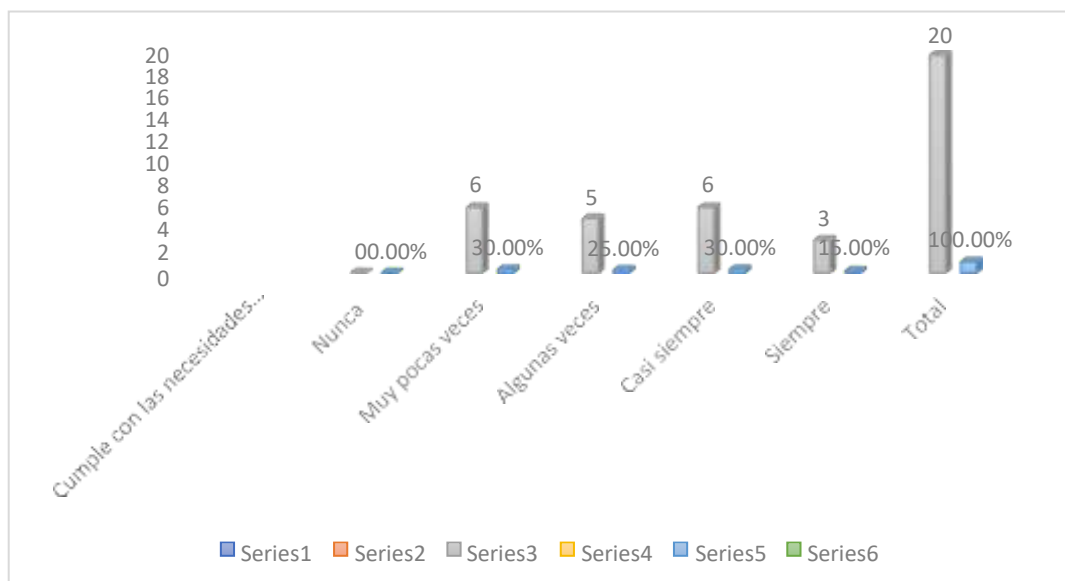


Chaupis Machado Nathaly
Estudiantes de administración

Anexo 08. Figura

Figura 1

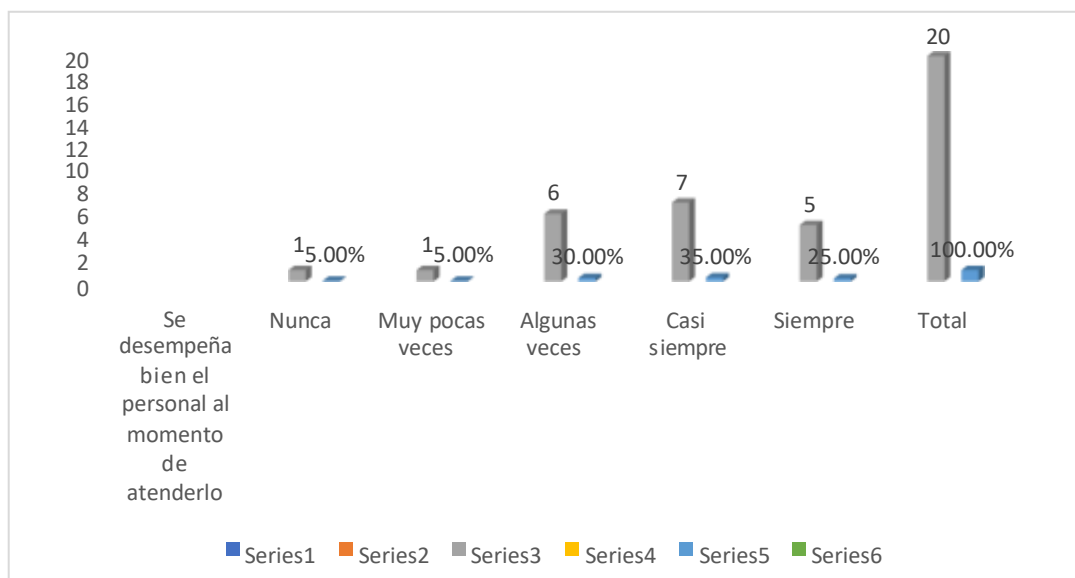
Cumple con las necesidades que los clientes exigen y se enfoca en sus clientes



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 2

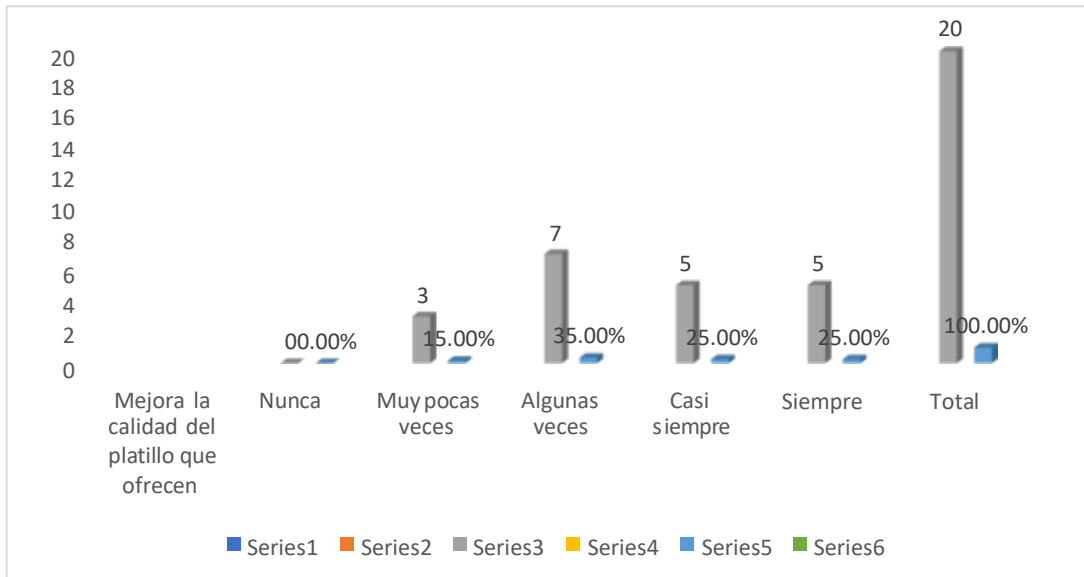
Se desempeña bien el personal al momento de atenderlo.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 3

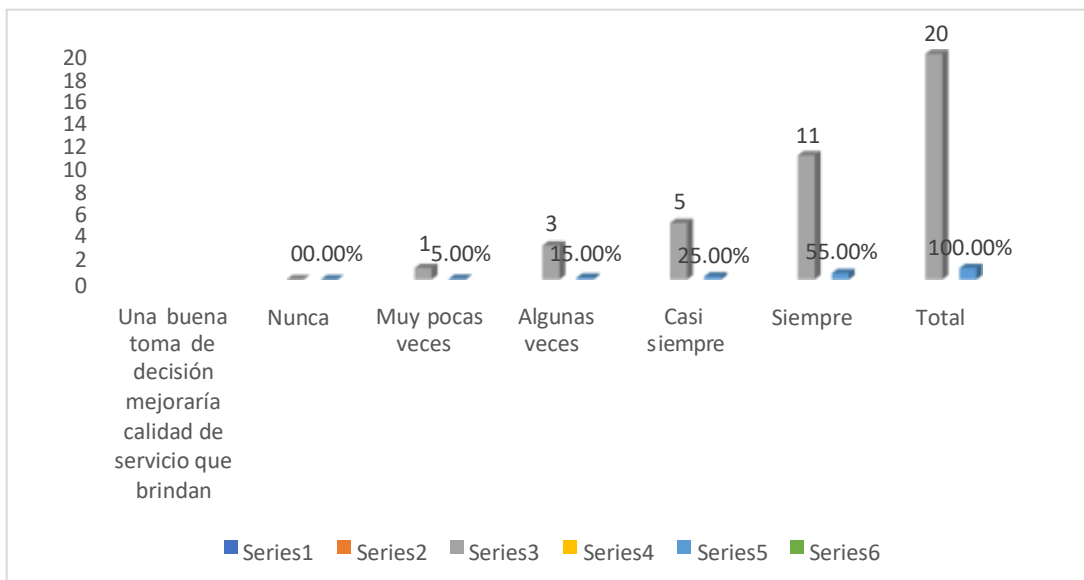
Mejora la calidad del platillo que ofrecen.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 4

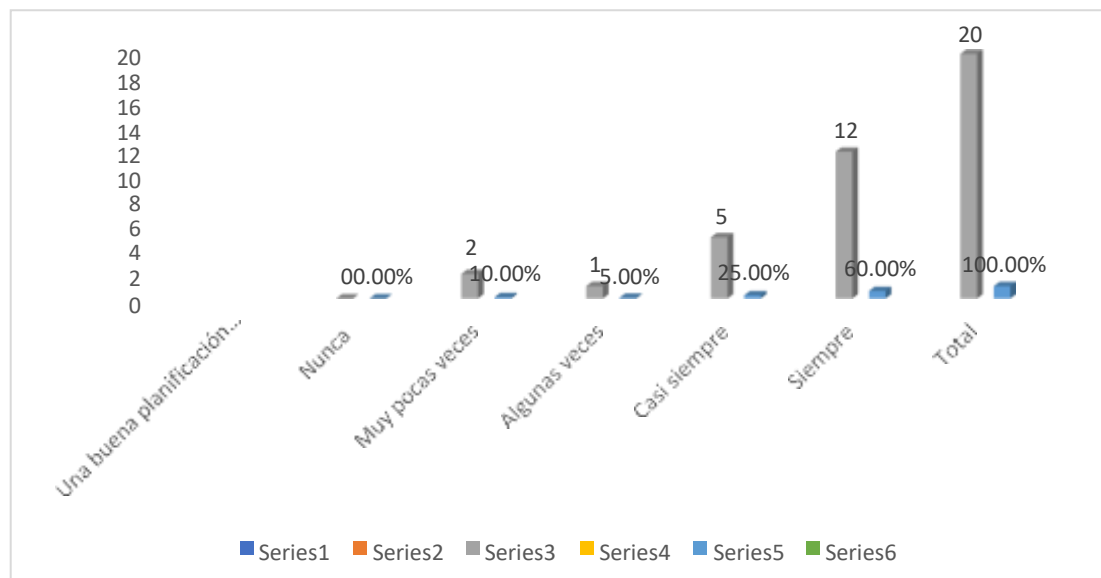
Una buena toma de decisión mejoraría calidad de servicio que brindan.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 5

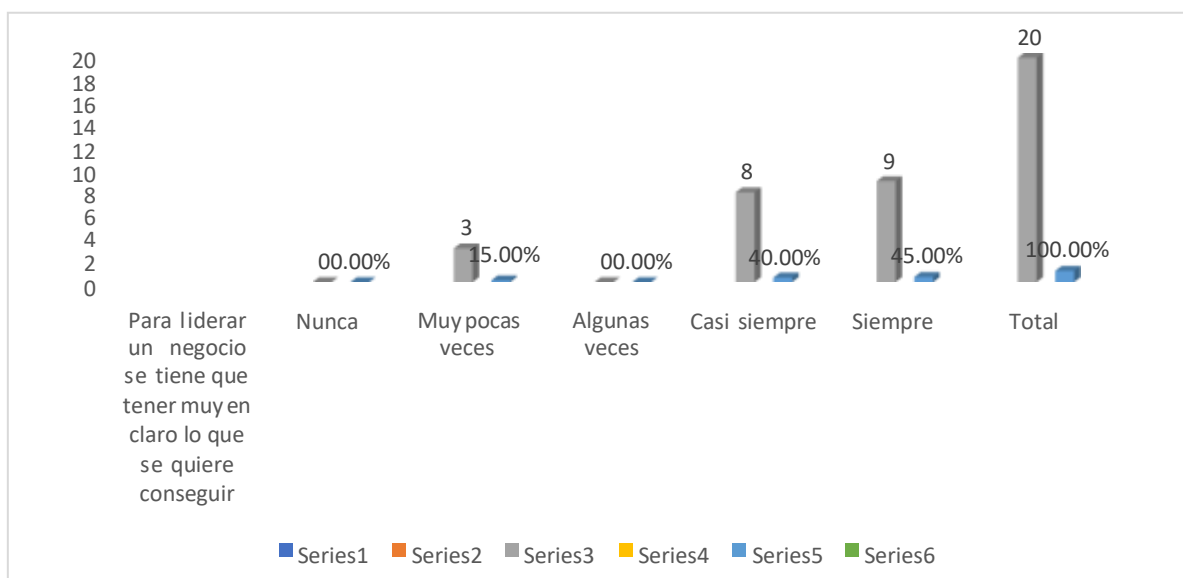
Una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 6

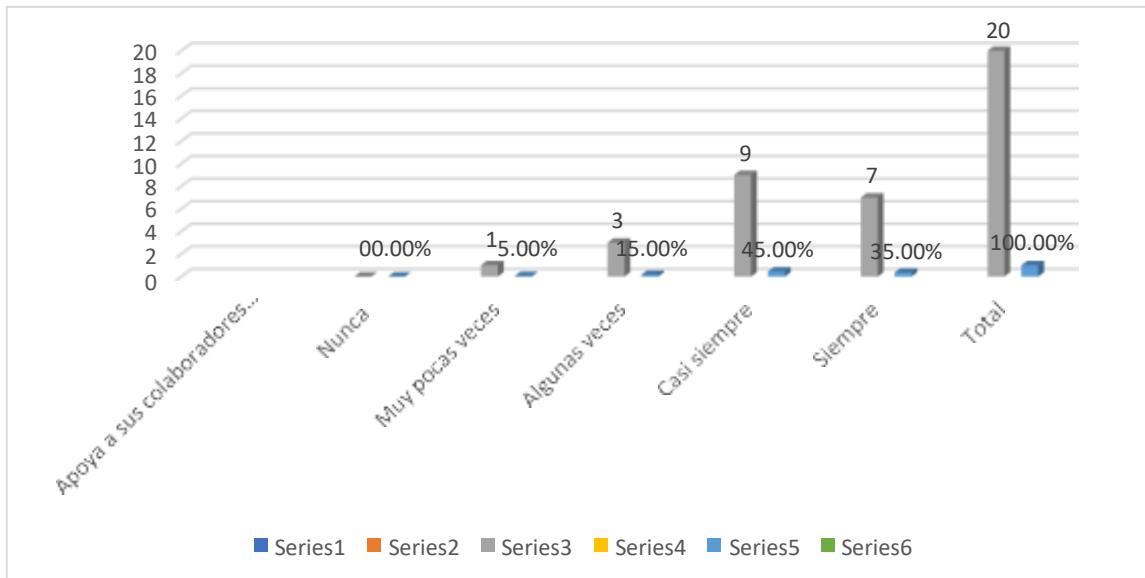
Para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 7

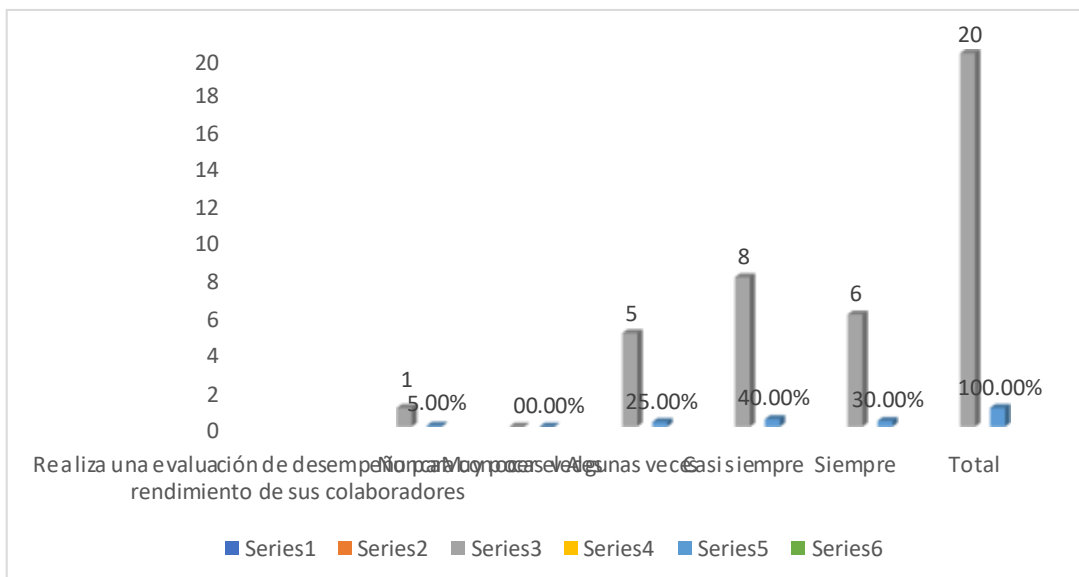
Apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos.



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Figura 8

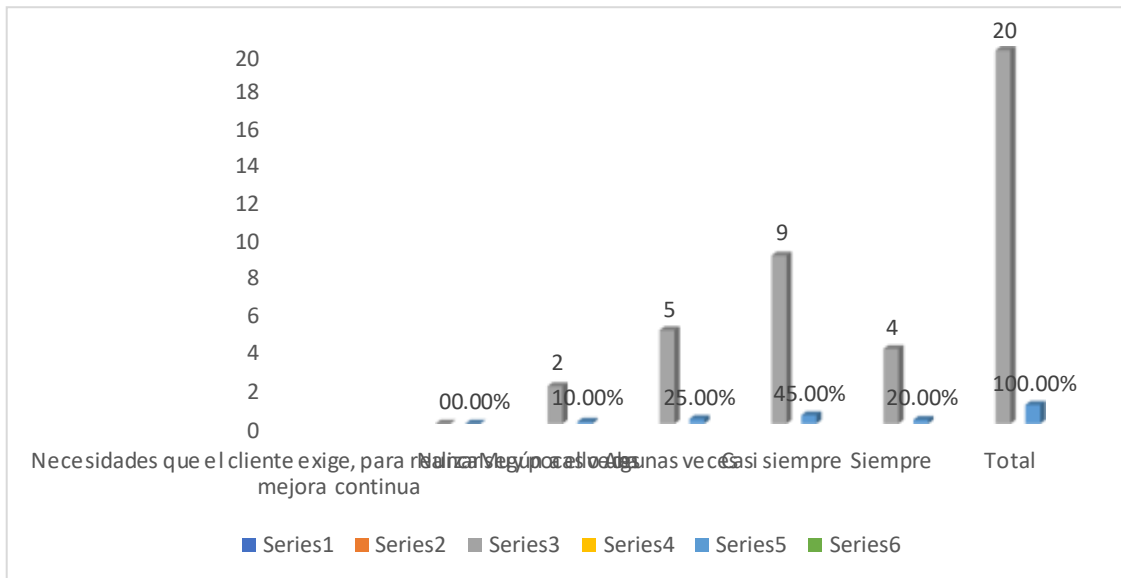
Realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 9

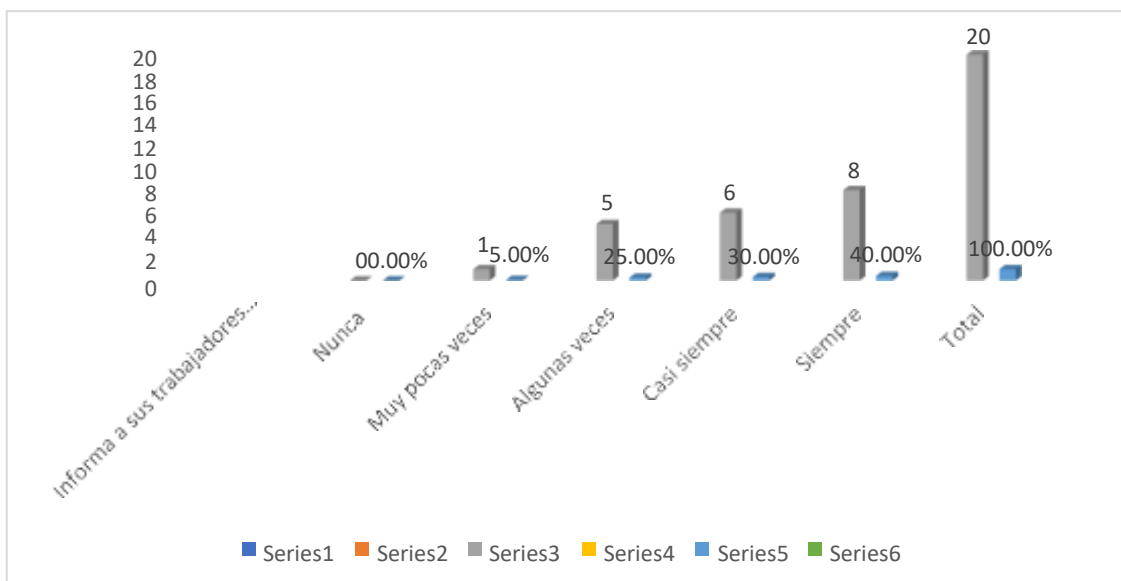
Necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua



NOTA: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 10

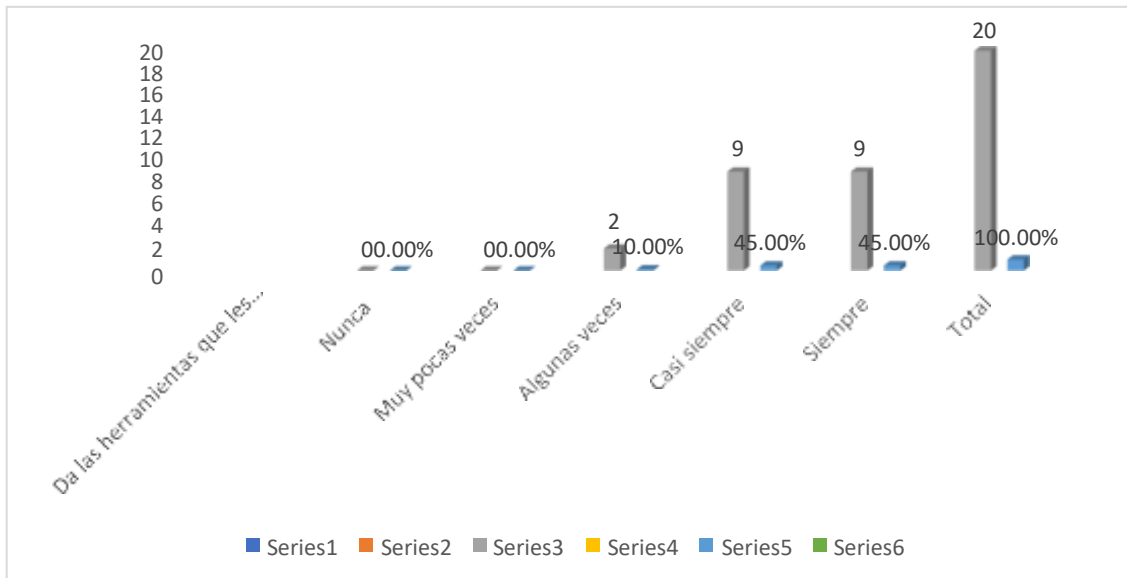
Informa a sus trabajadores que realicen para que pueda mejor sus actividades



Nota: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Figura 11

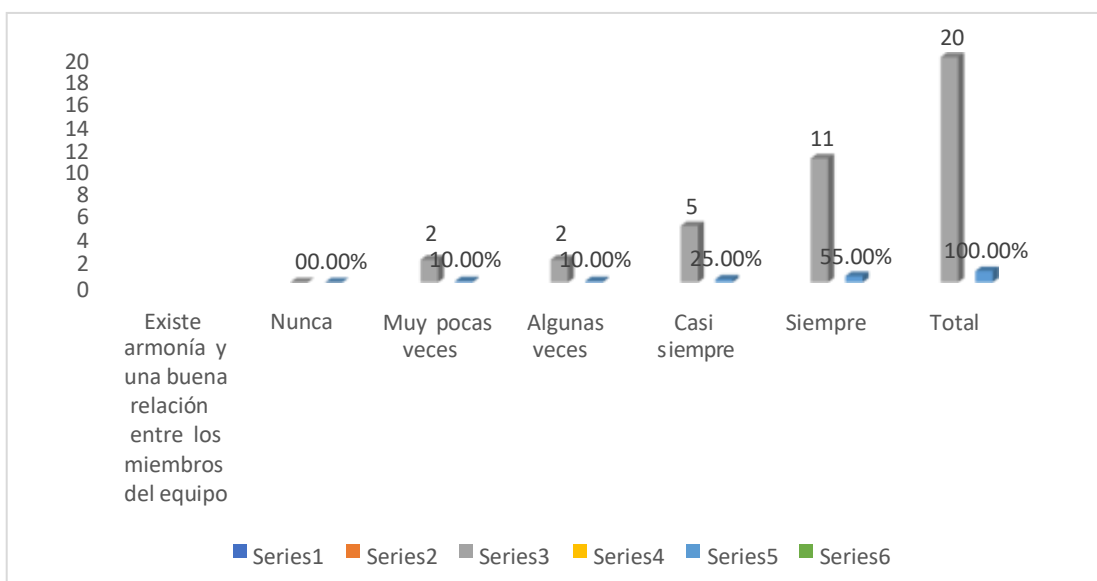
Da las herramientas que les permite desarrollarse a sus colaboradores para que logren los objetivos que se ha trazado.



Nota: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Figura 12

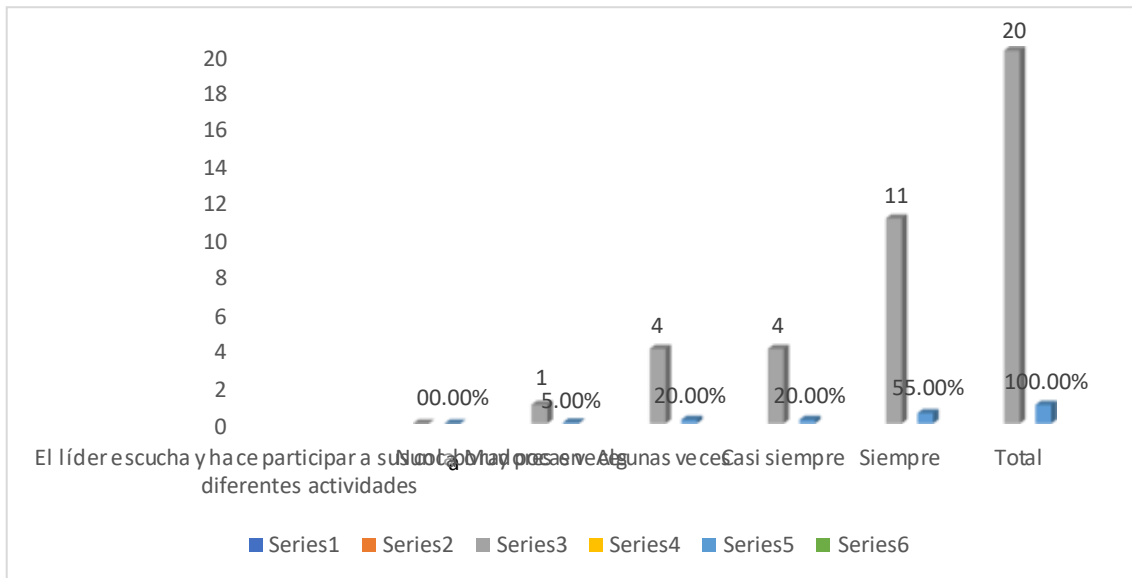
Existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo.



Nota: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021.

Figura 13

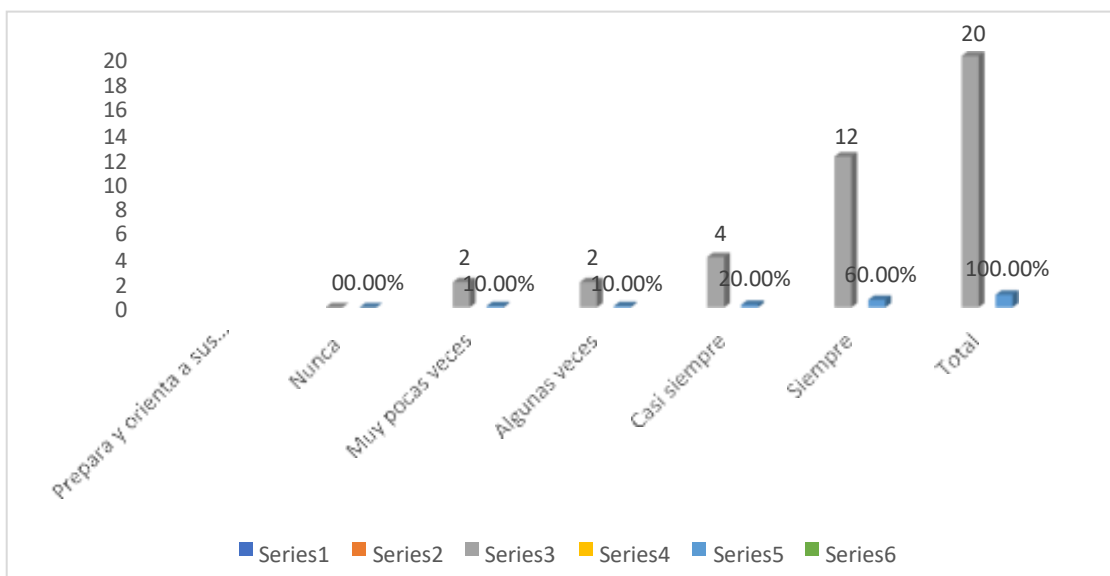
El líder escucha y hace participar a sus colaboradores en diferentes actividades.



Nota: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 14

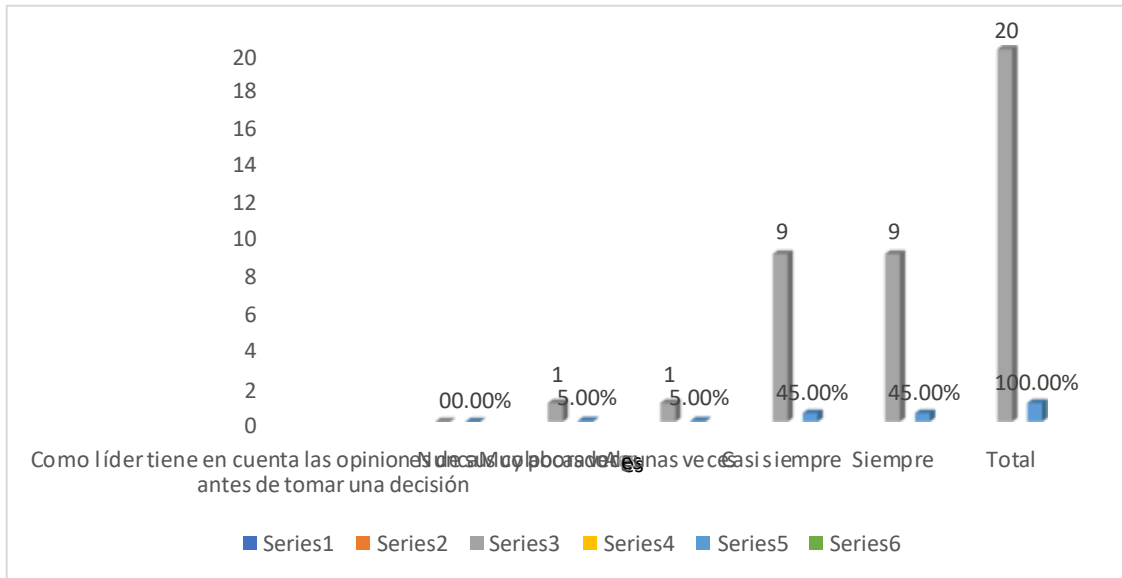
Prepara y orienta a sus colaboradores para que pueda asumir sus cargos cuando no está presente.



Nota: Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021

Figura 15

Como líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión.



Nota: *Cuestionario aplicado a los representantes y colaboradores en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Huallanca, 2021*

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE HUALLANCA, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo