



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO
FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DE LA
PROVINCIA DE CARHUAZ, 2021**

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

AUTORA

ÑIHUIN HERRERA, DIANA JESSICA

ORCID: 0000-0002-7207-0310

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

Huaraz – Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0224-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **15:30** horas del día **13** de **Agosto** 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 LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ, 2021**

Presentada Por :
(1211182016) **ÑIHUIN HERRERA DIANA JESSICA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO 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 LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ, 2021 Del (de la) estudiante ÑIHUIN HERRERA DIANA JESSICA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 23% 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, 27 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

JURADO

PRESIDENTE

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL
ORCID ID: 0000 0002 7575 3571

MIEMBRO

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

MIEMBRO

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

DEDICATORIA

En primer lugar dedico a Dios quien inspiro mi espíritu para realizar este estudio, por cuidarme, brindarme salud y su bendición para el logro de este resultado profesional. A mis padres, Margarita Herrera y Daniel Ñihuín que son los pilares fundamentales en mi vida, por sus cuidados y siempre confiar en mí. A mis hermanos por estar ahí cuando los necesito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme e iluminarme para seguir con este proyecto. A mis padres por estar ahí siempre para brindarme su apoyo y amor incondicional. A todas las personas que siempre me apoyaron y se preocuparon por mí, a la Directora de la I.E en donde laboro por sus consejos, su apoyo, a los docentes de la ULADECH por brindarme todos sus conocimientos, sus sabidurías y por la gran dedicación que brindan para formarme profesionalmente.

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	I
ACTA DE APROBACIÓN.....	ii
CONSTANCIA.....	iii
JURADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
CARÁTULA.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEORICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	17
2.3. Hipótesis.....	32
III. METODOLOGÍA.....	33
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	33
3.2. Población y Muestra.....	34
3.3. Variable. Definición y Operacionalización.....	36
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.....	41
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	70
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 02: Instrumento de recolección de información.....	72
Anexo 03: Validez de instrumento.....	74
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento.....	80
Anexo 05: Formatos de consentimiento informado.....	82
Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información ..	90
Anexo 07: Evidencias de ejecución.....	98

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: <i>Importancia del Liderazgo</i>	41
Tabla 2: <i>Estilos de Liderazgo</i>	43
Tabla 3: <i>Elementos de la Gestión de calidad</i>	45
Tabla 4: <i>Principios de Gestión de calidad</i>	47
Tabla 5: <i>Propuesta de mejora del liderazgo</i>	49

RESUMEN

La investigación del rubro pollería en la provincia de Carhuaz indica que sus líderes son fundamentales en la organización, ayudan a sus colaboradores dándoles seguridad, los motiva y los entiende. El objetivo general consistió: en Determinar si la mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021. La metodología fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño transversal y no experimental, de referencia del tiempo es 2021, la población estuvo conformada por 08 Mypes. La muestra estará dirigida a 48 conformada por gerentes y colaboradores. El instrumento para la recolección de datos se utilizó fue cuestionario semi estructurado con 16 preguntas. Para el liderazgo, si tiene buena comunicación con sus colaboradores 45.83% algunas veces. Les brinda herramientas para el logro de los objetivos 43.75% algunas veces. Participa en las reuniones entre miembros 37.50% algunas veces. Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores 35.42% algunas veces. Gestión de calidad, conoce las necesidades del cliente 70.84% algunas veces. Se desempeña bien el personal 39.58% muy pocas veces. Debe mejorar la calidad del platillo 56.25% algunas veces. Se concluye que las Mypes deben poner en marcha un sistema del liderazgo que permita conocer más a los colaboradores, saber que necesitan, y capacitar la importancia de planificar para alcanzar las metas trazadas, la importancia del enfoque al proceso y toma de decisiones.

Palabra clave: Capacidad, Comunicación, Fidelización, Gestión, Propuesta, Pollería

ABSTRACT

The investigation of the poultry industry in the province of Carhuaz. Its leaders are fundamental in the organization, they help their collaborators by giving them security, motivates them and understands them. The general objective consisted of: Determining if the improvement of Leadership as a relevant factor of Quality Management in micro and small companies in the services sector, Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021. The methodology was descriptive, quantitative and cross-sectional and non-experimental design, reference time is 2021, the population consisted of 08 Mypes. The sample will be aimed at 48 made up of managers and collaborators. The instrument for data collection was used was a semi-structured questionnaire with 16 questions. For leadership, if you have good communication with your collaborators 45.83% sometimes. It gives them tools to achieve the objectives 43.75% sometimes. Participates in meetings between members 37.50% sometimes. It takes into account the opinions of its collaborators 35.42% sometimes. Quality management, meets customer needs 70.84% sometimes. The staff performs well 39.58% very rarely. It should improve the quality of the dish 56.25% a few times. It is concluded that Mypes must implement a leadership system that allows employees to know more, know what they need, and train the importance of planning to achieve the goals set, the importance of the approach to the process and decision making.

Keyword: Capacity, Communication, Loyalty, Management, Proposal, Chicken Shop

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) desempeñan un papel muy importante en el desarrollo económico y social. En la actualidad hay mucha competencia en el rubro Polleria y gracias a ello se puede encontrar diferentes precios. Varias mypes han tenido que cambiar de rubro para poder sobrevivir de esta crisis y se emplearon nuevas estrategias para el servicio del cliente como el delivery, a medida que atravesamos una emergencia de salud debido a Covid19 y muchos han dejado de servir. Algunas empresas no satisfacen la necesidad del cliente, como es el trato que los trabajadores le dan al consumidor. Los colaboradores no han sido debidamente capacitados para brindar un buen servicio, falta de cordialidad y un trato adecuado. En la ciudad de Carhuaz en el rubro Polleria los empleados de la empresa proporcionaron un servicio al cliente deficiente. Los encargados de la mype deben saber que los clientes son una parte esencial de la mype y para que la empresa pueda salir adelante.

Los problemas de Liderazgo como un factor relevante de la gestión de la calidad, el problema consiste en no ser un ejemplo. Liderar no consiste en ser el jefe y que todos tengan que hacer lo que él diga. Liderazgo ya de por sí, sea político, empresarial o institucional, hay problemas a la hora de liderar en una empresa. (Bedoya, 2020)

En esta investigación se estudiara el fenómeno del liderazgo pues es necesario comprender los principales aportes teóricos de lo clásico y lo contemporáneo, la información necesaria permitirá la síntesis de todos los factores o dimensiones utilizados en diversas teorías sobre liderazgo con el fin de describir una herramienta que pueda medir las dimensiones del liderazgo y respetar la sabiduría de los académicos que han analizado esta estructura a lo largo de la historia y creen que estos proporcionan una indicación de validez y efectividad de un modelo a representar. Después de comentar los problemas a los que se enfrentan las mypes, y la gestión de calidad mencionaremos algunas alternativas que ayudan a resolver estos problemas para que puedan mejorar su posición en el mercado, establecer metas realistas, operaciones, desarrollar planes ejecutables, establecer procedimientos operativos y asegurar las actividades. (Summa, 2020)

Los verdaderos líderes muestran confianza en sí mismos, muestran optimismo, emociones positivas, relaciones transparentes, orientación moral y ética hacia el futuro. Los empleados tienen que aprender a confiar en el jefe para que ellos se sientan más satisfechos y así se tendrá una mejor seguridad laboral y tendrán menos disposición a

dejar la mype. Se mejorara el Liderazgo en las micro y pequeñas empresas para la implementación de nuevas estrategias comerciales que no es una tarea fácil, porque hay muchas situaciones que suceden en la actualidad, se tiene una incertidumbre en el mercado, que afecta la economía y la política. (Rodríguez, 2019)

Esta investigación nos servirá para conocer sobre las micro y pequeñas empresa de rubro Polleria y servira de apoyo para los microempresarios en tema del Liderazgo, mejorara la gestión de calidad logrando ser competentes en el mercado, usando nuevos métodos de ventas para obtener una mejora en su empresa. La participación del líder en la ejecución de la tarea tiene un impacto significativo, por tanto la empresa cree que el líder no solo administra a un grupo de personas, sino que también es parte de la determinación del éxito o el fracaso.

Indica que en México las micro pequeñas y medianas empresas existen 4.2 millones de Mypes con un PIB de 52%, de los cuales 70% son empleados informales y aún más con ayuda de la tecnología han buscado hacer crecer en el país muchos negocios se volvieron más incomprensibles y trataron de encontrar soluciones debido a la pandemia pero en alguno casos simplemente cambiaron radicalmente de categoría mientras que otras se adaptaron a dar un servicio en línea y lograron un aumento de 60% en 2020. (Torres, 2020)

En Colombia reconocieron las características y ciertas necesidades que tienen las Mypes para sobrevivir en el mercado. Se realizaron entrevistas con Mypes interesadas sobre el liderazgo y la gestión de calidad, posteriormente se recopiló información estadística y documentada sobre los efectos de la pandemia en las Mypes. Resultados que constataron la importancia del enfoque basado en riesgos y se conoció la mejora para el aprendizaje para la innovación y la adecuación de la tecnología para los procesos internos y las principales necesidades de las Mypes como la gestión de calidad en las emergencias. Los efectos de la pandemia en las empresas colombianas como la recesión económica y su reinención finalmente se han propuesto una estrategia para fortalecer las Mypes nacionales que tienen componentes económicos y culturales con la acción de todos los actores de la organización. (El Nuevo Siglo, 2019)

La situación en Lima el surgimiento de la micro y pequeña empresa radica en la falta de trabajo en el país por lo que los propietarios de pequeñas empresas con mínima mano de obra, bajos ingresos y una amplia variedad de productos están creando nuevas formas de trabajo que actualmente se están formalizando nuevas formas de recaudación, los

impuestos se han incrementado. Las micro y pequeñas empresas representan un total de 95,11 % empresas que permanecen en el Perú- Lima la situación de las Mypes es preocupante por los ingresos que obtienen, los empresarios por no llevar a cabo innovaciones como el tema del liderazgo y la gestión de calidad en las micro, pequeñas y medianas empresas, mostró 99,6% todas las tiendas donde su producción es de 47 % PIB y con 80% de empleados en la organización denominada. Perú es conocido por apoyar a las Mypes que están contribuyendo al crecimiento pero en las pequeñas y medianas empresas la información se refleja en el 74% de esa información que aún no ha cumplido su propósito. (Pincay, 2020)

La Situación en Piura, aunque el 58% de los empresarios del norte del país piensa que sus ventas han caído debido a la crisis provocada por el coronavirus, más del 60% de las micro y pequeñas empresas Mypes no tienen previsto cerrar sus negocios los resultados de la encuesta "Emprendedores regionales contra COVID19 realizada por el portal especializado Info Mercado sobre 150 Mypes en la región Piura. (Odicio, 2020)

Según el informe de las MYPES el 70% se cree que puede ser el problema que más les preocupa es que su negocio no está generando ingresos y están en riesgo de quiebra, lo que les haría perder su principal fuente de empleo 3 a 5 trabajadores debido a la pandemia. Los problemas que reducen su permanencia en el mercado son también la falta de liquidez y la falta de oportunidades o los requisitos excesivos para poder acceder a un crédito bancario formal, agravado por el hecho de la gran informalidad que existe en este grupo de empresas, y considerando que las Mypes constituyen más del 99% de las unidades de negocio en Perú, genera alrededor del 85% del total de empleos y representa casi el 40% del producto interno bruto peruano. (Odicio, 2020)

La situación en Chimbote indica que las MYPES son las que apuntalan la sostenibilidad de Áncash, así lo confirman las más de 46.000 empresas registradas por la Dirección Regional de Desarrollo Empresarial del Ministerio de la Producción con sede en Chimbote. El 70% de esta cantidad es para el sector del comercio, como rubro pollería u otros artículos, y el sector de servicios, para la mejora de gestión de calidad, mejorar el liderazgo para un buen trato con los colaboradores. (Carrasco, 2020)

La situación en Huaraz indica que en la provincia de Huaraz los negocios que encontramos los más comunes son las MYPES, la mayoría de ellos están en el centro de la ciudad y un menor porcentaje en los barrios creando empleos y más movimiento

económico. Incluye en los diferentes rubros como un negocio valioso para turistas ofreciendo sus productos y novedades para el reconocimiento, lo que atrae y motiva a los turistas a regresar pronto. (Tello, 2020)

Las Mypes no solo necesitan ser competitivos internamente, la globalización también les exige buscar la competitividad externa y consolidarse en la economía como un sector de desarrollo sostenible mediante la promoción de alianzas estratégicas, subcontratación y otros mecanismos que en su conjunto buscan hacer avanzar el sector. Surgen en parte como consecuencia del aumento del desempleo en el país y por lo tanto representan uno de los elementos determinantes en el desarrollo del país pero al mismo tiempo por sus propios problemas y la situación de las personas, crean un número de distorsiones políticas a nivel del estado y de los sindicatos de empleadores y otros factores. (Tello, 2020)

Esta investigación tiene como enunciado del problema: ¿la mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021?

Y para ello se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Y se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Determinar la importancia del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Describir los estilos de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Identificar los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Definir los principios de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

La investigación se justificó: que el Liderazgo permitirá ayudar a conocer la parte teórica de cómo poner en práctica la gestión de la calidad en la MYPES se conoce que pocas empresas manejan el tema de manera adecuada, para que se puede aptar nuevos conocimientos. También es importante mencionar que deben contar con adecuada información, los nuevos empresarios antes de emprender un negocio deben obtener y establecer información sobre micro y pequeñas empresas del sector servicios en el rubro

Pollería en la provincia de Carhuaz es importante conocer las necesidades de las empresas a través de propuestas de encuestas y al mismo tiempo brindamos estrategias de solución para el uso del Liderazgo y mejora de los servicios con el fin de satisfacer a los clientes y también garantizamos información útil para que los emprendedores realicen una buena gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas.

Los objetivos planteados para la investigación nos permiten estudiar y para determinar cada una de las principales características de la micro y pequeña empresa y la gestión de la calidad y Liderazgo para lograr también identificar las diferencias entre cada una de las MYPES de rubro Pollería en la provincia de Carhuaz y posiblemente dar ellos una solución alternativa. Los resultados que se obtuvieron de la siguiente investigación nos permitieron conocer la eficacia en la planificación y organización de los líderes antes de realizar sus actividades, de igual manera se ha conocido que es importante que los líderes establezcan una buena comunicación con sus empleados y les permitan expresarse, intercambien información entre sí para obtener resultados óptimos, aunque la calidad y el liderazgo se perciben como dos pilares importantes en el caso Pollería. Es muy importante que esta encuesta brinde un servicio de calidad ya que es un factor importante que ayude a aumentar y obtener una ventaja competitiva en las pollerías, es muy importante determinar una calidad de servicio que se va a brindar.

La metodología de investigación cuantitativo nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental – transversal, para el recojo de información se utilizara un cuestionario estructurado que consta de 16 preguntas por técnica de encuesta obteniendo resultados necesarios para la investigación, población será de 08 MYPES, la muestra será dirigida a 48 donde estará conformada por gerentes y colaboradores. Se tiene como resultado los más resaltantes que se obtuvieron en la investigación, un 45.83% algunas veces establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, por otra parte un 43.75% alguna vez el líder brinda las herramientas y le permite desarrollarse para que sus colaboradores logren los objetivos que deben conseguir, así mismo un 37.50% algunas veces el líder participa en las reuniones de los miembros del equipo, y finalmente de las personas encuestadas un 70.83% algunas veces conocen cuales son las necesidades que el cliente exige para realizar según a ello una mejora continua.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Variable Liderazgo

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.

Palma (2019) en su investigación titulada. *Desarrollo del liderazgo de licenciado en gastronomías en las áreas directivas de alimentos del Restaurante Milenita del Cantón*. Presentada en el Instituto superior Guayaquil (Colombia). Tiene un enfoque descriptivo y probado en el campo de la gestión de restaurante, tuvo un objetivo fue mostrar cómo las habilidades de liderazgo de un graduado culinario afectan el nivel de competencia en un restaurante pollería. Una vez que los empleados se den cuenta lo importante que es el trabajo en equipos y efectivo en los trabajos específicos. Tenemos como resumen, la característica que se tiene que tener y ser un graduado culinario son las de un líder que se enfoca en el trabajo en equipo y el compromiso donde puede crear un ambiente único. Sé una ventaja competitiva para alcanzar el nivel de competencia que deseas, prioriza a tu equipo y sé capaz de lograr lo que te propongas. La muestra retenida para el estudio

estuvo compuesta por 18 participantes, es decir, se estudió a toda la población. Los participantes fueron directores de escuelas que fueron calificadas como escuelas de excelencia cinco estrellas por la oficina del Distrito Escolar de Arecibo en Guayaquil. Los niveles educativos para los estudiantes participantes. Maestría y Doctorado, la eliminación es intencional. Los participantes fueron seleccionados por su disponibilidad y conveniencia. Los criterios de calificación son los siguientes: lograr la calificación más alta otorgada por la administración puertorriqueña, cinco estrellas, y lograr calificaciones entre 80% y 100% de estrellas. Los resultados son los siguientes: La Tabla 1 muestra los resultados obtenidos en el ensayo antes y después del ensayo. Se puede observar que después de completar el taller de desarrollo profesional, la conciencia promedio disminuyó de 5,6% a 11,2%. Es decir, se ha reducido a cero la baja percepción de que un directivo tiene un liderazgo de servicio y su influencia en las instituciones educativas; Deja una buena impresión con un 88,8 %.

Lamora (2021) en su investigación titulada. *Dirección formal o liderazgo, paradigma de convivencia de estilos en sector de servicio*. Universidad de Valladolid España. Periodo 2021. Tuvo como objetivo principal: a partir de esta investigación se pretende eliminar los malentendidos que han surgido entre los dos términos gestión formal y liderazgo, ya que han sido comúnmente utilizados por el léxico administrativo como si hubiera dos dominios iguales una clara distinción entre lo que 'hace un administrador dentro del organización formal con su equipo y los resultados, y lo que hace un líder dentro de la organización con su equipo y los resultados que hace la organización. Usó la siguiente metodología: el diseño a través de un estudio cualitativo y crítico de una observación bibliográfica organizada, tomando un diseño de investigación para el análisis documental y bibliográfico luego, se realizó una revisión analítica y crítica, oposición y discusión de la clase de la literatura encontrada. A través de la investigación, discriminación y recolección de fuentes, utilizando diversas bases de datos científicas académicas accesibles en línea y en archivos de bibliotecas académicas, utilizando frases clave de conflicto organizacional, diferentes estilos de gestión y modos de conducta, resolución / manejo de conflictos, procedimientos estratégicos en organizaciones y otros. Ejemplo: es expandirse un poco más, teniendo en cuenta el uso juvenil del líder en las organizaciones y los diferentes estilos de liderazgo que existen para adaptarse a cada persona y situación. Como resultado se obtuvo: el dominio de la información y su conocimiento siendo lo más valorado en un directivo y se tasaba en un 75%. En la

actualidad tan sólo equivale a un 20% o 25%, dejando el resto para diversificar en destrezas como lo son el trabajar en equipo, autoaprendizaje y liderazgo.

Variable Gestión de la calidad

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*. En la Universidad del norte España. Perido 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 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 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.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Variable Liderazgo

Jilaja (2019) en su investigación titulada. *Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas de gestión pública del distrito de Coata- Puno*. Periodo 2019. Tuvo como objetivo principal: la investigación aborda como tema eje la gestión escolar, considerando como variables de estudio: Estilos de liderazgo o clima organizacional; tuvo como objetivo general determinar la naturaleza de la relación entre el estilo de gestión y el clima organizacional en las instituciones educativas de gestión pública del distrito de Coata - Puno (Perú) Utilizo la siguiente metodología: corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, de acuerdo a Su propósito es fundamental cuyo nivel de investigación es descriptivo mientras que el diseño del estudio fue correlativo. La información fue recolectada con base en la técnica de encuesta y a través de los instrumentos: Cuestionario de Estilos de Liderazgo (Kurt Lewin) para la Variable 1: Estilos de Liderazgo y el Cuestionario de Clima Organizacional para la Variable 2, cuyos ítems de los dos instrumentos As: se basaron en el Likert -Escalas: La población estuvo conformada por 122 docentes de las instituciones de educación básica, primaria y secundaria del distrito de Coata. Como resultado, el estudio llega a la conclusión de que existe una correlación positiva entre el estilo de gestión y el clima organizacional en las instituciones educativas de la gestión pública del distrito Coata - Puno, pues en la prueba de hipótesis se toma en cuenta el valor de la prueba de Z_t de 1,96; Z_c dio un valor de 5,21 puntos, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; Por otro lado, el estilo de liderazgo predominante en las instituciones educativas es democrático; mientras que el modo de clima organizacional es favorable en las instituciones educativas involucradas.

Adriano (2021) en su investigación titulada *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro Pollerías de la Avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura*. Periodo 2021. Tiene como objetivo principal caracterizar la gestión de calidad y el liderazgo en la pequeña y micro empresa, granja avícola ubicado en la Av. Ramón Castilla, provincia de Castilla, Piura en el año 2021. Nivel de la descripción, método cuantitativo, diseño Se utilizó metodología no experimental y transversal 4 propietarios, 20 empleados y 80 clientes fueron seleccionados por muestreo de ajuste no probabilístico, mientras que 4 propietarios y 20 empleados fueron entrevistados para la variable gestión. El principal resultado es que el 100% de los dueños creen que para llevar un negocio debes tener muy claro lo que quieres lograr, también creen que una buena planificación te ayudará a lograr

el objetivo de las MYPES indica que el 94% del cliente manifestaron que el platillo que se obtuvo cumplieron satisfactoriamente con sus necesidades, de igual forma el 100% de los colaboradores confirmaron que la jefatura planifica y organiza las actividades con anticipación, al implementarse el 100% de los colaboradores finalmente Respondió que el líder les dijo la meta a lograr. . Conclusión las MYPE aplican los elementos de la gestión de la calidad como es el liderazgo y la planificación porque conocen muy bien se puede lograr con una buena planificación lograrán las metas establecidas, así como principios de compromiso de los empleados, enfocarse en los procesos y las toma de decisiones. También tenemos la importancia de liderazgo se refleja en la capacidad de los gerentes para planificar y organizar actividades; Al fin y al cabo, los propietarios simpatizan con la formación y el liderazgo democrático porque comunican objetivos a alcanzar y porque saben escuchar y respetar las opiniones de sus empleados.

Mallqui (2021) en su investigación titulada. *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Periodo 2021*. Tuvo como objetivo principal: describir las características del Liderazgo carismático en micro y pequeña empresa, categoría Pollerías: caso Pollería Moly, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021 Se desarrolló según una metodología aplicada, cuantitativa, con un nivel de investigación descriptivo, con un diseño no experimental, la muestra fue conformada por de 110 consumidores por Pollería Moly, donde la técnica de recolección de datos (encuesta) aplicó un cuestionario estructurado con 14 preguntas, estimando que Pollería Moly logró buenos resultados en la dimensión emoción, pero encontró que el 40,91% (45 encuestados), conforman las pollerías 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 debioseguridad, siendo la Covid-19, un problema a nivel mundial.

Variable Gestión de la calidad

Quevedo (2019) en su investigación titulada. *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Restaurante, distrito Veintiséis de Octubre Piura, Año 2019*. Se tuvo como

objetivo la siguiente investigación: “Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE, rubro restaurantes distrito Veintiséis de Octubre, periodo 2019”. Tuvo como objetivo principal: identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurante distrito Veintiséis de Octubre, se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo agrupados los resultados según el objetivo de estudio. Dicha investigación ha empleado la técnica de la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario. Se encontró que el 100% de las MYPE mantienen una organización e higiene adecuada, plantean metas y objetivos, consideran importante motivar al trabajador para así aumentar su productividad y buscan de la eficacia para superar a la competencia, el 83,33% de clientes consideran un precio justo de los productos y el 86,67% de clientes manifiestan que se sienten satisfechos por el servicio que les brindan, ya que les ofrecen una atención personalizada. Por lo que se concluye que la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes en el distrito Veintiséis de Octubre, se caracteriza por una alta calidad de servicio, la cual se refleja en los factores que permiten que estos eurodiputados sean competitivos y les permitan mantenerse en el mercado, además siempre realizan evaluaciones de los elementos de competitividad con el fin de permitirles lograr mejores resultados en su negocio.

Huamán (2019) en su investigación titulada. *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería*, Pucallpa, Periodo 2019. Tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. Como problemática se planteó deficiencias en los procesos administrativos que afectan la gestión de estas microempresas. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, tiene soporte de procesos administrativos eficaces? La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios técnicos. De la gestión de calidad: se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente; 50,0% no ha realizado acciones de mejora concretos. Asimismo, existe una clara necesidad de fortalecer el uso de herramientas e indicadores de gestión, mientras que para

los procesos administrativos, la investigación encuentra que son débiles porque son informales y no existen manuales ni estándares formales. La relación entre las variables de gestión y los procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487*.

Sánchez (2019) en su investigación titulada. *Gestión de calidad y la atención al cliente en las mype del sector servicio rubro pollerías distrito de Huancané año 2019*. Tuvo como objetivo principal: determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Huancané, año 2019. Es una estimación descriptiva, cuantitativa y no experimental de corte transversal, con la población obtenida por muestreo no probabilístico de 05 MYPE, a quienes se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Sobre MYPE y sus representantes: 80% son mujeres, 60% llevan 03 años en el campo. En cuanto a gestión de calidad: 80% conocen el término, 80% emplean gestión de calidad, El 80% piensa que la gestión mejorará el desempeño de sus empresas y les permitirá alcanzar sus objetivos Respecto a la atención al cliente: el 80% conoce el término, el 60% piensa que el servicio que el servicio es bueno y el 80% cree que el servicio al cliente les permite posicionarse en el mercado, para lo cual se obtuvieron las siguientes conclusiones: La mayoría son de género femenino, tienen una permanencia de 0-3 años, emplean la gestión de calidad y esta les permite lograr sus objetivos, creen que la atención al cliente es buena y que además les permite posicionarse en el mercado.

2.1.3. Antecedentes Locales

Variable Liderazgo

Cerna (2019) en su investigación titulada. *Gestión de calidad en Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios—rubro restaurante en el distrito de Chimbote*. Periodo 2017. Tuvo como objetivo principal: determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, año 2018 con la Metodología: tipo, cuantitativa; nivel, descriptivo; Diseño: no experimental, transversal y descriptivo; Población y muestra: 10 mypes; se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario; y los resultados fueron: 100% está de acuerdo en que la gestión de la calidad contribuye a la mejora de su negocio. El 100% está de acuerdo en que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar las metas y objetivos marcados por la organización. Las organizaciones 90% creen que el liderazgo es esencial para sus negocios. 100 microempresas toman en cuenta

que la buena administración hace que los negocios sean eficientes y su conclusión más importante: la mayoría (100%) de los microempresarios reconocen la gestión de la calidad de tal manera que la mitad (50%) utiliza el empoderamiento como técnica de gestión de la calidad, identificando (70%) como más que otros las dificultades que afectan la implementación de la calidad, utilizando en pluralidad (80%) la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad (100%) contribuidor a mejorar el rendimiento en su negocio de igual manera la totalidad (100%) ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa

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 la calidad y la eficiencia de los procesos administrativos en los sectores de servicios y restauración del lago Yarinacocha, 2019. El estudio presenta un aspecto relevante del problema del desinterés por las prácticas de gestión de los órganos formales de gestión. 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.

Hurtado (2019) en su investigación titulada. 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, Periodo 2018. Tuvo como objetivo principal: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Liderazgo Transaccional, en Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios - Categoría Restaurante Pollería, en la ciudad de Huaraz, 2013. Para desarrollar el trabajo, se utilizó el tipo y grado de modelo de estudio, diseño descriptivo cuantitativo y transaccional, para recolectar de la información una muestra de 10 empresarios y/o gerentes. Se aplicó un cuestionario de 17 cuestionarios. la carretera; Por lo que se obtuvieron los siguientes resultados: del MYPE encuestado en su conjunto, vemos que el 80% dijo que el liderazgo transaccional frecuentemente aclara y concreta la responsabilidad que le corresponde a cada uno, para lograr los objetivos de desempeño; Del total de MYPE encuestados, observamos que el 40% dijo que normalmente, cuando aplican el liderazgo transaccional, son tratados como individuos y no solo como miembros de un grupo; Del total de MYPE encuestados, se observó que el 60% dijo que el liderazgo transaccional a menudo los ayuda a informar continuamente sobre sus fortalezas. Finalmente, se concluye que existe una mala aplicación del liderazgo transaccional por parte del emprendedor Pyme en los restaurantes de pollo, ya que la mayoría de ellos no aplica estrategias para mejorar su servicio (calidad de atención).

Variable Gestión de la Calidad

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 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 Mypeobteniendo 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.

Moreno (2019) en su investigación titulada. gestion de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de restaurantes-pollerías del distrito de Huaraz, 2018. Tuvo como objetivo principal: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2018. El diseño fue no experimental – transversal, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población fue de 331 restaurantes y una muestra de 178. El instrumento aplicado fue de 20 preguntas procesadas por el SPSS v24 con un Alfa de Cronbach de 0,809 de confiabilidad. Los resultados demuestran que el 51,7% realiza el financiamiento a corto plazo de libre disponibilidad, 82% conoce el tema de gestión de calidad, 50,3% tiene poca iniciativa de gestión de calidad, 47,8% tienen estudios básicos, 45,5% tienen 7 años a más desempeñando el cargo, 42,7% tienen salario informal, 57,9% generar utilidades Se concluye que más de la mitad de las empresas hacen financiamiento a corto plazo para otras actividades, la mayoría de los emprendedores dice conocer la gestión de la calidad con pocas iniciativas de implementación, la mayoría hace utilidades, otras tienen 7 o más años de experiencia, con alguna educación básica y un salario informal.

Velásquez (2020) en su investigación titulada. Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro-pollerías, casco urbano de Chimbote, año 2018. Tuvo como objetivo principal: determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías, Casco Urbano de Chimbote, año 2018. La investigación fue no experimental – transversal - descriptivo. Para la recolección de la información se utilizó una muestra de 15 micro y pequeñas empresas de una población de 30 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas,

por la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Los 80 % Representantes se encuentran entre los 18 y 50 años. El 66,67% son hombres. 93.33 Los encuestados son propietarios de tiendas avícolas. 86.67% Los representantes entrevistados no trabajan con familiares. El 46,67% utiliza el servicio de atención al cliente. cliente como herramienta de gestión. 40 % representantes dicen que las dificultades para implementar la gestión de la calidad son que no se adaptan a los cambios 60 % representantes de MSE utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente 80% Representantes opinan que el servicio que brindan es un buen 53.33% opina que ofrecen buen servicio 33.33% Los representantes han logrado posicionar la empresa; se concluye que la mayoría de los MSC aplican gestión de calidad en la atención al cliente lo aplican porque tiene una comunicación y conduce a la lealtad donde brindan un buen servicio al cliente ya que cuentan con una atención personalizada y esto les ayuda a incrementar las ventas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Liderazgo

La variable liderazgo tiene importancia en las organizaciones tal como lo definen los autores. Según Castro (2019) el liderazgo se define como un grupo de costumbres y habituaciones que influyen positivamente en motivación de una persona en particular para liderar a un grupo de colaboradores hacia el logro de metas.

Según Fernández (2020) Señaló que toda organización debe tener una persona que pueda liderar un grupo de personas que se encarguen de lograr las metas. Por lo tanto, la comunicación con sus empleados debe ser clara y precisa.

De acuerdo con el concepto de los autores mencionados anterior mente que contribuyeron a la teoría, se indica el significado del liderazgo en la Mype de rubro Polleria que se realizará en la provincia de Carhuaz. 2021

La valoración del liderazgo Todas las organizaciones opera sobre la meta o representante que está encargado un representante que pueda trabajar para lograr los objetivos de la empresa, la llamada capacidad de liderazgo, y su importancia radica en el talento de realizar responsablemente a un determinado grupo de colaboradores para el lograr las metas. Debes estar involucrado con la empresa y como grupo, tener voluntad de participar, de escuchar y de ser escuchado. (Solutions, 2019)

A continuación se presenta un resumen donde los dos autores afirman en que el liderazgo o representante de una empresa es de asunto importante y se debe tener

habilidades para liderar un equipo, sentido de la responsabilidad y capacidad de comunicar con claridad. Claro y preciso, porque ahí es donde importa. :

- **Hábil:** según los autores White y Phillips (2020) definen como una habilidad que va a permitir a unos representantes a planificar, organizarse y guiar todo tipo de metas , o proyectos que pudieran haber y los colaboradores tiene que lograr objetivos operativos.
- **La Responsabilidad:** Sinek (2020) señala que los representantes deben proteger a la empresa se enfoca las habilidades de capacitación, promoción, empatía y comunicación de los empleados responsables.
- **Comunicación:** Sobre esto el autor Delgado (2021) considera que se debe de tener una buena comunicación y que toma tiempo para que sea fundamental para e un crecimiento de la organización. Tener una buena comunicación con los colaboradores o clientes tiene que ser fluida que va a permitir expresar sus emociones, y compartan la referencia con la empresa, construirán mejores relaciones, para la negociación y se organizaran mejor.

El Liderazgo y su importancia

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

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 pueden decir sus habilidades de un emprendedor que quiere tener éxito son:

- **Responsabilidad:** la persona es activa, y 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.

Según los autores Bernal y Sierra (2019) un líder siempre tendrán 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, innovara 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.

Estilos de Liderazgo

Indica que tenemos varios estilos de liderar que nos permitirá a trabajar mejor, a continuación indica el estilo de Daniel Goleman citado por (Fernandez, 2020).

- **Líder directivo:** el líder tiene como objetivo garantizar que sus empleados sigan sus instrucciones con prontitud y solo debe usar este estilo de liderazgo en situaciones críticas, donde la repetición puede afectar el cumplimiento. Cohesión de equipo o producción de talento.
- **Líder capacitador:** Se identifica por el hecho de que brinda a sus empleados una visión de futuro, los sensibiliza con los objetivos sin explicar cómo se han logrado, por lo que la motivación de los empleados aumenta, porque son ellos quienes están buscando el camino a las metas.
- **Liderazgo aflictivo:** Crea relaciones armoniosas y sus emociones serán favorables entre todos los colaboradores de la empresa o ya sea en su equipo y pone gran énfasis en trabajar juntos para lograr niveles de estar comprometido, ser leal, tener el poder de desarrollar las actividades y estar motivado.
- **Liderazgo Demócrata:** estar comprometido es construir consensos y también es capaz de escuchar las diferentes opiniones de su grupo de trabajo para tomar la mejor decisión respetando las opiniones de los demás.
- **Líder de referencia:** Nos esforzamos por lograr excelentes resultados que superen las metas trazadas. Este tipo de líder nos informa con acciones positivas y busca desarrollar a los empleados y los impulsa a un desempeño muy alto.
- **Líder de coaching:** Asiste y busca el desarrollo profesional de sus empleados para alcanzar su mejor aporte para un logro favorable para la empresa.

Según Pérez (2017) hay varios o se tiene diferentes estilos de liderar que no tienen una escala establecida, por lo que el líder puede usar cualquiera de ellos, adoptar el que le resulte más efectivo o buscar una combinación de ambos para poder adaptarse. De acuerdo a tu habilidad.

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.
- La inspiración es lo esencial que un líder debe tener de esta manera para inspirar al grupo que dirige hablando o refiriéndose al ejemplo que está dando como guía a los demás.
- 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).

Liderazgo para el crecimiento empresarial

Cada sociedad presenta un estilo de vida diferente que conduce a la transformación de la sociedad y también necesita un liderazgo que debe estar siempre a la ofensiva construyendo un sueño y tratando de hacerlo realidad con los recursos necesarios, la motivación y la responsabilidad que actualmente necesita la empresa, líderes preparados que tener una base sólida y que vean la dirección correcta en la que ir para cumplir con las propuestas iniciales. (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

Liderazgo y las propuestas para el éxito

Si un líder quiere respuestas exitosas tiene que ser creativo a la hora de su liderazgo para hacer las cosas, innovar y atreverse a mejorar las cosas que cree que son inamovibles, teniendo en cuenta que el talento no es suficiente porque requiere ingenio. Valor e Innovación la visión de un líder consiste en sueños que quieren lograrlo. Un ejemplo de esto es la visión de un líder empresarial que quiere mejorar la imagen de su empresa o empresa.

El líder es la persona que puede inspirar y liderar individuos o grupos. El líder es el modelo a seguir para todo el grupo. De ninguna manera debe ser un líder, un cabecilla, el líder no toma valores negativos de él, es mucho más, el líder es simple, honesto, puede trabajar en grupo, puede expresar sus ideas libremente, puede luchar por sus principios,

tiene buenas relaciones humanas, piensa estratégicamente. (Rodríguez, 2019)

Podemos aplicar esta teoría cuando empecemos a gestionar nuestras micro y pequeñas empresas, teniendo en cuenta que además de los clientes, nuestros empleados también son muy importantes ya que son el grupo o equipo que hará un MYPE, pero eso solo sucederá cuando el gerente, el jefe o el microempresario está dispuesto a cuidar el bienestar de cada individuo y estar siempre presente en las situaciones o problemas que se presenten a corto o largo plazo, a confiar en que cada uno de sus colaboradores motive.

La mayoría de los líderes se educan con el tiempo, aprenden, reciben información, comprenden cómo trabajar, se organizan de la mejor manera, anticipan el bienestar de sus empleados y también la comunicación fluida que necesitan para lograr el éxito, pero todo depende sobre el líder y su manera de dirigir a su personal para que conozcan la visión de hacia dónde quiere ir especialmente la efectividad con la que los está conduciendo allí. Para tener éxito en nuestras micro y pequeñas empresas necesitamos conocer teorías que se puedan utilizar para abordar adecuadamente sus habilidades comerciales y poder alcanzar más rápidamente las metas que se les presentan. (Rodríguez, 2019)

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:** Ser un pedazo de roca no 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 y es importante mencionar que el triunfo de las relaciones interpersonales va a depender 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.
- **Generosidad:** No pierdes nada cuando brillas sobre los demás. La verdadera generosidad nace del corazón y es una cualidad indispensable de un líder que hoy se necesita para sí mismo.

2.2.2. Gestión de la calidad

Teorías de la gestión de calidad según autores

La gestión de la calidad es una herramienta que se utiliza para ayudar a las empresas a lograr la calidad de los productos o las ganancias solo para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta gestión de la calidad nos permite, ante una gran competencia, desarrollar estrategias para que la empresa obtenga cada vez mejores resultados. (Villegas, 2019)

La gestión de la calidad es un proceso que permite a la empresa llevar a cabo su planificación, ejecución y control de sus diversas acciones para garantizar el desempeño y la seguridad. Cabe decir que la gestión de la calidad variará en función del modelo de empresa en sus distintos informes y de la ubicación de la empresa. (Raffino, 2020)

Según Jabaloyes et al, (2020) refiere que la gestión de la calidad se define como Es la agrupación de medidas que posibilitan la planificación, organización y control, la función primaria de la calidad y las propiedades que debe tener un producto o servicio, preparado

y así mantenido por un sistema de mejora productiva. Técnica básica de satisfacción basada en las demandas y necesidades de los usuarios.

Hoy en día, la gestión de la calidad es fundamental en las organizaciones actuales ya que gestiona todos los procesos de una empresa, posibilitando así la mejora continua, análisis y garantía del producto y la máxima ventaja competitiva para alcanzar los objetivos de calidad y desarrollo empresarial tendencias actuales en gestión de calidad dentro de una organización son:

- Llevarlo a la excelencia empresarial.
- Gestión significa alcanzar metas a través de la mejora permanente y el logro de resultados exitosos
- Renovar la productividad cada día y ser competitivo en el mercado.
- Satisfacer las necesidades básicas del consumidor (dar al cliente lo que quiere).

Objetivos de la Gestión de la calidad

González (2017) citado a las normas ISO hablo de los siguientes objetivos:

- Disponer: para el control de elementos inconformes
- Detectar: Tamizar los productos
- Corrección y la mejora: evaluar de manera constante los productos y monitorear
- Demostración: secuenciar mediante los cuales se muestren el cumplimiento.
- Seguir estrategias para fortalecer y lograr la máxima productividad.
- Implementar la eficiencia y asegurar la satisfacción del cliente
- Desarrollar áreas de calidad y riqueza y lograr la mejora continua de una Organización.

Disposición de la Mejora Continua

Según Rajadell (2019) establece que la mejora es de manera continua es será parte de un proceso que tendrán las organizaciones, cada una contara con las guías y las técnicas y formas diferentes que podrá afrontar según los problemas que haya en el mercado ya que será competitivo con cada estrategia que se desarrolle se manejara adecuadamente guías que se aceptaran, la eficacia de servicio y el producto, el líder y diferentes sus niveles que serán eficientes, desde el punto de vista, Rajadell (2019) consideró 2 significados más importantes que son: Acción y Verificar.

Acción:

- La mejora será continua generara un pensamiento a futuro orientando para los procesos, para que se pueda lograr los mejores resultados que se ofrecerán con un mejor servicio, los líderes con la satisfacción a los clientes o consumidores de una Mype, facilitara así el proceso de mejora.
- Existe un líder responsable que garantizara un buen servicio para los clientes y proveedores, convirtiéndose en uno de los pilares importantes del proceso, gracias a ellos y sus cualidades de saber comunicar las actitudes e ideas aceptables y saber escuchar a los demás, tiene la capacidad que asegura la adecuada política de mejora.

Verificación:

- Se reducirá las fallas de los equipos, las herramientas y las educaciones de desechos; contara con los objetivos, entre las cosas se reducirá el inventario y aumentara la rotación de un inventario, se tendrá en cuenta las ideas de los consumidores, mejorara las actitudes y sus habilidades del gerentes y colaboradores, y se enfocara en la mejor expectativa para los consumidores.
- Una capacidad y una dinámica de los colaboradores de una organización para que pueda mejorar la idea y el control y se adaptara con una fluida aceptación con los mercados globales.

Fases de la Gestión de calidad Control de calidad

Según Jabaloyes et al, (2020) menciona que es una estrategia de procedimientos y técnicas de estandarización, que sirve para desarrollar, gestionar y monitorear el proceso de las fases de diseño, la producción de una ventaja de calidad y la verificación del mantenimiento y mejora del producto ofertado a Control estadístico del proceso. El

objetivo es fabricar buenos productos mediante un control preciso del proceso y así desarrollar mejoras.

Garantía y aseguramiento de la calidad

Se refiere a un sistema de conjuntos que garantiza lo que la organización ofrece y cumple con los objetivos y especificaciones con el fin de alcanzar el nivel de calidad cuya misión es dictar el rumbo de la empresa, la creciente complejidad de los productos y requerimientos de los clientes, y así una calidad continua. Asegurar en el tiempo mediante la planificación, el control y el aseguramiento de la calidad. El aseguramiento de la calidad tiene funciones. (Jabaloyes et al, 2020)

- Definir y aprender métodos de control de aplicaciones en producción y obtener un producto final exitoso.
- Establecer los estándares de calidad esperados según la prioridad de los consumidores.
- Asegurar la mejora y evaluación de la calidad.

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.

Sistema de gestión de calidad

Es un sistema metodológico que nos permitirá a mejorar a cualquier organización promover la administración de empresas en todo lo relacionado o coordinado con la

calidad de los beneficios, la calidad cumplida con los requerimientos del cliente, así como la aceptación de servicios de calidad eficientes, oportunos y entregados al cliente por lo que quería aumentar el grado de satisfacción de la necesidad. (Sánchez,2017)

Elementos del sistema de gestión de calidad

Por lo tanto el autor Escudero (2020) refiere que la estructura y estrategia organizacional es un sistema de organización y distribución de funciones a través del cual la empresa trata de evaluar claramente las decisiones tomadas para lograr las metas propuestas, analizar el entorno competitivo y determinar una posición de desarrollo para la empresa.

- **Planificación:** Es una estructura que permite sistematizar las operaciones de desarrollo en actividades y funciones con el fin de alcanzar las metas planteadas y lograr la eficiencia de los procesos de la empresa.
- **Recurso:** Son elementos y procedimientos que una empresa necesita, pueden ser equipos, infraestructura o personas, los elementos clave que le permiten realizar ejercicios de manera eficiente para lograr la mejora continua de la calidad. (Sánchez, 2017)
- **Liderazgo:** Según el autor Raffino (2020) afirma que para lograr organizar o guiar una entidad se debe tener la meta o un objetivo que se quiere lograr, ya que el liderazgo son las habilidades que posee una persona que le permiten realizar tareas como gerente con el autor se puede decir que se puede lograr una gestión de la calidad eficiente con las habilidades de un gerente.
- **Planificar:** como indica el autor Castillo (2017) afirma las funciones que nos permitirá a las empresas poder identificar los propósitos, objetivos y las necesidades se realiza mediante un formulario de canales que se aplican para alcanzarlos. Hizo hincapié en que cada actividad debe planificarse cuidadosamente antes de la implementación para que quede claro lo que se debe hacer en el tiempo disponible.
- **Apoyo y operación:** Ya que Huamán (2020) lo considera un elemento muy útil porque permite identificar las necesidades del cliente, por lo que implementa este elemento que le permite conocer y atender estas necesidades en relación a la oferta del cliente.
- **Evaluación del desempeño:** Si Yzaguirre (2019) decide que la evaluación la realice un sistema, seguramente podrá medir objetivamente el comportamiento,

desempeño y productividad del empleado, además de la excelencia y demás cualidades que posee, debe tener en cuenta que se evalúa el desempeño. con el objetivo de conocer el nivel de desempeño y productividad del empleado.

- **Mejora continua:** Sernaqué (2020) afirmó que es un elemento que tiene como objetivo mejorar las operaciones, productos o lo que se brinda a una empresa, y detectan los errores de acuerdo a ello se podrá mejorar.

Principios de Gestión de calidad

Nos dice que los principios según la norma ISO 9001 indican que existen 7 principios básicos que son utilizados por la dirección como estándares de gestión de la calidad en una empresa y así lograr el objetivo de incrementar el desempeño.

- **Orientación al cliente:** Toda organización debe conocer y se comprende sus necesidades ahora y también a futuras de sus consumidores y así cumplir con todas las condiciones marco y adquirir la visión de las expectativas del cliente. Su negocio debe ser dinámico, no estático, para aclarar las necesidades de sus clientes. Además de aumentar la demanda de los clientes y aumentar el conocimiento, estos cambios ocurren con el tiempo. Esta organización no solo debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino también proporcionar y administrar una variedad de soluciones a través de sus productos y servicios, y esforzarse por superar las expectativas a diario.
- **Liderazgo:** El gerente define una visión clara, busca un ambiente agradable y algo diferente dentro de la organización, para que los empleados estén motivados para cumplir con sus tareas y alcanzar las metas deseadas por la empresa.
- **Participación de los empleados:** Los empleados son la clave fundamental en cualquier negocio, ya que están comprometidos con sus roles y ejercen sus habilidades que se utilizan para hacer que la organización funcione. Además de los programas de incentivos y recompensas, la motivación de los empleados también es muy importante. Sin estas dos medidas, la empresa tendrá dificultades para dedicarse a sus empleados.
- **Enfoque de procesos:** El logro de un resultado de alta calidad se lleva a cabo a través de actividades y procesos que se desarrollan de manera eficiente dentro de

la empresa. Se ha publicado la definición, comprensión y gestión de los procesos relacionados como un sistema que contribuye a la eficiencia y eficacia de los objetivos de la empresa y al fin último de alcanzar los objetivos. Es importante que las empresas revisen y gestionen adecuadamente todos los procesos interconectados.

- **Mejora continua:** Priorizar la mejora continua a través de procesos y lograr metas de productividad y competitividad. La mejora continua es probablemente la mayor preocupación de la empresa y la mejora continua se puede utilizar para aumentar la productividad y la competitividad en el mercado.
- **La visión se basa en la toma de decisiones:** es el proceso de información, el análisis de datos, para poder elegir entre opciones y así generar decisiones.
- **Relaciones de beneficio mutuo:** La comunicación entre los socios y el proveedor aumenta las capacidades de ambas partes y crea valor y desarrollan estrategias para mejorar la calidad del servicio.

Definiciones de las Micro y pequeñas Empresas

Sunat, (2021) Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) En el presente estudio, las Micro y Pequeñas Empresas son unidades formadas por muchas personas para necesidades que buscan problemas económicos con el fin de crear y mantener puestos de trabajo, como en el arte está escrito de la ley MYPES que define el concepto de micro y pequeñas empresas, dice literalmente: Una unidad económica que una persona natural o jurídica opera en alguna forma de organización, la extracción, conversión, producción y comercialización de bienes desarrollados o Provisión de servicios en el

TUO. Están regulados (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y Acceso al Trabajo Decente (Decreto Legislativo 1086) por lo que es importante brindar a los 6 emprendedores la oportunidad de formalizarse de manera adecuada y legal y así hacer más Trabajos reduciendo la pobreza a través de actividades que les permitan obtener ingresos y llevar una vida maravillosa. García (2020)

Según Ley N° 28015

En el artículo 5 las micro y pequeñas y medianas empresas deben ubicarse de

acuerdo con las siguientes categorías comerciales, que se determinan de acuerdo con su facturación anual:

- Microempresa: Sus ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades Impositivas tributarias (UIT)
- Pequeña empresa: Sus ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto próximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT)
- Mediana empresa: Sus ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT

Según García (2020) indica que El aumento del monto máximo de facturación anual para las micro, pequeñas y medianas empresas puede determinarse cada 2 años mediante decreto supremo del Ministerio de Economía y Finanzas y del Ministerio de la Producción. (P.11) Permitiendo que las empresas públicas y privadas promuevan la uniformidad de los criterios de medición para aplicar legalmente las medidas gubernamentales de promoción y formalización del sector.

Según Bernilla (2019) las MYPES como unidad económica están formadas en gran parte por personas físicas, pero en la mayoría de los casos son empresas familiares y cabe señalar que son necesarias ya que son las principales fuentes que son la base fundamental de la economía. Ya sean nacionales o internacionales, su existencia es muy importante ya que brindan muchos puestos de trabajo, ayudan a la sociedad con recursos limitados, también dentro de las empresas existen diversas controversias y la mayoría de ellas son MYPES informales y solo una parte determinada es formal.

Según García (2020) las MYPES son empresas con características diferenciadas e incluyen dimensiones con ciertos límites económicos y profesionales marcados por el estado, cumplen su función en las economías de todos los países y además cuentan con ciertos empleados representados o constituidos en las distintas organizaciones.

Características de las Micro y pequeñas Empresas

Según Bernilla (2019) la micro y pequeña empresa y su desarrollo durante las últimas dos décadas se han convertido en un fenómeno característico, que se debe a la rápida aceleración del proceso de urbanización y migración, que ha creado problemas en diferentes ciudades, dando la apariencia de autoempleo, teniendo diferentes Los trabajos propios y una gran cantidad de entidades comerciales de corta duración en comparación con los trabajos limitados con un salario formal para el grupo de personas en las empresas PEA tienen varias características que son muy importantes para el desarrollo. (P,18)

Microempresas:

- Número de empleados con hasta uno.
- Los niveles de las ventas creadas anualmente no superan la UIT.

Pequeñas empresas:

- Un máximo de cincuenta trabajadores disponibles.
- Ventas anuales entre 51 y 850 UIT.

Para la creación de una empresa se basa principalmente en ciertas características para iniciar cada punto, una de sus características se basa en el número de trabajadores que formarán parte de la misma y para el crecimiento o emprendimiento los datos que se obtienen de la cuenta de ventas anual. Se tomará, siendo ya una base fundamental para MYPES, desarrollando eficazmente actividades para una mejor producción.

La presencia de las micro y pequeñas empresas en los sectores productivos

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (MTPE, 2019) el MYPE puede apreciar diferentes sectores que son parte esencial de la institución, como los sectores no primarios (el sector agropecuario es parte en el que gran parte de la participación de Además, dentro de los sectores se exhiben los servicios y el comercio, que juegan un papel fundamental en la participación de las MIPYMES, de manera que para constituir una organización se puede rentabilizar a bajo costo la dedicación de determinados artículos.

Bernilla (2019) refiere que las micro y pequeñas empresas juegan un papel muy importante en la estructura productiva de un país, principalmente por la proporción de fábricas y generación de empleo, teniendo una alta participación en los sectores fundamentales de la economía de 'un país, con un mayor número de porcentajes de las empresas que operan en su conjunto en los sectores.

Marco Jurídico Legal de las MYPES

Presenta un marco legal que mostrará las siguientes políticas estatales a promover: El estado ha comenzado a promover un entorno propicio para la creación, asentamiento, crecimiento y desafíos de este tema, a través de los distintos gobiernos existentes. Marco

generativo de una gama de servicios a las empresas orientados a mejorar los niveles de organización, administración, modernización y articulación productiva y comercial. (Bernilla, 2019, p.37)

El marco legal genera una variedad de ofertas comerciales con el objetivo de aceptar la estructura empresarial y la alianza para el desarrollo económico con un trabajo equilibrado y estable, así como generar más comparaciones en múltiples aspectos.

Formalización de las MYPES

Ramírez (2019) refiere que se debe formalizar la formalización de MYPE porque hay más micro y pequeñas empresas que no están registradas por ley, por eso se considera una amenaza y no una ventaja, podemos decir que los trabajadores no reciben ningún beneficio. una vez formalizados, tendrán la posibilidad de obtener concesiones más significativas que ofrece el mercado como la alianza de empresas de un mismo tramo, los múltiples cursos de capacitación que ofrecen instituciones ministeriales y no ministeriales, la esperanza de ser proveedores gubernamentales, otra ventaja es el acceso a la liquidez y, finalmente, la ventaja del financiamiento desde el exterior.

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración tributaria (SUNAT, 2019) El régimen laboral especial fue creado para exigir la formalización de las micro y pequeñas empresas y superar las condiciones para la efectiva satisfacción de los derechos laborales de sus trabajadores.

2.3.Hipótesis

Nos indica el autor Rodríguez (2018) se refiere al análisis que hace hipótesis con el propósito de probar el efecto de unas variables entre sí o el efecto de una característica o variable sobre otra, estos son básicamente estudios que muestran la relación de causa y efecto, pero no todo estudio necesita la hipótesis como la investigación descriptiva, no lo haces porque solo tienes que hacer algunas preguntas de investigación.

En la presente investigación titulada *propuesta de Mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas Del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021* no se plantea hipótesis por ser de tipo descriptiva- de propuesta.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue **Cuantitativo**

Según Monroy y Sanchez (2018) refieren que los métodos cuantitativos comparan las teorías existentes con un conjunto de hipótesis que representan la población o el fenómeno bajo investigación, lo cual es necesario para obtener una muestra aleatoria o identificable. Por lo tanto, el método científico utilizado en este método es la inferencia, por lo que las teorías preformadas son esenciales para la investigación cuantitativa. (p.75)

- Fue de enfoque cuantitativo, porque se utiliza instrumentos de medición y evaluación, estos se expresaran de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitirá la interpretación objetiva de los resultados que se obtendrán en la investigación denominada: La propuesta de mejora del Liderazgo como un factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021. Se realizó en espacio de un período de tiempo y tiene un principio y un final. En un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin.

Nivel de la investigación de las tesis.

El nivel de la investigación fue **Descriptivo- Propuesta**

Según Monroy y Sánchez (2018) indica que la investigación descriptiva se define como aquella que consiste en caracterizar hechos, fenómenos, individuos o grupos y determinar su estructura. Nivel intermedio de resultados de investigación descriptiva. (p.107)

- La investigación fue de tipo descriptivo porque se determinará la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollería de la provincia de Carhuaz, 2021.

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue **No Experimental / Transversal / descriptivo**

El diseño de la investigación fue no experimental. García (2016) indica que se va realizar sin la manipulación intencional de las variables, los investigadores no reemplazaron intencionalmente las variables autónomas. Las acciones pueden observarse y se presentan en un hecho real en concretos momentos. Por lo que se utilizó en primer lugar el diseño transversal no experimental analizado y medido. (p.116)

- Fue no experimental, porque no se manipula conscientemente el Liderazgo como el factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021; Sólo se observa de acuerdo con la finalidad de no realizar ningún tipo de corrección.

Transversal

El diseño de la investigación fue transversal así indica Monroy y Sánchez (2018) explican como los datos se recopilan tan rápido. El propósito es explicar las variables y analizar el suceso y asignación en un punto particular en el tiempo.(p.102)

Será transversal, ya que se tendrá una propuesta de mejora para el liderazgo. Como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021. Se realizó en espacio de un período de tiempo y tiene un principio y un final, específicamente el año 2021.

3.2.Población y Muestra.

Población

Por lo tanto Fresno (2019) indica que una población es el conjunto limitado o ilimitado de entidades (personas, bienes, empresas, etc.) la población es un elemento muy importante en el suceso de la investigación y está definida por el número de elementos. Dependerá de un número la población puede ser limitada o ilimitada a más de 30.000. (p.105)

- La población estuvo constituido por Mypes 8 micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro pollería de la provincia de Carhuaz, 2021.

Muestra

Para Hernández et al, (2017) como la muestra es un método, no se basa en ninguna fórmula o máquina posible, sino en el procedimiento de tomar una decisión correcta que pueda tomar un investigador o equipo de investigación aplicando diversos criterios de

investigación para muestras seleccionadas. La selección de muestra no es probabilística y depende de la metodología del estudio, el diseño del análisis y la contribución del investigador. Para captar esto, aquí se tiene tres ejemplos para ser consideradas las opiniones (p.173)

- El estudio se realizó con la muestra No probabilística, ya que estuvo dirigido a 48 personas que está conformada por gerentes y colaboradores del Rubro Pollerías de la provincia de Carhuaz, 2021.

Criterios de Inclusión:

- a) gerente de la Mype
- b) administrativos que gestionan la calidad
- c) El administrador
- d) Personal que toman decisiones de la gestión de la calidad y se Encuentran laborando
- e) Trabajadores

Criterios de exclusión

- a) personal de limpieza
- b) personal de seguridad
- c) clientes
- d) proveedores
- e) trabajadores que están de vacaciones
- f) Mypes que no accedieron al consentimiento informado para la encuesta.

3.3. Variable. Definición y Operacionalización

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES					
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS Y VALORACIÓN
LIDERAZGO	Según Castro (2019) el liderazgo se define como un grupo de costumbres y habituaciones que influyen positivamente en motivación de una persona en particular para liderar a un grupo de colaboradores hacia el logro de metas.	Importancia	Capacidad	LIKER	Nunca (1) Muy pocas Veces (2) Algunas Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Responsabilidad		
			Comunicación		
		Estilos	Directivo		
			Capacitador		
			Democrático		
			Coaching		
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS Y VALORACIÓN
GESTION	La gestión de la calidad es un proceso que permite a la empresa llevar a cabo su planificación, ejecución y control de sus	Elementos	Liderazgo		Nunca (1) Muy pocas Veces (2)
		Planificación			

DE CALIDAD	diversas acciones para garantizar el desempeño y la seguridad. Cabe decir que la gestión de la calidad variará en función del modelo de empresa ensus distintos informes y de la ubicación de la empresa. (Raffino, 2020)		Apoyo y operación	LIKER	Algunas Veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Evaluación del desempeño		
			Mejora continua.		
			Enfoque al cliente		
		Principios	Participación del personal		
			Enfoque de proceso		
			Toma de decisiones		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

Para el desarrollo de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Según (Bernal, 2018) Este método es más apropiada y eficiente porque recopila los datos que necesita.

Instrumento

El instrumento a utilizado fue el cuestionario semi estructurado con 16 preguntas que se encuentran en el anexo 3. Se aplicara a los representantes y trabajadores de las Mypes.

Según Bernal (2018) mecanismos mediante los cuales los investigadores recopilan y registran información: formularios, cuestionarios, cuestionarios, escalas de opinión y listas de verificación.

3.5. Método de análisis de datos

Después de obtener los datos, se elaborara un plan de análisis, por lo cual se realizara la tabularon de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se calcularon las frecuencias y porcentajes, y se empleara el programa Excel. Posteriormente se realizara el análisis e interpretación de los datos recopilados, a través de la encuesta.

Según el autor Galeano (2020) El diseño del análisis de datos es el proceso de organizar y analizar los datos del estudio. Este programa está diseñado para ayudarte a lograr los tres objetivos que te propusiste antes de comenzar tu investigación. Responde las preguntas básicas de investigación. Utilice otras herramientas de investigación para comprender las respuestas a estas encuestas y comparar diferentes opiniones. (p.30)

3.6.Aspectos éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al **reglamento de integridad científica versión 001 para la Investigación de la ULADECH** Católica, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con resolución N° 0304-2023 fecha 31 de marzo de 2023.

- **Protección de la persona:** El bienestar y la seguridad de las personas será el objetivo principal de cualquier estudio, por lo que es necesario proteger la dignidad, la identidad, la diversidad social y cultural, la privacidad, la confidencialidad, las creencias y la religión de las personas. Este principio implica no solo la participación voluntaria de los sujetos e información adecuada, sino también la protección de sus derechos básicos cuando toman conciencia de su vulnerabilidad. En esta investigación se respetó la integridad y la seguridad de las personas encuestadas.

- **Beneficencia no maleficencia:** se mejorara la vida y el bienestar de los participantes del estudio, todos los estudios deben lograr un equilibrio positivo entre riesgos y beneficios. En este sentido, el comportamiento del investigador debe seguir las siguientes reglas generales: No hubo ningún daño que minimice los posibles efectos secundarios y disfrute del máximo beneficio. En esta investigación hubo un equilibrio entre los beneficios entre las encuestas que se realizó.

- **Justicia:** Los investigadores deben priorizar la justicia y el interés público sobre los intereses personales. Además, tome las decisiones correctas y limite sus conocimientos, habilidades y prejuicios para que no conduzcan a conductas inapropiadas. Los investigadores también están obligados a participar en procesos, procedimientos y servicios de investigación y atraer personas que tengan acceso a los resultados de los proyectos de investigación. En esta investigación se respetó las decisiones de las personas y priorizar sus opiniones.

- **Integridad científica:** Los investigadores (estudiantes, graduados, profesores, comparadores) deben evitar hacer trampas en todos los aspectos de su investigación. Evalúe e identifique pérdidas, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a los

participantes del estudio. Del mismo modo, los investigadores deben realizar avances científicos para garantizar la eficiencia de los métodos, recursos y datos y todo el proceso de investigación, composición, desarrollo, análisis y entrega de resultados. Se respetó las respuestas sin ninguna contradicción, para obtener una buena información e mejorar esta investigación.

- **Libre participación y derecho a estar informado:** Los participantes del estudio tendrán derecho a ser plenamente conscientes del propósito del estudio en el que están o están participando. También son libres de decidir si participar o no. En cualquier estudio, la expresión del deseo debe ser consciente, independiente, clara y ambigua. El investigador o propietario de los datos ha dado su consentimiento para el uso de la información para los fines especificados en el proyecto. En esta investigación se respetó los derechos de las personas, tienen derecho a opinar y de expresar sus sentimientos.

- **Cuidado de medio ambiente y biodiversidad:** Toda investigación deberá respetar la condición de los animales y proteger el medio ambiente y las plantas más allá de los fines científicos. Se tomó acciones para prevenir daños, minimizar los efectos no deseados y prevenir daños. En esta investigación se respetó el ambiente no contaminando y siempre difundiendo las buenas prácticas para la mejora del clima.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Variable: Liderazgo

Tabla 1

Importancia del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Características	N°	(%)
El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo		
Nunca	6	12.50%
Muy pocas veces	19	39.58%
Algunas veces	13	27.08%
Casi siempre	10	20.84%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
Tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados		
Nunca	13	6.25%
Muy pocas veces	13	27.08%
Algunas veces	20	41.67%
Casi siempre	12	25.00%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
Establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo		
Nunca	2	4.17%
Muy pocas veces	18	37.50%
Algunas veces	22	45.83%
Casi siempre	6	12.50%
Siempre	0	0%
Total	48	100%

Nota: *Cuestionario aplicado a los Representantes y Trabajadores de las “Pollerías” 2021*

Interpretación: Analizando los resultados de las personas encuestadas un 39.58%, muy pocas veces el líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes

de Llevarlas a cabo, así mismo un 41.67%, algunas veces tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener los mejores resultados, y finalmente de las personas encuestadas un 45.83% algunas veces establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 2

Estilos de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Características	N°	(%)
El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades		
Nunca	2	4.17%
Muy pocas veces	14	29.17%
Algunas veces	17	35.42%
Casi siempre	13	27.08%
Siempre	2	4.17%
Total	48	100%
El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para que logren los objetivos		
Nunca	13	6.25%
Muy pocas veces	13	27.08%
Algunas veces	20	41.67%
Casi siempre	12	25.00%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo		
Nunca	2	4.17%
Muy pocas veces	18	37.50%
Algunas veces	22	45.83%
Casi siempre	6	12.50%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión		
Nunca	12	25.00%
Muy pocas veces	4	8.33%
Algunas veces	17	35.42%
Casi siempre	15	31.25%
Siempre	0	0%
Total	48	100%

Nota: *Cuestionario aplicado a los Representantes y Trabajadores de las “Pollerías” 2021*

Interpretación: Analizando los resultados de las personas encuestadas un 35.42% algunas veces el líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades, por otra parte un 43.75% alguna veces el líder brinda las herramientas y le permite desarrollarse para que sus colaboradores logren los objetivos que deben conseguir, así mismo un 37.50% algunas veces el líder participa en las reuniones de los miembros del equipo, y finalmente de las personas encuestadas un 35.42% algunas veces el líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión.

Variable: Gestión de calidad**Tabla 3**

Elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Características	N°	(%)
Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiereconseguir		
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	12	25.00%
Algunas veces	8	16.67%
Casi siempre	26	54.17%
Siempre	2	4.17%
Total	48	100%
Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE		
Nunca	2	4.17%
Muy pocas veces	16	33.33%
Algunas veces	20	41.67%
Casi siempre	10	20.84%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
Cree usted que el líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos		
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	4.17%
Algunas veces	36	75.00%
Casi siempre	10	20.83%
Siempre	0	0%
Total	48	100%
Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los colaboradores		
Nunca	1	4.17%
Muy pocas veces	3	37.50%
Algunas veces	32	45.83%
Casi siempre	12	12.50%
Siempre	0	0%

Total	48	100%
<hr/>		
Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua		
Nunca	1	2.08%
Muy pocas veces	5	10.42%
Algunas veces	34	70.84%
Casi siempre	7	14.58%
Siempre	1	2.08%
Total	48	100%

Nota: *Cuestionario aplicado a los Representantes y Trabajadores de las “Pollerías” 2021*

Interpretación: Analizando los resultados de las personas encuestadas un 54.17% casi siempre cree que para liderar un negocio se tiene que tener claro lo que se quiere conseguir, por otra parte un 41.67% algunas veces considera que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la Mype, así mismo un 75.00% algunas veces cree que el líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos, también un 45.83% algunas veces realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los colaboradores, y finalmente de las personas encuestadas un 70.83% algunas veces conocen cuales son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua.

Tabla 4

Principios de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Características	N°	(%)
Cree que la MYPE cumple con las necesidades que los clientes exigen		
Nunca	1	2.08%
Muy pocas veces	6	12.50%
Algunas veces	24	50.00%
Casi siempre	15	31.25%
Siempre	2	4.17%
Total	48	100%
Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes		
Nunca	3	6.25%
Muy pocas veces	19	39.58%
Algunas veces	14	29.17%
Casi siempre	10	20.83%
Siempre	2	4.17%
Total	48	100%
Considera que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen		
Nunca	1	2.08%
Muy pocas veces	6	12.50%
Algunas veces	27	56.25%
Casi siempre	12	25.00%
Siempre	2	4.17%
Total	48	100%
Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo		
Nunca	4	8.33%
Muy pocas veces	16	33.33%
Algunas veces	14	29.17%
Casi siempre	13	27.08%
Siempre	1	2.09%
Total	48	100%

Nota: *Cuestionario aplicado a los Representantes y Trabajadores de las “Pollerías”2021*

Interpretación: Analizando los resultados de las personas encuestadas un 50.00% algunas veces cree que la Mype cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes, por otra parte un 39.58% muy pocas veces se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes, así mismo un 56.25% alguna veces considera que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen, y finalmente de las personas encuestadas un 33.33% muy pocas veces mejoraría la calidad del platillo.

Tabla 5: *Elaborar 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 de la provincia de Carhuaz, 2021*

Variable	Problema	Propuesta (Acción de Mejora)	Objetivo	Meta	Indicador de medición de la actividad	Presupuesto	Tiempo estimado	Responsable
Liderazgo	Algunas veces establece una buena comunicación con sus compañeros (45.83%)	Implementando los canales y la política de comunicación.	Cumplir con los objetivos propuestos	Aplicar los canales de comunicación al 100%	El 80% del cumplimiento	S/. 300.00	2 meses	Administrador
	Algunas veces les brinda las herramientas para el logro de los objetivos (43.75%)	Implementando un manual de procedimientos	Determinar un buen clima laboral	Realizar una revisión semanalmente los registros para su mejora.	Cumplimiento de la revisión al 100%	S/. 300.00	2 meses	Administrador
	Algunas veces participa en las reuniones entre miembros del equipo (37.50%)	Realizar evaluación de todas las necesidades, creas estrategias de Liderazgo.	Cumplir con las necesidades de los colaboradores	Análisis de resultados después de evaluación, verificar los	100% de los resultados de la evaluación	S/. 300.00	1 mes	Administrador

				cambios.				
	Algunas veces tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión (35.42%)	Asumir el control, inspirar confianza y ser un ejemplo para los colaboradores.	Cumplir con las expectativas de los colaboradores	Realizar cambios favorables y analizar el cumplimiento.	El 90% del cumplimiento	S/. 400.00	1 mes	Administrador
Gestión de la calidad	Algunas veces conoce las necesidades que el cliente exige (70.84%)	Realizar un servicio personalizado y diferenciado a los demás.	Cumplir con la expectativa de los clientes.	Fidelización de clientes.	Servicio personalizado aplicado al 90% clientes	S/. 300.00	1 mes	Administrador
	Muy pocas veces se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes (39.58%)	Realizar capacitaciones, un buen ambiente laboral, dar una compensación al mejor trabajador.	Lograr que los colaboradores estén felices y lograr mejores resultados.	Verificar el cumplimiento de la capacitación al 100% mensualmente durante 4 meses.	El cumplimiento de la capacitación e incentivos al 100%	S/. 400.00	4 meses	Administrador

	Algunas veces considera que se debe mejorar la calidad del platillo (56.25%)	Identificar las necesidades de los clientes, productos frescos, orgánicos y crear alianzas con los productores.	Realizar un valor agregado a cada platillo	El cumplimiento de la las alianzas para el logro de los objetivos.	La realización al 100% de las alianzas y productos de calidad	S/. 400.00	2 meses	Administrador
--	--	---	--	--	---	------------	---------	---------------

V. DISCUSIÓN

Objetivos General

Determinar si la mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

Objetivos específicos

En relación al objetivo específico N° 01 Determinar la importancia del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

En la tabla 1 denominada determinar la importancia del liderazgo, se observó que el 39.58% señalan que un líder tendrá la capacidad de planificar y organizar las acciones antes de realizarlas, mientras que los resultados de Rueda (2018) indica que un 80% resaltó que los líderes de las MYPE son considerados buenos porque pueden ayudar a corregir los errores de los colaboradores, teniendo presente la importante dirección en las diversas organizaciones. En tanto para Mendizábal (2020) indica que un 25% que organizan las actividades para su realización, creen que un buen líder permite que los colaboradores trabajen de manera más eficiente. Para reafirmar el resultado los dos autores White & Phillips (2020) señalan como tener una buena habilidad que permitirá al líder planificar, organizar y dirigir una variedad de actividades, proyectos y personas para lograr metas con éxito. Por lo que los resultados en las Mypes falta que los líderes tengan más conocimiento sobre el tema y conocer sobre la importancia que es tener en cuenta la opinión de los colaboradores.

Por otra parte el 41.67% de encuestados consideran que tienen el conocimiento para que los empleados estén capacitados para obtener mejores resultados. Por lo tanto Lamora (2021) indica un 75% de los encuestados conocen sobre la importancia de capacitar a los colaboradores y el entrenamiento del personal, el líder debe centrarse en el trabajo en equipo y la participación donde se puede crear un entorno competitivo único. Por su parte Adriano (2021) menciona que el 94% consideran que tienen el conocimiento sobre capacitar al personal, para lograr el nivel de competencia requerido, priorizar el grupo de trabajo y pueda lograr lo que se desea. Reafirmando el resultado el autor Sinek (2020) indica que un líder tiene que proteger a la organización, enfocarse a capacitar a los

empleados que administran y desarrollar habilidades de empatía y comunicación. Por lo que hay diferencia en los resultados porque los líderes no están bien capacitados, y necesitan capacitaciones.

De esta manera el 45.83% indica que establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo. Esto indica que un porcentaje significativo coincide con Jilaja (2019) indica que un 51% de los encuestados indican que liderazgo debe estar equilibrada para apoyar a los empleados en la empresa y con una buena comunicación mejorara el ambiente de trabajo. Mientras que Mallqui (2021) indica que el 40.91% mencionan que existe una deficiencia en la relación y comunicación entre los colaboradores, la participación en temas específicos para la mejora de la comunicación y tener un compromiso a través del dialogo para mejorar el desempeño. Reafirmando el resultado el autor Delgado (2021) indica que el sistema de comunicación necesario para la vida y las empresas, donde ayuda a otros a compartir información, para establecer acuerdos, a configurarlos. Por lo que se encuentra poca diferencia en el resultado ya que es parte fundamental la buena comunicación en la organización.

En relación al objetivo específico N° 02 Describir los estilos de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

En la tabla 2 denominada describir los estilos de liderazgo, se apreció que el 35.42% indican que el líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades. Según a esta podemos definir que el líder de las Mypes les falta capacidad para interactuar con sus colaboradores, es similar al estudio de Mallqui (2021) señala que el 49.91% de sus encuestados solo a veces el líder muestra destreza hacia sus colaboradores, un líder tiene que motivar y apoyar a sus colaboradores, es diferente a lo reportado por Cerna (2019) donde encontraron que el 80% indican que el líder informa y apoya a sus colaboradores, existe un buen ambiente laboral la cual es importante para la organización. Reafirmando el resultado el autor Yzaguirre (2019) muestra que la evaluación del desempeño como sistema es indudable que es capaz de medir la calidad y el valor con base en el comportamiento del empleado, su desempeño y su éxito. Cabe señalar que los datos de rendimiento están diseñados para determinar el rendimiento y la productividad del trabajo. De acuerdo a los resultados que se encontró la falta de comunicación y confianza entre un líder y sus colaboradores, tienen que participar en las capacitaciones, talleres para mejorar la

comunicación.

Por otra parte el 43.07% indican que el líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para que logren los objetivos que deben conseguir, es diferente con Adriano (2021) que el 100% de los encuestados cumplen con brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores, es similar al estudio de Hurtado (2019) dio a conocer que el 40% habilitan las herramientas necesarias para la realización de un trabajo eficaz. Reafirmando el resultado según el autor Fernández (2020) señala que el líder se enfocara en el trabajo en conjunto y la participación en equipo, donde el ambiente único se convierta en una ventaja competitiva que logre el nivel deseado de competencia, priorizando y la capacidad de lograr lo que se propone. Por lo que se encontró una gran diferencia en los resultados de las encuestas señalo que el líder debe ser cuidadoso en lo que quiere lograr, tener una buena planificación, como el principio de participación en los empleados, la forma de crear y decidir,

En tanto el 37.50% consideran que el líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo, es diferente con el estudio de Rodríguez (2020) en su encuesta realizada indicó el 77,08% que existe armonía, el líder es participativo entre los colaboradores y existe una buena relación, Jilala (2019) señala que el 50.21% el líder no está promoviendo el trabajo en equipo ya que es fundamental para cualquier organización. Reafirmando el resultado el autor Méndez (2019) demuestra que los buenos líderes son capaces de ayudar a corregir los errores de sus compañeros, ya que el liderazgo es importante en las organizaciones y piensan que un buen líder permite que los empleados se desempeñen bien. Muchos de estos líderes fomentan el trabajo en equipo y son el tipo de líder que su empresa necesita. Esto demuestra que hay una diferencia en los resultados, se necesita una mejora en el ambiente de trabajo, el líder tiene que participar en todas actividades de sus colaboradores y así se lograra la confianza,

Así mismo el 35.42% indica que el líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión, tenemos a Hurtado (2019) en su encuesta realizada indico un 80% que el líder toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores, el líder se enfocará en la colaboración y el compromiso del equipo, donde podrá crear un entorno único que es una ventaja competitiva que asegura un nivel de competencia superior al de la investigación. Adriano (2021) donde encontró que el 100% indican que el líder toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores. Reafirmando el resultado con el autor Urizar (2018) una estructura autónoma puede fomentar la participación y un nivel de

autonomía en los miembros. En lo que a esto se refiere es a aumentar el liderazgo efectivo a través del diálogo y la participación. Por lo tanto hay una gran diferencia en los resultados se necesita que los líderes tomen en cuenta las opiniones de sus colaboradores,

En relación al objetivo específico N° 03 Identificar los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

En la tabla 3 denominada identificar los elementos de gestión de calidad, el 54.17% cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir. Por otro lado tenemos a Huamán (2019) que el 50.00% de los encuestados señalan que se debe tener en cuenta la metas que se quiere lograr para que una organización logre liderar en el mercado. Cabe señalar que Salvatierra (2021) donde encontró que el 80% manifiestan que tienen claro lo que quieren lograr en la empresa. Reafirmando el resultado el autor Ramos (2020) señala que en parte sobre las funciones de control de calidad, la planificación recomendada y los programas de mejora continúa para aumentar las ventas. Este plan es una tarea en la que puedes definir tus objetivos y necesitas establecer los pasos a seguir para alcanzarlos. Por lo que son diferentes los resultados, ya que se debe a la falta de planificación de parte de los líderes.

Así mismo el 41.67% considera usted que un buen plan logrará los objetivos de la MYPE. Tenemos a Salvatierra (2021) de la encuesta realizada el 80 % indicaron que se realiza las planificaciones para el logro del objetivo, ya que toda empresa debe establecer un sistema sólido y eficiente que permita administrar y mejorar la calidad del producto o servicio que ofrece. Es diferente a lo reportado por Quevedo (2019) donde encontró que el 100% realiza una buena planificación, se cuenta con una estrategia para mejorar la satisfacción del cliente y lograr los objetivos, y desarrollando un proceso integral para brindar servicios. Reafirmando el resultado el autor Leidinger (2020) enfatiza que la planificación es un proceso que le permite a cada empresa establecer metas y crear los métodos que utilizará para alcanzarlas. Para gestionar y mejorar la calidad de los productos o servicios que prestan. Esto demuestra que hay una diferencia en los resultados, por falta de conocimiento de parte de los líderes pero se puede mejorar empleando una estrategia.

De la misma forma el 75% señalan que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos. Por otro lado tenemos a Quevedo (2019) que el 86.67% de la encuesta realizada a los colaboradores

indican que el líder les brinda apoyo para el logro de los objetivos, considerando que buenos líderes pueden ayudar a corregir los errores de sus compañeros de trabajo, es diferente a los resultados de Huamán (2019) donde indica que el 50% tienen en cuenta la importancia del apoyo a los colaboradores, y así genera un buen ambiente laboral para el logro de los objetivos. Reafirma el resultado el autor Fernández (2020) muestra que un buen líder ayuda y quiere que sus empleados crezcan en sus habilidades para que finalmente puedan alcanzar su mayor potencial. Por lo tanto hay diferencia en los resultados, los líderes apoyan a los colaboradores dándoles confianza y motivándolos.

Del mismo modo el 45.83 % realizan evaluación del desempeño para determinar el desempeño de los empleados. Para Sánchez (2019) el 60% piensa que motivar su asistencia y los niveles de libertad de los colaboradores los ayudara a tener confianza en sí mismos. Por otro lado tenemos a Huamán (2019) el 50% de los encuestados indicaron que se realiza evaluación a los colaboradores, esperando que todo se realice de manera eficiente para una mejor experiencia en el servicio brindado con ello se logrará tomando una mejor posición en el mercado competitivo. Reafirmando el resultado el autor Yzaguirre (2019) señala que la evaluación del puesto es un proceso que permite medir el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los empleados en el desempeño de sus funciones. Por lo consiguiente, se encontró diferencia en el resultado por lo que tienen que mejorar los líderes en realizar la evaluación sobre el desempeño de los colaboradores,

En tanto el 70.83% conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua. Tenemos a Sánchez (2019) indica que 80% de los encuestados respondieron que saben cuáles son las necesidades de los clientes, y se debe tener la capacidad de administrar un negocio e implementar estrategias que puedan brindarle una mayor satisfacción a los clientes. Del mismo modo Rosales (2020) encontró en su investigación el 83% planifica para la mejora continua y así conocer las necesidades del cliente. Complementando el resultado el autor Hurtado (2019) muestra que las empresas deben tener una estrategia global y deben implementar métodos confiables dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes, aumentando su eficiencia y rentabilidad eliminando todo tipo de riesgos, mejorando la eficiencia y la seguridad en el mercado. Por lo consiguiente, hay una pequeña diferencia en los resultados eso indica que saben cuáles son las necesidades pero falta mejorar y se puede lograr realizando una identificación de clientes.

En relación al objetivo específico N° 04 Definir los principios de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021

En la tabla 4 denominada definir los principios de gestión de calidad, el 50% cree usted que la MYPE cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes. Por otra parte Velásquez (2020) el 86.67% de los encuestados indicaron que se cumple con las necesidades del cliente utilizando la mejora continua como un enfoque moderno de la gestión empresarial para brindar resultados positivos a las necesidades que requiere el cliente. Del mismo modo Velásquez (2020) en su investigación encontró que el 82% tiene iniciativa para cumplir con las necesidades que el cliente requiere. Complementando el resultado el autor Hurtado (2019) indica que se debe tener la capacidad de implementar estrategias sólidas encaminadas a satisfacer la necesidad del cliente, aumentando la eficiencia y beneficios que se logra eliminando todo tipo de riesgos que pueda ocurrir aumentando la eficiencia y permaneciendo en el mercado. Por lo que una gran cantidad de encuestados que indican que las Mypes cumplen con las necesidades de los cliente pero se tiene que mejorar empleando una mejor estrategia.

Por otra parte el 39.58% se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes. Como expresa Rosales (2020) el 50% considera que su servicio es de alta calidad para la satisfacer las necesidades de los clientes. El desempeño, el apoyo y las operaciones se identifican en relación con los elementos de control de calidad. Así mismo Vásquez (2020) donde encontró que el 46,67% de los propietarios califican el desempeño de los empleados como el mejor para sus clientes y garantizan tiempos de servicio. Reafirma el resultado el autor Huamán (2020) deduce que el desempeño es sin duda posible como un método que puede medir objetivamente el comportamiento, el desempeño, la productividad, excelencia y cualidades de los empleados. Cabe señalar que la evaluación y el desempeño tienen como objetivo conocer el nivel de desempeño y productividad de los empleados. En los resultados hay diferencia porque el ámbito es distinto y los autores en sus encuestas indican que se desempeña bien el personal.

De la misma manera el 56.25% considera que se tiene que mejorar la calidad de un platillo que ofrecen. Por otra parte Velásquez (2020) el 53.33% de los encuestados afirman que los alimentos que ofrecen satisfacen las necesidades de los clientes pero se debe mejorar la calidad. De tal manera tenemos a Quevedo (2019) encontró que el 86,67% utiliza buena técnica de atención al cliente y calidad del platillo es buena. Reafirmando el

resultado con el autor Hurtado (2019) indica que las empresas tienen que tener acciones para implementar, responder la necesidad del cliente, aumenta la eficiencia y las ganancias al momento de eliminar todo tipo de riesgos, volverse más competitivos y ejecutar buenas estrategias que pueden mantenerse en el mercado. Por lo tanto hay diferencia en el resultado los autores no coinciden y es importante mejorar la calidad del platillo para el crecimiento del negocio.

Así mismo el 33.33% cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo, y así captar más clientes para el beneficio de la mype. Por otra parte Hurtado (2018) el 50.03% consideran que una buena toma de decisión mejoraría la calidad del platillo y que cuenta con una estrategia para mejorar continuamente los procesos. El resultado de Balcazer (2021) en su investigación el 44% la buena toma de decisión ayudara a perfeccionar la calidad del platillo para la satisfacción del cliente y alcanzar los objetivos planteados. Reafirmando los resultados el autor Leidinger (2020) el control de calidad enfatiza que es un estándar internacional lo que toda empresa quiere utilizar para utilizar un buen sistema que funcione y pueda controlar y mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece. Por lo consiguiente se obtuvo que la diferencia de resultados se deba al ambiente de cada lugar.

VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general. Se determinó la mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad, según los resultados las Mypes aplican los elementos de gestión de calidad y el liderazgo. Se sabe que para liderar una empresa es necesario tener claro lo que se quiere lograr, además los líderes tienen las habilidades y la capacidad para demostrar que es un buen líder y que se apeguen a crear nuevas estrategias, para lograr los objetivos a través de nuevas ideas adaptándose a los nuevos métodos.

Se muestra que los líderes tienen una visión para mejorar los procesos para brindar platos diferenciadores con valor agregado. Por otro lado, se tiene que considerar las opiniones de los colaboradores antes de una toma de decisión.

Los líderes tienen la capacidad de planificar y organizar antes de realizar sus actividades, se ha conocido que es importante que los líderes establezcan una buena comunicación con sus empleados y les permitan expresarse e intercambien información entre sí para obtener resultados óptimos.

En las Mypes se vio reflejado que líder que indica a sus empleados las metas que ha logrado o necesita lograr, debido a su capacidad de escuchar sus diferentes opiniones. Toma en cuenta a la hora de tomar decisiones con sus empleados. A través de factores como el liderazgo y planificación, se evalúan la mejora continua para la satisfacción del cliente y el control de calidad es necesario aplicarlo en las pollerías de Carhuaz.

Conocen la importancia de la gestión de calidad pero falta orientar a los colaboradores sobre el tema y saber la importancia que conlleva emplearlo adecuadamente.

Dado que la mayoría de las Mypes conocen la gestión de calidad pero indican que es difícil la implementación de calidad, utilizamos las observaciones como método de evaluación para conocer los problemas en general ayudan a mejorar el desempeño de su empresa y en general ayudan a alcanzar las metas y objetivos planteados por su organización.

El producto y servicio en este punto debemos analizar más a fondo lo que tenemos para ofrecer. Antes de saber lo que piensan sus clientes de su negocio, necesita saber lo que piensan sobre su producto. La calidad del producto y el servicio es la percepción del cliente y una integración espiritual de los consumidores que creen que el producto o un servicio pueden satisfacer sus necesidades o lograr obtener lo que realmente está buscando en la pollería.

Conclusiones específicas:

En relación al primer objetivo específico. Se conoció la importancia del liderazgo, y a través de ello se analizó la situación actual de la empresa, se visualiza el futuro y se determina las metas necesarias, usando los recursos para alcanzar los objetivos y lograr todo lo que se propuso, es importante la comunicación y usarlo adecuadamente para el crecimiento de las Pollerías de Carhuaz. Sin una comunicación efectiva, un gerente, o líder de una empresa no podría comunicar los objetivos que se quiere lograr dentro de la empresa.

En relación al segundo objetivo específico. Sobre describir los estilos de Liderazgo, son habilidades que todos podemos desarrollar. El jefe de la mype tiene el poder de influir en el resto de los colaboradores para lograr los objetivos de la empresa. Suele confundirse y pensar que un jefe es lo mismo que un líder pero en realidad no es así. El jefe es quien utiliza su cargo para imponer órdenes e ideas al resto de los empleados, y el líder es quien los motiva a todos sus colaboradores para el crecimiento y la creatividad de los empleados los guían sin obligarlos a algo que no estén seguros de realizar.

En relación al tercer objetivo específico. Identificar los elementos de la Gestión de calidad, es una herramienta que permitirá a la Mype planificar, organizar y controlar las actividades requeridas y desarrollarlos adecuadamente los métodos de servicio para mejorar calidad y poder satisfacer las necesidades de los clientes. Una mejor gestión de las actividades, lograra de manera eficaz las metas definidas en cada proceso y sobre todo optando por metodología de mejora continua a través de la gestión de calidad.

En relación al cuarto objetivo específico. Se precisó los principios de Gestión de calidad, centrándose en los clientes para identificar sus necesidades, y satisfacer sus necesidades, las prioridades de los clientes internos y externos implica muchos factores de los que depende una buena orientación al cliente, realizando la mejora continua, fidelizaremos a los clientes. Pero lo más importante es el trabajo en equipo, la empatía y la sensibilidad.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto al objetivo general. A los dueños de las pollerías tienen que reforzar la gestión de calidad y el liderazgo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, ser empáticos y escucharlos. Para lograr todo ello los líderes tienen que estar capacitados.

Respectivo al primer objetivo específico. Se recomienda al jefe de la Mype realizar capacitaciones sobre el Liderazgo para que sean capaces de diseñar, ejecutar y supervisar para mejorar la Pollería, así destacar y triunfar en este rubro que es competitivo.

Respecto al segundo específico. Se recomienda al jefe de la Mype desarrollar cursos de capacitación sobre estilos de liderazgo para conocer las formas o cualidades que utiliza cada tipo de liderazgo para desempeñar mejor su rol.

Respecto al tercer objetivo específico. Se recomienda implementar un sistema de gestión más eficiente, además elaborar los documentos de gestión para que los colaboradores conozcan cuáles son sus funciones, y así se podrá tener una gestión administrativa eficaz para la prevención de acciones que afecten de manera directa o indirecta el bienestar de la Mype.

Respecto al cuarto objetivo específico. Al jefe de la Mype se recomienda establecer, mantener la política de calidad y los objetivos de calidad en la pollería, promover para que cada colaborador tome conciencia sobre el tema y asegurarse que ha establecido un sistema de gestión eficaz y eficiente para lograr los objetivos.

Se propone al dueño de la mype tomar en cuenta las propuestas realizadas, las cuales están en el informe, la tabla de propuesta de mejora nos permite conocer los problemas y según a ellos se obtuvo la mejora para cada problema, cuáles serán los objetivos, las metas a cumplir y quien será el responsable.

Se recomienda al jefe de las MYPES tener una buena comunicación entre todos los integrantes del equipo para que puedan transmitir la información de la mejor manera posible. Tener buen trato a los empleados para que se sientan seguros en el trabajo, tengan buenas relaciones y sean respetados dentro de la empresa y así obtener los mejores resultados.

Se recomienda al jefe de las MYPES brindarles todas las herramientas para ello se tiene que seguir algunos consejos para lograrlo. Si un empleado está contento con su trabajo, también será mejor, quizás incluso creativo, y contribuirá a mejorar el proceso de producción de la MYPE. Por lo tanto, es importante considerar las motivaciones en las estrategias de recursos humanos y los diferentes tipos de motivaciones, mejorar las condiciones de los trabajadores, adecuación a los trabajadores en su puesto de trabajo y entrega de reconocimientos.

Se recomienda al jefe de las MYPES participar en reuniones de sus empleados y así aprovechar al máximo todos sus recursos. Como resultado, los líderes construyen grupos productivos y eficientes. Los líderes confían y respetan al equipo de trabajo y esperan lo mismo a cambio. Para ello tiene que celebrar los logros, dar incentivos, brindar capacitaciones, y ser más flexibles.

Se recomienda al jefe de las MYPES considere la perspectiva de sus empleados para tomar la decisión correcta, como jefe puede pedirles a sus empleados que identifiquen situaciones que no funcionen u otras situaciones que creen que son menos efectivas y pueden mejorarse. Realizar sesiones de lluvia de ideas e incorpore las conclusiones alcanzadas en el desempeño a futuro. Invita a trabajadores a fijar sus propias metas en las diferentes áreas de trabajo a las que pertenecen para poder involucrarse. Estas metas se actualizan de acuerdo al proceso de trabajo y se pueden dividir en equipos de trabajo para su cumplimiento de manera eficaz.

Se recomienda al jefe de las MYPES saber cuál es la necesidad que el cliente exige, brindar un excelente servicio al cliente no se trata solo de brindar el servicio que desean. También proporcionar una solución eficaz a su problema. Para identificar las necesidades de un cliente, es importante entender por qué están motivados para tomar una decisión de

comprar o consumir. Definir y segmentar el mercado objetivo es el primer paso. El propósito es analizar los intereses, deseos y problemas que pueden ser resueltos por la compra, esto deja en claro cómo debe ser la propuesta de valor para el cliente.

Se recomienda al jefe de las MYPES motivar a sus colaboradores para que puedan desempeñarse de manera eficaz al momento de atender a los clientes. Con una buena estrategia se podrá cumplir con las necesidades que los clientes necesitan, se entiende que satisfacer las necesidades de los clientes es una prioridad, puede superar a sus competidores. Por lo tanto, cuanto más sepa sobre sus usuarios, mejor estará su marca en el mercado. Garantizar los platillos, brindar el servicio con eficacia, escuchar las opiniones de los clientes, realizar encuestas.

Se recomienda al jefe de las MYPES mejorar la calidad del platillo que ofrecen y continuar analizando cómo hacer productos para mantener la calidad de los bienes ofrecidos, así como para crear valor adicional para que se destaquen de la competencia. Servir ingredientes frescos, mencionar en el menú como está preparado con productos orgánicos, mencionar si los productos son locales o mencionar de donde suministra el producto, si en caso que usas pollos de granja o carne saludable mencionarlo y crear alianzas con los productores locales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernilla, M. (2019). *Micro y pequeña empresa oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigraber. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25695>
- Bejarano et al. (2018). *Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral*. INNOVA Research Journal, 3(10), 142-148. Recuperado de http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
- Buitrón, P. (2021). *Liderazgo tecno-cinético en rectores de unidades educativas de la zona 1 de Ecuador*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6446>
- 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>
- Bedoya, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Espíritu Emprendedor TES, 4(3), 65-76. Recuperado de <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/download/207/275/713>
- Carrasco, L. (2020). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa inversiones y servicios GIANFER EIRL-Chimbote*, 2018.
- Castro, L. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rurales de la urbanización Ignacio Merino Piura, año 2017*. Piura: universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10207/capacitacion_liderazgo_castro_ayosa_lizeth_marilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza, S. (2018). *Las MIPYMES generan el 60% de los empleos en Honduras*. *Diario El Heraldo*, pág. 1. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf

- Cordero, E. (2021). *Percepción del Director Escolar Sobre el Liderazgo Servidor en las Escuelas Cinco Estrellas en Arecibo, Puerto Rico*. Recuperado de https://nsuworks.nova.edu/fse_etd/331/
- Contreras et al. (2020). *Liderazgo directivo y clima laboral en los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la UGEL Huarmey-Ancash*, 2019. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3232?locale-attribute=es>
- Choez, M. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador*. Dominio de las Ciencias, 6(3), 264-281. recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>
- Delgado, I. (20 de enero de 2021). Comunicación. Obtenido de <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Fernández, R. (2017). *Liderazgo y Clima Organizacional en Empresas Colombianas y Sectores Empresariales*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18484/FernandezGonzalez-RobertoCarlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gana, R. (2019). *Revista Gana MAS*. Obtenido de Revista Gana mas: <https://revistaganamas.com.pe/inacal-modelo-de-gestion-impulsa-competitividad-de-las-mipyme/>
- Gil, L. (2021) *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios—rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018*.
- Hurtado. (2016). Obtenido de [www.investigaciones científicas -diseño no experimental](http://www.investigacionescientificas.com)
- ISO-9001. (10 de Junio de 2018). *Calidad* . Recuperado de [Calidad ISO 9001: https://iso9001calidad.com/iso-9001-2000-sistemas-gestion-calidad-requisitos-21.html](https://iso9001calidad.com/iso-9001-2000-sistemas-gestion-calidad-requisitos-21.html)
- Jabaloyes et al. (2020). *Introducción a la Gestión de Calidad* . Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de

https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/152213/TOC_6628_01_01.pdf?sequence

Jilaja, C. (2019). *Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas de gestión pública del distrito de Coata-Puno*. Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO, 8(2), 1093- 1105. Recuperado de <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/973>

Huamán, V. (2019) *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019*. Recuperado de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19228>

Mallqui, N. (2021) en su investigación titulada: *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías: caso pollería Moly, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Periodo 2021*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22643>

Lamora, F. (2021). *Dirección formal o liderazgo, paradigma de convivencia de estilos en RRHH. España*. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48673/TFG-O-1950.pdf?sequence=1>

Lopez , J. (2019). *Entrevista laboral: ¿Porque puede demorar hasta 45 dias un proceso de seleccion ?* (F. Gil Mena, Entrevistador). Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/entrevista-laboral-demorar-45-dias-proceso-seleccion-271252-noticia/>

Ley N° 28015. Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003).

Odicio, W. (2020). *Solidez financiera de la CMAC Piura SAC para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020*. Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2925893>

Pincay, Y. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Revista científica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/17539747.pdf>

- Peréz, A. (18 de Marzo de 2017). OBS Business School. Recuperado de <https://www.obsbusiness.school/blog/los-modelos-de-liderazgo-segungoleman>
- Quevedo, C. (2019) *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Restaurante, distrito Veintiséis de Octubre Piura*, Año 2019.
- Ramírez, J. (2019). *Importancia del ciclo de servicio en las mypes y microempresas familiares*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/importancia-del-ciclo-de-servicio-en-las-mypes-y-microempresas-familiares/>
- Rodriguez, J. (2021). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, restaurants en la laguna de Yarinacocha, Huarney 2019*.
- Ribeiro, (2020). *Coaching, Liderazgo y Habilidades Blandas en las Empresas en Panamá. Latitude*, (13), 90-118.
- Raffino, M. (2020) "*Gestión de Calidad*". Recuperado de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Ramírez, J. (2019). *Importancia del ciclo de servicio en las mypes y microempresas familiares*. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-3/importancia-del-ciclo-de-servicio-en-las-mypes-y-microempresas-familiares/>
- Rueda, P. (2021). *Análisis: Sistemas De Gestión De Calidad Y Herramientas De Calidad En Pymes De Cundinamarca, Colombia Y Guanajuato, México*.
- Rosales, T., & Jasmelin, J. (2020). *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.
- Rodríguez. (2019). *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distritode santiago de chuco, 2019*. Trujillo:Universidad Católica

Villacorta, H. (2019). *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora En las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización Los Jardines, Trujillo 2018*. [Tesis publicada, Universidad

Velásquez, O. (5 de febrero de 2017). *principios de la gestion de calidad*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/suelen7/principio-3-participacin-del-personal>

Yzaziga, F. (2017). *Estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa Privada de Chiclayo, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad eñor de Sipan, Chiclayo, Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿La Mejora del Liderazgo como factor relevante de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021?	<p>Objetivos General</p> <p>Determinar la mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021</p>	No se plantea hipótesis por ser de tipo descriptiva- de propuesta.	<p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia - Estilos 	<p>Tipo de investigación. El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación de la tesis. El nivel de la investigación fue descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación. El diseño de la investigación fue No experimental /Transversal.</p>
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la importancia del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021</p>			

	<p>b) Describir los estilos de Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021</p>		<p>Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos - Principios 	<p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro pollería de la provincia de Carhuaz,2021.</p> <p>Muestra</p> <p>La investigación se realizó con una muestra No probabilística, ya que estuvo dirigido a 48 personas que está conformada por gerentes y colaboradores del Rubro Pollerías de la provincia de Carhuaz, 2021.</p> <p>Técnica:</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta:</p> <p>Cuestionario semi estructurado</p>
<p>c) Identificar los elementos de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021</p>				
<p>d) Definir los principios de Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021</p>				

Anexo 02: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario se aplicara a los representantes y trabajadores que toman el Liderazgo y decisiones de gestión de calidad en las MYPES de sector servicio Rubro: Pollería en la provincia de Carhuaz.

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 Liderazgo

Nunca (1)		Muy pocas Veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)					
N°	Ítems				Alternativa					
V1: Liderazgo										
D1: Importancia										
1	¿El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo?				1	2	3	4	5	
2	¿Usted tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?				1	2	3	4	5	
3	¿Usted establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?				1	2	3	4	5	
D2: Estilos										
4	¿El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades?				1	2	3	4	5	
5	¿El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para logren los objetivos que deben conseguir?				1	2	3	4	5	
6	¿El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo?				1	2	3	4	5	
7	¿El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión?				1	2	3	4	5	

Respecto a la variable Gestión de calidad

	Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)									
Nº	Ítems									Alternativa				
V2: Gestión de calidad														
D1: Elementos														
8	¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?									1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?									1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos?									1	2	3	4	5
11	¿Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los Colaboradores?									1	2	3	4	5
12	¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según ello una mejora continua ?									1	2	3	4	5
D2: Principios														
13	¿Cree usted que la MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes ?									1	2	3	4	5
14	¿Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes?									1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?									1	2	3	4	5
16	¿Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría la calidad del platillo?									1	2	3	4	5

Gracias...

Anexo 03: Validez de instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** ENRIQUE V. ALEJANDRO OCROSPOMA
 1.2. **Grado Académico:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. **Profesión:** ADMINISTRADOR
 1.4. **Institución donde labora:** UGEL BOLOGNESI
 1.5. **Cargo que desempeña:** DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II
 1.6. **Denominación del instrumento:** ENCUESTA
 1.7. **Autor del instrumento:** ÑIHUIN HERRERA, DIANA JESSICA
 1.8. **Carrera:** ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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: Importancia							
1. ¿El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo?	X		X		X		
2. ¿Usted tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	X		X		X		
3. ¿Usted establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Estilos							
4. ¿ El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades?	X		X		X		
5. ¿El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para que logren los objetivos que deben conseguir?	X		X		X		
6. El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo	X		X		X		
7. ¿ El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 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: Elementos							
8. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiereconseguir?	X		X		X		
9. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de laMYPE?	X		X		X		
10. ¿Cree usted que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten alcumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
11. ¿Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los Colaboradores?	X		X		X		
12. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ?	X		X		X		
Dimensión 2: Principios							
13. ¿Cree usted que la MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes ?	X		X		X		
14. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	X		X		X		
16. ¿Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo?	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



ENRIQUE V. ALEJANDRO OCROSPOMA
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

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: ÑIHUIN HERRERA, DIANA JESSICA
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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: Importancia							
1. ¿El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo?	X		X		X		
2. ¿Usted tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	X		X		X		
3. ¿Usted establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Estilos							
4. ¿ El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades?	X		X		X		
5. ¿El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para que logren los objetivos que deben conseguir?	X		X		X		
6. El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo	X		X		X		
7. ¿ El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 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: Elementos							
8. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiereconseguir?	X		X		X		
9. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de laMYPE?	X		X		X		
10. ¿Cree usted que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten alcumplimento de los objetivos?	X		X		X		
11. ¿Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los Colaboradores?	X		X		X		
12. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua?	X		X		X		
Dimensión 2: Principios							
13. ¿Cree usted que la MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes?	X		X		X		
14. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	X		X		X		
16. ¿Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo?	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

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:** ÑIHUIN HERRERA, DIANA JESSICA
- 1.8. **Carrera:** ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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: Importancia							
1. ¿El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de Llevarlas a cabo?	X		X		X		
2. ¿Usted tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	X		X		X		
3. ¿Usted establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Estilos							
4. ¿ El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades?	X		X		X		
5. ¿El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para que logren los objetivos que deben conseguir?	X		X		X		
6. El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo	X		X		X		
7. ¿ El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2 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: Elementos							
8. ¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	X		X		X		
9. ¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de laMYPE?	X		X		X		
10. ¿Cree usted que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
11. ¿Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los Colaboradores?	X		X		X		
12. ¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ?	X		X		X		
Dimensión 2: Principios							
13. ¿Cree usted que la MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes ?	X		X		X		
14. ¿Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes?	X		X		X		
15. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	X		X		X		
16. ¿Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo?	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



ESPINOZA OTOYA, VÍCTOR HUGO
DNI: 07535731

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

Sujeto	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	Item 16	TOTAL
1	2	3	3	4	5	3	2	4	2	3	4	3	5	4	3	2	52
2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	5	3	3	53
3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	46
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	57
5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	57
6	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	53
7	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	54
8	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	50
9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	60
10	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	46
11	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	52
12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	59
13	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	45
14	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	40
15	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	53
16	4	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	41
17	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	4	3	1	39
18	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	47
19	1	3	3	4	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	42
20	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	53
21	2	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	53
22	2	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	39
23	2	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	3	4	5	4	2	56
24	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	42
25	2	1	2	2	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	38
26	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	43
27	3	3	3	2	4	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	43
28	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	48
29	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	45
30	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	50
31	2	3	1	3	2	4	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	42

32	4	2	1	3	2	4	1	3	2	3	3	3	4	2	4	2	43
33	3	4	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	39
34	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	4	4	4	3	4	2	44
35	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	4	2	40
36	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	44
37	2	4	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	3	40
38	2	3	2	2	2	2	2	5	4	3	4	2	3	2	3	3	44
39	2	3	3	2	4	1	2	3	3	4	2	1	4	2	4	2	42
40	1	3	2	1	2	1	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	38
41	1	3	2	1	2	1	2	5	2	4	3	2	2	1	2	3	36
42	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	44
43	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	2	3	1	1	1	2	39
44	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	47
45	4	4	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	56
46	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	46
47	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	1	5	5	2	5	4	56
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	63
varianza	0.913	0.750	0.556	0.895	0.618	0.791	1.322	0.818	0.665	0.222	0.375	0.415	0.635	0.968	0.597	0.986	46.392

$$A = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_1}{v_1} \right]$$

- a=** Alfa de cronbach
k= numero de ítems
v1= varianza de cada ítems
v1= varianza del total

k=	16
v1=	11.526
v1=	46.392
a=	0.802 ALTA

Interpretación: se tuvo una alta fiabilidad en las encuestas

Anexo 05: Formatos de consentimiento informado



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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajlibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rocío Paipo Joachin del Corpus Fecha: de febrero del 2022

Correo electrónico: rjoachindo@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Valenzuela, Garayza, Alexander A.* Fecha: *09* de febrero del 2022

Correo electrónico: *alexander.valenzuela4@gmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador:



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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuin Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajlolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Rosvelt Mases Leon Berros pi Fecha: de febrero del 2022

Correo electrónico: rosvelleon@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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuin Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Yolanda Teresa Castillo Cordero Fecha: de febrero del 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Yolanda

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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajllibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Abel Santiago Cano Cedano Fecha: 11 de febrero del 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____



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:

"¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021?" y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Santos Luis Huerta Vega Fecha: 25 de febrero del 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____



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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021?” y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Guadalupe Mariluz Margarito Plaza Fecha: 23 de febrero del 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____



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:

“¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, ¿2021? y es dirigido por Diana Jessica Ñihuín Herrera, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles 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 de la Provincia de Carhuaz, 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. Si desea, también podrá escribir al correo dianajolibra@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 Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:


Nombre: Paul Humberto Leiva Peje Fecha: 25... de febrero del 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Roger Baugao Joachin del Campesino*

Gerente de la Pollería " *Super Pollos* "


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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,


Diana Jessica Ñihuín Herrera
DNI. N° 70472574
Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Valezuela Gamarrá, Alexander Antonio

Gerente de la Pollería " *Picolón* "
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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuín Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). Roosevelt Moises Leon Berospí

Gerente de la Pollería "La punta... Olimpia."
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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuín Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a) Yolanda teresa castillo Cordero

Gerente de la Pollería "EL COMPAÑERO"
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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuín Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n°001 - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): Abel Sanhago Cano Cedano

Gerente de la Pollería "GERARDO'S"
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, Diana Jessica Ñihuin Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuin Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Huerta Vega Santos Luis

Gerente de la Pollería "HUERTA"

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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuín Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a) Guadalupe Mariluz, Margarito Haza

Gerente de la Pollería " LI-HO "
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, Diana Jessica Ñihuin Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuin Herrera

DNI N° 70472574

Cel. N° 966030710



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Paul Humberto Leiva Peje

Gerente de la Pollería " *LEIVA* "

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, Diana Jessica Ñihuín Herrera, con código de matrícula N° 1211182016, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "¿La mejora del Liderazgo como factor relevante permite una Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías de la Provincia de Carhuaz, 2021? durante el presente año.

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,

Diana Jessica Ñihuín Herrera

DNI. N° 70472574

Cel. N° 966030710

Anexo 07: Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Diana Jessica Ñihuín Herrera con D.N.I. 70472574 y con domicilio en distrito de Tingo provincia de Carhuaz departamento Ancash. A pasos de terminar la investigación de Tesis con título. **PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ, 2021**

Para lo cual se realizó la investigación de campo en las pollerías, se recolecto la información entrevistando a los dueños de cada mype y a los trabajadores con la finalidad de realizar una investigación optima

Tingo 25 de junio del 2023

Firma:



Base de datos

V1: Respeto al Liderazgo		Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
D1: Importancia						
1	¿El líder tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo?	6	19	13	10	0
2	¿Usted tiene el conocimiento para el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados?	3	13	20	12	0
3	¿Usted establece una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	2	18	22	6	0
D2: Estilos						
4	¿El líder informa a sus trabajadores que realicen mejor sus actividades?	2	14	17	13	2
5	¿El líder les brinda las herramientas y les permite desarrollarse para logren los objetivos que deben conseguir?	0	16	21	10	1
6	¿El líder participa en las reuniones entre los miembros del equipo?	3	14	18	13	0
7	¿El líder tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores antes de tomar una decisión?	12	4	17	15	0
TOTAL		8.33%	29.17%	38.10%	23.51%	0.89%

V2. Respeto a la variable Gestion de calidad						
D1: Elementos						
8	¿Cree que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir?	0	12	8	26	2
9	¿Considera usted que una buena planificación permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE?	2	16	20	10	0

10	¿Cree usted que el Líder apoya a sus colaboradores para que logren las estrategias y se adapten al cumplimiento de los objetivos?	0	2	36	10	0
11	¿Realizan una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de los Colaboradores?	1	3	32	12	0
12	¿Conoce usted cuáles son las necesidades que el cliente exige, para realizar según a ello una mejora continua ?	1	5	34	7	1
D2: Principios						
13	¿Cree usted que la MYPE, cumple con las necesidades que los clientes exigen, y se enfoca en sus clientes ?	1	6	24	15	2
14	¿Se desempeña bien el personal al momento de atender a los clientes?	3	19	14	10	2
15	¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del platillo que ofrecen?	1	6	27	12	2
16	¿Usted cree que una buena toma de decisión mejoraría calidad del platillo?	4	16	14	13	1
TOTAL		2.55%	12.73%	33.56%	15.97%	1.85%