



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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS
MYPE RUBRO CEVICHERÍAS DEL AA.HH.
BUENOS AIRES - PIURA AÑO 2021**

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

AUTOR

TRELLES SALAZAR, JUNIOR ERNESTO

ORCID: 0000-0002-4492-3662

ASESOR

REINERIO ZACARIAS, CENTURION MEDINA

ORCID: 0000-0002-6399-5928

PIURA – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0043-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **17:30** horas del día **08** de **Enero** del **2024** 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: **GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS DEL AA.HH. BUENOS AIRES - PIURA AÑO 2021**

Presentada Por :
(0811171239) **TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado 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: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS DEL AA.HH. BUENOS AIRES - PIURA AÑO 2021 Del (de la) estudiante TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% 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, 09 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

JURADOS

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Presidente

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

Dr. Llenque Tume, Santos Felipe

ORCID: 0000-0001-9140-3451

Miembro

AGRADECIMIENTO

A mis padres Domingo Trelles Briceño y Jesús Matilde Salazar Jiménez por su amor incondicional, a los grandes consejos de mi abuelita Eda Jiménez Rivera y eterna compañía y a mis hermanos por su gran apoyo en todo tiempo culminado.

DEDICATORIA

Sobre todo, a dios por haberme permitido llegar hasta aquí, también a mis padres y a mi tía Fallecida abuela por el apoyo que mediante los años me han dado el apoyo para seguir adelante, a los consejos de mi compañeros y por su ayuda leal, para así poder lograr mis logros y metas.

INDICE

CARATULA.....	I
JURADOS	II
ACTA DE SUSTENTACION	III
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	IV
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
INDICE.....	VIII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEORICO	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Hipótesis	22
III. METODOLOGIA.....	23
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación.....	23
3.2. Población y muestra.....	23
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	28
3.5. Método de análisis de datos	29
3.5. Aspectos Éticos.....	29
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSION	47
V.CONCLUSIONES	55
VI.RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	61
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	62
Anexo 02: Instrumento de Recolección de datos.....	63
Anexo 03: Validez de Instrumento	72
Anexo 04: Confiabilidad del Instrumento	84
Anexo 05: formato de Consentimiento Informado	88
Anexo 06: Documento de Aprobación de Institución para la recolección de información.....	91
Anexo 07: Evidencias De Ejecución	94

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1: Principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos-Aires-Piura, año 2023.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 2: Elementos de la Gestion de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2021.</i>	<i>34</i>
<i>5.2 Variable Gestión De Liderazgo</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 03: funciones de la gestión de liderazgo de las MYPE rubrocevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 04: Beneficios de la gestión de liderazgo de las MYPErubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.....</i>	<i>36</i>

LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2023.	37
Figura 02: Elementos de la Gestion de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2021.	40
Figura 03: funciones de la gestión de liderazgo de las MYPE rubrocevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.	42
Figura 04: Beneficios de la gestión de liderazgo de las MYPERubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.	46

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires- Piura, año 2021. La metodología que se aplicó fue cuantitativa, nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, la población es finita e infinita para ambas variables, los resultados de la muestra son 03 dueños, 16 colaboradores y 120 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. De igual manera, se concluyó que estas MYPES se fundamentan en tener una buena administración de calidad pudiendo poder satisfacer las necesidades del comprador, dando a conocer el conveniente funcionamiento del liderazgo debido a que posibilita implantar tácticas que apoyen a destacar en el mercado que cada vez es más competitivo, el 56 % de los trabajadores logran ver que el líder siempre logra sacar un plan para poder liderar con eficacia respetando, en cambio el 44% dieron las opiniones de los trabajadores.

Palabras clave: Calidad, cevicherías, liderazgo.

ABSTRACT

The general objective of this work is to determine the characteristics of quality management and leadership in the MYPE category cevicherías of the AAHHBuenos Aires-Piura, year 2021. The methodology that was applied was quantitative, descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional design. and descriptive, the population is finite and infinite for both variables, the results of the sample are 03owners, 16 collaborators and 120 clients, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument. In the same way, it was concluded that these MYPES are based on having a good quality administration being able to satisfy the needs of the buyer, making known the convenient functioning of leadership because it makes it possible to implement tactics that support standing out in the market that each time it is more competitive, 56% of the workers manage to see that the leader always manages to come up with a plan to be able to lead effectively while respecting, instead 44% gave the opinions of the workers

Keywords: Quality, cevicherías, leadership.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A travez del mundo el objetivo de estas pequeñas y medianas organizaciones es impulsar el autoempleo de los emprendedores y otras personas que son parte de estas MYPES, e incrementar su productividad, promoviendo paralelamente el desarrollo económico.

Se puede inferir que este problema no solo da a nivel nacional, sino que en todas partes del mundo:

Ceseña (2019) Nos afirma que, en este sentido, es fundamental señalar que tan solo dentro del sector de servicios en México, la industria de restaurantes reúne bastante la variable de calidad ya que es la cuarta parte de las unidades económicas dedicadas a la prestación de servicios privados no financieros; casi una quinta parte del trabajo; bastante más de la décima parte de la producción bruta total y del consumo intermedio y el 7.9% del costo añadido censal bruto.

Redactando la información sobre Bolaños, (2019) en la ciudad de Bogotá en Colombia o en todos los módulos del programa académico se consigue detectar puntos no favorables en todos los procesos y entablar un enfoque de optimización para poder satisfacer las necesidades de los clientes el cual continua al área administrativa y comercial del restaurante La Cafetería en Connecta. En la actualidad el establecimiento tiene el mismo direccionamiento general de Gategourmet, donde se enfoca en “ la calidad, exclusiva y exclusivamente” a los servicios de catering aéreo y no a los servicios prestados en tierra.

De acuerdo a la información del INEI, (2018), en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen MYPE, la zona restaurantes (servicios de comidas y bebidas) se aumentó en 2,10%, por el resultado positivo mediante la calidad dentro de sus actividades dentro de los restaurantes (2,36%), otras ocupaciones de servicio de comidas (2,09%); en lo que decrecieron las ocupaciones de abasto de comida por encargo (-6,35%) y servicio de bebidas (-0,74%); además, se otorgó a conocer que el índice del sector Restaurantes registró una alteración anual de 1,20%, según resultados de la Encuesta Mensual de Restaurantes que comprende una muestra de 1,105 organizaciones.

También es importante precisar que en el Perú sus productos son de gran calidad y sobre todo un liderazgo en su proceso que se ofrecen en la zona provienen de diferentes Supermercados que venden productos; también cabe destacar que por el impacto de En la pandemia de COVID-19, muchas MPE se ven afectadas por las medidas del gobierno para prevenir la propagación de esta pandemia, lo que impide que los proveedores envíen productos básicos, lo que conlleva un riesgo de gestión de la calidad. Respete el servicio de proporcionar a los clientes los productos requeridos.

Miranda, (2021) testifica en su tesis llamada: “Estilo De Liderazgo Del Administrador Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Inversiones Corralito S.A.C., De Bagua Grande, Utcubamba, Amazonas - 2020” Este trabajo de averiguación tuvo como fin general explicar las primordiales propiedades del estilo de liderazgo transaccional en las micro y empresas pequeñas del sector servicio - rubro restaurantes bares y cantinas (restaurantes – pollerías) en el distrito de Bagua, 2020 Para el recojo de la información se identificó una población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 cuestiones cerradas mediante la encuesta, se concluye que la mayor parte de los empleados encuestados perciben un elevado nivel de deficiencia respecto al liderazgo transaccional. (Caballero, 2020) En las cevicherías las MYPE de Piura no hay un sistema de gestión de calidad 100%, porque la mayoría no implementa el plan, porque son MYPE, siempre están mejorando el servicio al cliente, no hay un plan preciso, redujeron el nivel de calidad que tienen para proporcionar al cotizar a sus clientes, tampoco tienen un control específico, porque algunos de los propietarios tienen trabajos multifuncionales, y algunas MYPE son miembros de la familia, por lo que se genera menos control porque a veces el propietario o gerente de MYPE realizará la función de camarero, frente a la mejora de elementos organizativos (MYPE en este campo), ha ido mejorando la atención de sus clientes a través de personal bien capacitado.

El proyecto de investigación se llevará a cabo en AA.HH Buenos Aires, capital del distrito de Piura, se observa que debido a la pandemia, actualmente todas estas personas se ven afectadas por no poder proveerles de alimentos, población, provocando enormes pérdidas, Por todo lo expresado se

planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles es la relación que existe entre de la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires -Piura, año 2021?, ya que tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre de la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires -Piura, año 2021. Así mismo, para encontrar solución al problema se planearon los subsiguientes problemas específicos: ¿Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires -Piura, año 2021?; ¿Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires- Piura. Año 2021?; ¿Conocer las funciones del liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires -Piura, año 2021?; ¿Definir los beneficios del liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires -Piura, año 2021?

La Investigación se justifica que debido al estado actual de las MYPES de Cevicherías, esta investigación tiene sentido, que destaca que estas MPES han sido seleccionadas como sujetos de investigación con el fin de conocer más sobre la gestión de la calidad y el liderazgo, por lo que la investigación se discutió a través de los siguientes pasos: Conveniencia, este estudio es ventajoso porque el MYPE a estudiar es accesible, y también se puede obtener el nombre profesional, porque para ello es necesario aprobar el proyecto de investigación o el trabajo de competencia profesional, Relevancia social, Esta investigación será de gran utilidad para los pequeños y medianos emprendedores ya que les proporcionará la información que necesitan sobre la gestión de la calidad y el liderazgo. Asimismo, ayudará a los estudiantes universitarios en campos de investigación similares en el futuro; Aplicaciones Prácticas, si el desarrollo ayuda a resolver un problema que está directamente relacionado con la comunidad directa o indirectamente, o al menos introduce estrategias que ayudaran a abordarlo durante la implementación, (Alvarado, 2019) afirma que las partes son su uso representa un estudio de cómo se utiliza, como se puede aplicar esto a la lectura. Esta diseñado dentro la comunidad para identificar que individuos, grupos u organizaciones se pueden beneficiar de él.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 01: Calidad

Caballero, (2020) realizo la siguiente investigación llamada *“Incidencia del liderazgo en la rotación de empleados en una empresa de comida Preparada”*. En la Universidad de externado de Colombia, teniendo como objetivo Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante de la ciudad de bogota, el estudio de investigaciones con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa (encuestas dirigidas hacia los clientes) que consumen en el restaurante de comida preparada y una investigación cualitativa (entrevistas a profundidad dirigidas a la propietaria de la empresa y al personal del servicio y de limpieza). Como conclusión referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio. En donde se concluyó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos

Bolaños, (2019) realizo una investigación llamada *“Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)”*. Realizado en la universidad de Colombia Facultad de Ingeniería Especialización en Gerencia de la Calidad cuyo objetivo es Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Conecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. Para el desarrollo de la propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad basada en los principios de la norma ISO 9001 de 2015 en el restaurante la cafetería en Connecta (Gategourmet), se utilizarán tres tipos de metodologías, la primera es de tipo descriptiva, la segunda de tipo documental y la tercera Investigación de campo o diseño de campo. Como conclusión La contextualización de la empresa puede hacer un diagnóstico claro a partir de los siguientes aspectos: A través de la

herramienta árbol de problemas, se pueden identificar diferentes variables que afectan directamente los problemas del restaurante, que pueden jugar un papel en la implementación del SGC.

Ceseña, (2019) realizó una investigación llamada “*Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.*” En el Instituto Tecnológico de La Paz, México. Teniendo como objetivo Valorar la percepción de la CS y SC, así como determinar el grado de incidencia de las medias de la CS en las medias de la SC (en términos correlativos) en los restaurantes en el destino turístico de La Paz, México, cuya investigación en esta etapa es de tipo transversal, debido a que se recolecta información en un momento dado, en este caso, durante noviembre a abril de 2017. Como conclusión Los resultados de este trabajo muestran que se han realizado una serie de evaluaciones sin precedentes en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los destinos turísticos de La Paz, que son indicadores medibles de la calidad y mejora de la industria. , Cumpliendo con los requisitos especificados por la Cámara Nacional de Comercio AC para la industria hotelera en Baja California Sur.

Variable 02: liderazgo

Buitrago, (2019) en su tesis llamada “*diseño e implementación de restaurante de comidas rápidas tipo buffet en bogotá.*” Realizada en la universidad Piloto de Colombia, cuyo objetivo es Diseño de modelo de negocio de un restaurante tipo buffet de comidas rápidas en la ciudad de Bogotá en la séptima con calle 30 a 34 , su metodología de esta investigación a aplicar es de tipo cuantitativo, con enfoque descriptivo, el cual se va aplicar a través de una encuesta estructurada que permita a través de la utilización de fuentes primarias y secundarias, evidenciar los requerimientos y las expectativas de los posibles usuarios, sobre la prestación de un servicio de este tipo, de manera que bajo este se soporte el proceso de desarrollo y ejecución del proyecto. Como conclusión la investigación de almacén confirmado para este proyecto enderezado al pueblo de cardenal que recorren diariamente el ceñidora la delimitación seleccionada para el proceso del tópico de operación, se evidencio gran probabilidad de consumo habitual del listo gastronómico. Teniendo en cuenta la exploración hecha vinculado al cambio cotizante muestra resultados con gran proyección a cinco perduración de

una preparación creciente en el plazo, con probabilidad de éxito y un resultado de viabilidad cotizante actual, en coherencia con el cambio de la economía, aportando al faja social y minimizando los impactos ambientales.

Bermeo, (2022) realizó la siguiente investigación llamada “*Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral*”. Realizado en la universidad técnica de Ambato. El cual su objetivo es demostrar cómo es que el liderazgo desarrollado por parte de una persona que se desempeña en áreas directivas de alimentos y bebidas de restaurantes, su metodología será aplicar el método de análisis mixto, es decir, tanto cuantitativo como cualitativo ya que por una parte era necesario conocer cómo piensan los empleados de un restaurante que están bajo el mando de un líder, pero por ser más en número, se requiere la aplicación de una técnica como la encuesta, y por otro lado, se consideró pertinente aplicar entrevistas a profundidad a los propios líderes para conocer su punto de vista; combinando así ambas partes del método mixto. Como conclusión entre los resultados obtenidos a través de este análisis cabe enfatizar que la quimera del Chef ejecutante y del gestor accesible que fueron entrevistados, coinciden en ardor que tienen aproximadamente que el liderazgo es un integrante con el que deben costar para exhortar a sus equipos de compromiso, y que es el desarrollo humano el más importante, con sus habilidades, conocimientos e todavía distinción que aporta cada día en el compromiso ordinario. luego, se pudo identificar que para los empleados estas mismas cualidades y eminencia no forman componente de las principales características que requiere una compañía de alimentos y bebidas para alcanzar un grado de competitividad en relación con otras.

Aguire, (2021) realizó una investigación llamada “*estilos de liderazgo de las empresas restauranteras en la zona turística de la ciudad de Ensenada, Baja California, México.*” Realizada en la universidad Autónoma de Baja California. El cual su objetivo es diagnosticar el tipo de liderazgo y sus características mediante la aplicación de pruebas cualitativas en el Restaurante Café Santa Bertha en el Municipio de Texcoco Estado de México. El cual su metodología será descriptivo mixto mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico propias de los diferentes modelos de evaluación del liderazgo en este caso las pruebas. Como conclusión Los resultados sugieren que una posible limitación para que las

empresas logren la consolidación pudiera estar relacionado con la mayor presencia del liderazgo transaccional que implica mejores resultados a corto plazo, pero no genera un esfuerzo y productividad prolongados en el colaborador que posibiliten dirigir los esfuerzos hacia el cumplimiento de la visión de la empresa.

Nacionales

Variable 01: Calidad

Quispe, (2023) realizó una investigación llamada “*Factores de Calidad del servicio a clientes de restaurantes que influyen en la preferencia de consumo de los mismos en el distrito de San Isidro*” Realizado en la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Teniendo como objetivo Desarrollar un diagnóstico desde una perspectiva de gestión de calidad sobre el área de cocina del restaurante “Tabla Caliente” el cual La gestión de calidad es vista como un aspecto clave para la perdurabilidad y el desarrollo de las organizaciones, considerándola como un agente dinamizador de los procesos internos, de diferenciación con el entorno, de adaptación al medio y de satisfacción de las necesidades de la sociedad y de los diferentes grupos de interés, Su metodología es de investigación cualitativa y cuantitativa. Como conclusión La cita superior inspira y constituye el centro de lo que la investigadora, dado el alcance del estudio, puede recomendarle a la organización. La gestión es un concepto inherente a todo emprendimiento y organización, se gestiona lo que se quiere mejorar. La gestión de calidad, entendida como la búsqueda permanente de esa mejora, también resulta en un elemento ineludible para cualquier organización.

Barrios, (2017) realizó su investigación llamada “*Plan de negocio para la implementación de calidad de una picantería tradicional en el distrito de Wanchaq-Cusco*” Realizado en la Universidad San Ignacio De Loyola, cuyo objetivo general es determinar la influencia del programa de las buenas prácticas en la mejora de la calidad y realizar un plan para aplicar un negocio. Su metodología es que, para alcanzar la excelencia en la calidad de atención, se aplicarán técnicas y estrategias de investigaciones empresariales que permitan aplicar dicha herramienta en base a las buenas prácticas. Se concluye que la inflexibilidad del proyecto de las buenas prácticas tuvo una influencia significativa en todas las dimensiones de la calidad de salida, debido a la comprobación de resultados favorables.

Guzmán, (2020) realizó con éxito su tesis llamada “marketing viral y el posicionamiento de marca en la cevichería Puerto Mori, Trujillo 2018.” En la Universidad Señor De Sipán en Chiclayo. Ya que su objetivo es determinar el nivel de relación entre marketing viral y el posicionamiento de marca en la cevichería Puerto Mori Trujillo -2018. Su metodología es la investigación se da en un contexto de carácter no experimental, porque las variables en estudio: marketing viral y posicionamiento de marca no serán manipuladas, se observarán en su contexto natural durante la investigación. Se estableció que la corporación no se encuentra posicionada, ello significa que los clientes no lo encuentran atractivo el logotipo y el slogan de la cevichería, por lo tanto carencia enfocarse en ámbito de la imagen verbal de la marca, ante ello tiene incidencia positiva en el consumidor, dado que el slogan es la dicha que tiene influencia en las emociones del consumidor basándose en sus necesidades, ganando posicionarse en la juicio del consumidor.

Variable 02: liderazgo

Vela, (2019) finalizando la tesis llamada “*Gestión bajo el enfoque de atenciónal cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de calleria, año 2018.*” Realizada en la universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, el cual su objetivo es Determinar el nivel de gestión de calidad alcanzado y aplicación de estrategias de atención al cliente, en las Mypes del Sector Servicios, rubro Restaurant, distrito de Callería, año 2018. Su metodología es del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Como conclusión existe un afán en la práctica del perfeccionamiento continuo en sus operaciones y asignar un buen servicio al comprador (70,6%). aunque, el conocimiento de administración de calaña es rudimentario. El uso de indicadores de monitoreo de la administración es acudado.

Velásquez, (2021) Finalizando su tesis llamada “*la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el restaurante el asador carnes al cilindro srl - cajamarca, 2020 - 2021.*” Realizado en la universidad Privada Del Norte, cuyo al Cilindro SRL - Cajamarca, 2021. La presente tiene un enfoque mixto, un diseño no experimental de corte transversal, y es de alcance correlacional. Para recolectar los datos se aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas en la escala de Likert y una

entrevista estructurada. Seguidamente, para determinar la relación entre una variable y otra se utilizó la correlación de Pearson. Los resultados de la investigación arrojaron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2021, presentando una relación directa moderada con un coeficiente de correlación de 0,699, lo que explica la mejora mutua de variables, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Se logró demostrar que existe relación entre la estructura y la responsabilidad con una correlación de 0,493. Asimismo, se evidencia la relación existente entre la remuneración y las relaciones interpersonales con una correlación de 0,463. Por su lado, la gerencia también se relaciona con la cooperación con una correlación de 0,457 y, de la misma forma, existe relación entre la organización y la eficiencia de los colaboradores, con una correlación de 0,575.

Quispe, (2023) Realizada su tesis llamada “*Factores de calidad del servicio a clientes de restaurantes que influyen en la preferencia de consumo de los mismos en el distrito de San Isidro*” Elaborada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, el propósito de levante estudio es determinar si existe relación entre los factores de calidad del servicio al cliente y la preferencia de consumo en restaurantes, pero para tener un panorama más específico, este estudio se centrará en el distrito limeño de San Isidro, por poseer una gran variedad de ofertas de platos, así como por poseer rangos diferentes de precios en este contexto, se ha realizado un estudio de tipo exploratorio descriptivo correlacional, puesto que se busca establecer la relación existente entre las variables del estudio. El diseño del estudio se basó un uno no experimental de corte transversal, debido a que se analiza la variable de estudio sin la necesidad de tener que manipular o realizar cambios, puesto que solo serán observados los hechos que surgen de forma natural.

Regionales y/o Locales

Variable 01: Calidad

Rojas, (2021) cuya tesis realizada con éxito es llamada “*percepción de la Calidad del servicio en el restaurante y cevichería la cocina de Rosita*”. En la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, se realizó este estudio para que el restaurante sepa si el servicio que se le está ofreciendo al cliente cubre o supera

sus expectativas. Por lo tanto, el objetivo principal de la investigación es determinar el nivel de calidad del servicio en el Restaurante y Cevichería “La cocina de Rosita”. Para ello se utilizó el modelo de medición de calidad SERVPERF, que permitió saber el grado de calidad de servicio que reciben los clientes. En la presente investigación el tipo de investigación es descriptivo y el diseño de investigación es de tipo no experimental. El método es probabilístico aleatorio simple y como técnica se utilizó la encuesta que se le aplicó a 202 consumidores del restaurante en el 2020. Los principales resultados mostraron que la calidad del servicio se encuentra en un nivel bajo, debido a que los empleados no llegan a satisfacer las necesidades de los clientes. Las dimensiones menos cubiertas son elementos tangibles, fiabilidad y empatía. Por lo tanto, se concluye que los empleados deben esforzarse por brindar un buen servicio al cliente.

Montalban, (2019) cuya tesis realizada fue *“caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las mype rubro restaurantes del AA.HH almirante miguel grau-piura año 2018”*. Realizada en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Piura, Cuyo objetivo es la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurante del AA. HH Almirante Miguel Grau - Piura, año 2018. Por lo tanto, su metodología se empleará la investigación tipo Descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, existiendo la técnica de recojo de datos basando en la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala nominal. En conclusión Con respecto a los “conocimiento”, de la administración de ralea en las MYPE rubro restaurantes se identificó que; la totalidad de los propietarios realiza participación del unipersonal, por lo que es estimado destacado; en cuanto, la resarcimiento continua, se identificó que; que la universalismo de los propietarios lo consideran que es el progreso del negocio logrando así acatar las metas; en leyenda el liderazgo, se identificó que; la medio de los propietarios delegan actividades a su personal, visto que siempre se debe delegar roles para el cumplimiento de las distintas funciones, permitiendo así que la conjunto de los trabajadores puedan florecer personalmente liderando; en cuanto la toma de decisiones, se identificó que; la colectividad consideran que su individual de cometido aportan ideas, dado que, se considera impetuoso porque permite la exento gesto.

Campos, (2019) En su investigación llamada “*Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubrorestaurantes en el distrito de Sullana año 2018.*” Realizada en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo es Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubrorestaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Su metodología fue descriptiva, estas se observaron y se describieron tal como se presentan en su ambiente natural. En el caso de esta investigación se buscó describir la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubrorestaurantes en el distrito de Sullana año 2018. Como conclusión Con respecto a los ingresos de administración de ralea que acceden la MYPES rubrorestaurantes del comarca de Sullana, se identifica el progreso de su pieza gráfica debido a manejan un sistema de administración de especie, al perfeccionamiento de la comportamiento competitiva porque siempre están mejorando sus artículos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la aplomo en la organización y las cortejo existentes con ellos.

Variable 02: Liderazgo

Guzmán, (2019) finalizó su investigación llamada “*Influencia de la gestión gerencial sobre el clima laboral en el restaurante Chilis-Piura 2018*”. Realizado en la universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo general es Cómo la gestión gerencial influye en el clima laboral en el restaurante CHILIS- PIURA 2018. Cuya metodología Cuantitativo – Estadístico, su método teórico es Deductivo Método Empírico está relacionado con La Observación (Medición). Como conclusión Configurar claramente los indicadores para la gestión y gestión eficiente del restaurante Chilis en Piura en 2018 incluyen: si existe un plan de mantenimiento de infraestructura, un plan de mantenimiento de equipos, el inventario real de activos y materiales, un plan de suministro de insumos, estándares de calidad, preservación de insumos y una lista de insumos, plan de pérdidas o desperdicios, plan de gastos de caja chica, plan de ventas de rango, cronograma para responder a las necesidades del restaurante.

Periche, (2021) finalizó su tesis llamada “*Planeación y capacitación en las mype rubrorestaurantes del parque Néstor Martos, urbanización Santa Ana*”.

(piura), año 2021.” Realizada por la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo es Cuáles son las características de la planeación y capacitación en las MYPE rubro restaurantes del parque Néstor Martos Urbanización Santa Ana (Piura), año 2021. El cual la metodología es Cuantitativo de un nivel descriptivo, con un diseño noexperimental de corte transversal. Como conclusión en el restaurante del urbanizado Parque Nesto Matos en Santa Ana de Piura, se encontró que los operadores de pequeñas empresas utilizan planes situacionales al planificar sus actividades de manera coherente, y realizan las actividades de acuerdo a sus responsabilidades. Desarrollar un plan operativo, y En última instancia, utilizará herramientas de planificación táctica para brindar políticas, lineamientos, manuales y lineamientos para conocer el desarrollo de su misión.

Pintado, (2020) Finalizo su tesis llamada “*caracterización de la formalización y gestión empresarial en las mype rubro pollerías del aa. hh la primavera (castilla-piura) año 2018*”. La tesis se realizó en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, cuyo objetivo general es qué características tiene la formalización y gestión empresarial en MYPE las rubro pollerías del AA. HH La Primavera (Castilla- Piura) año 2018. El cual su metodología es de tipo cuantitativo ya que busca cuantificar y conocer las cantidades precisas del comportamiento de las variables de estudio, haciendo uso de la estadística para tabular los datos que se obtengan al aplicar la encuesta. Cuya conclusión en cuanto a los requisitos formales, es de sobra conocido Una parte importante de la formalización de MYPE son los permisos municipales, que también cuentan con certificados emitidos por DIGESA y el Departamento de Defensa Civil. Asimismo, en general, son personas físicas que hacen negocios. En base a esto, se recomienda actualizar el documento operativo, es decir, actualizarlo.

2.2. Bases Teóricas

Variable 01: Calidad

Buitrago, (2019) nos da a entender que el sistema de gestión de calidad es el grupo de ocupaciones realizadas sobre los recursos, documentos, métodos que son coordinadas por reglas desde las cuales la compañía va a poder regar organizadamente la localidad de la misma. El cual su tarea de esta enfocada hacia la optimización continua

de la calidad.

En las MYPE rubro cevicherías es bastante fundamental que exista una administración de calidad, para dar así un admirable servicio a sus consumidores o también denominados clientes, es esencial subrayar que una vez que se usa la administración de calidad de forma eficiente, esta puede poner a la MYPE en un óptimo grado de competencia, llevándola así a conseguir un gran triunfo empresarial.

Según la norma ISO 9001, (2018) La gestión de calidad no es un factor duro, es por ello que requiere de una constante renovación y de esta forma satisfacer las novedosas necesidades de las empresas y sus consumidores.

Es relevantes que las MYPE rubro cevicherías se encuentren en constantes cambios para ir perfeccionando cada vez más el servicio a sus consumidores, lo pueden hacer por medio de creaciones, dar nuevos platos a la carta, hacer uso de la tecnología, entre otros.

Dimensión 01: Principios De La Gestión De Calidad

Según Alvarado, (2019) El inicio de la gestión de la calidad es un requisito previo importante para la comunicación aplicada por la alta dirección de la organización. Para que esta norma sirva a la organización no debe ser vista como un sistema que deba implementarse, sino más bien como un sistema de referencia. Las MYPE rubro cevicherías que decidan a enumerar con una buena gestión de calidad comprometen poseer como informe de los principios de esta misma, ya que estos serán muy ventajosos para que la MYPE marche de condición eficaz.

Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

Indicador 01: Enfoque al Cliente

En MYPE de la industria del ceviche tienen claro que las necesidades de los consumidores no son fijas sino dinámicas, por lo que además de que los consumidores se vuelven más exigentes e informados, sus necesidades también cambian constantemente. Las organizaciones no sólo deben esforzarse en comprender las necesidades y expectativas de los consumidores, sino que también deben brindarles diferentes soluciones a través de productos y servicios, gestionarlos y esforzarse por superar las expectativas cada día. (ISO 9001, 2018)

Indicador 02: Liderazgo

Para ISO 9001, (2018) redacta que Los dirigentes instituyen el componente de objetivo y alineación de la compañía. Tienen que producir y conservar un ambiente interno en el que los empleados tienen la posibilidad de llegar a involucrarse plenamente para lograr las metas de la organización.

El liderazgo en el rubro Pollerías de AA.HH Buenos aires está al mando de los dueños o cualquier familiar del mismo, es fundamental que ellos mantengan un óptimo clima gremial para el bien de la MYPE, puesto que tal cual se conseguirán todos las metas propuestos.

Indicador 03: Participación del Personal

Para la ISO 9001, (2018) Nos explicaron que los empleados son la esencia de la empresa, la motivación de los empleados es clave y la organización cuenta con incentivos y estrategias de reconocimiento. Sin estas dos actividades, será difícil para una organización lograr el compromiso de sus empleados.

Indicador 04: Enfoque basado en procesos

Una vez que se gestionan como un proceso las profesiones y recursos involucrados se logran de manera más eficiente los resultados deseados, este cambio se basa en la concepción de la empresa, ya no es una organización basada en departamentos o áreas funcionales, sino una basada en una empresa. cuyos procesos generan costos para los consumidores. (ISO 9001, 2018)

En las MYPE de la categoría cevichería debe existir un proceso óptimo, ya que este incluye la compra de insumos, preparación, servicios o atención, etc.; en cambio, si estas gestiones se realizan por separado, no será posible. para brindar el mejor servicio de calidad al cliente.

Indicador 05: Enfoque de sistema para la gestión

Detectar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, ayuda a la eficiencia y efectividad de una organización para lograr es el logro de los fines marcados. Para ellos va a ser primordial que la organización

detecte y gestione de manera adecuada todos los procesos interrelacionados. (ISO 9001, 2018)

El entendimiento gestionar en una MYPE es importante debido a que, si está bien estructurada va a poder conseguir todas las metas trazadas, llegando a tener mejor productividad, conseguir un óptimo grado de competencia en el mercado, entre otros.

Indicador 06: Mejora Continua

La optimización continua del manejo general de las organizaciones debería ser un objetivo persistente, la optimización continua de los procesos se consigue con el periodo PHVA (Planificar, Hacer, Revisar y Actuar), para mejorar.

La optimización continua se fundamenta en un periodo que ayuda a que la MYPE tenga un mejor funcionamiento, este periodo estima la organización, en las actividades como en toda MYPE se tienen que planear todos los procesos a continuar para poder hacer la satisfacción de sus consumidores; hacer una buena preparación de platillos; el revisar que todo se encuentre en orden y poder actuar de forma correcta, brindando un servicio eficiente.

Indicador 07: Enfoque a toma de decisiones

Según la ISO 9001, (2018) determina que “Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información., lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos”.

Las elecciones tienen que fundamentarse en los hechos, el entendimiento reconocer si sus clientes permanecen plenamente satisfechos o requieren una optimización en el servicio, esto ayudara a que no se haga un problema en la organización.

Indicador 08: Relación con los proveedores

Se necesita desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser muchísimo más competitivos y mejorar la productividad y la productividad, a lo largo de las alianzas, gana tanto la compañía como los proveedores. El diseño y la implementación de un Sistema de Administración de Calidad de una organización que está influido por la naturaleza de cada compañía, el triunfo de una organización

se consigue por medio de la utilización y el mantenimiento del Sistema de Administración de Calidad creado para mejorarlo de manera continua. (ISO 9001, 2018)

Dimensión 02: Elementos De La Gestión De Calidad

Para Rojas, (2021) describe que los elementos de un sistema de gestión de calidad se encuentran en :

Indicador 01: Estructura organizacional

Es el establecimiento de la jerarquía organizativa de la compañía y sus funcionalidades y responsabilidades de consenso al sitio que ocupen en la organización para poder hacer sus fines; es la manera en que la organización organiza a su personal, según con sus funcionalidades y labores, explicando de esta forma el papel que ellos juegan en la misma. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

En las cevicherías hay diversos cargos, entre ellos permanecen: los mozos, cocineros, el que se ocupa de cobrar, el de aseo, etcétera. Es bastante esencial que cada cargo lo necesite el personal correcto debido a que, tal la MYPE alcanzara todos sus fines. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

Indicador 02: Planeación

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de productos y servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes. Consiste en la acumulación de actividades que permiten a la organización desarrollar un organigrama de acciones para las metas a alcanzar. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

Indicador 03: Recursos

Son todos los recursos que se necesitan para lograr conseguir el logro de las metas de la organización: personas, grupos, infraestructura, capital, etcétera. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

En las MYPE rubro de cevicherías de AA.HH Buenos Aires los recursos vienen a ser los individuos que trabajan allí, las máquinas (cocina, mesa de corte, asadores, utensilios de cocina, etcétera.), el sitio que debería ser a gusto para los

consumidores, es importante resaltar que estas cevicherías que se ubican en la AA.HH Buenos Aires, entre ellos se realiza la formación de sus empresas.

Indicador 04: Procesos

Son el grupo de ocupaciones que convierten recursos de ingreso en productos o servicio, cada una de las empresas poseen procesos, sin embargo no continuamente se hallan determinados, los procesos necesitan de recursos, métodos y la planeación de las ocupaciones, así como sus causantes. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

En las MYPE de este rubro existe un proceso para cambiar los insumos en deliciosos platillos que van a ser ofrecidos a la población, para esta transformación se realizan uso de recursos humanos (cocineros, mozos, cajero, etcétera.), maquinarias (mesas de corte, asador), capital (dinero para la inversión), entre otros.

Indicador 05: Procedimientos

Son la manera de hacer un proceso, es el grupo de pasos que tienen que desarrollarse al detalle para lograr cambiar los recursos de acceso del proceso en productos o servicio, dependiendo de la dificultad, la organización dictamina si se documentan o no los métodos. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

Los delegados a la preparación de platillos vienen a ser los cocineros profesionales realizando uso de las máquinas de corte como además de la cocina, para después ser ofrecido este servicio por los mozos y es verificado por el propietario de la cevichería, entre otros métodos, es por esa razón que se necesita que este proceso se encuentre bien llevado a cabo para poder hacer la satisfacción de los consumidores.

Variable Liderazgo

Define al liderazgo como un proceso a un plazo extenso, en que se tiene por objeto alcances gigantes cambios útiles alcanzando una perspectiva, donde existe un ejercicio voluntario a causa de los seguidores, que poseen aquel comportamiento por la credibilidad, el carisma y personalidad del jefe. (Bermeo, 2022)

Según el criterio dado de liderazgo, se puede determinar que el líder es aquella persona capaz de hacerse cargo de un proceso y puede sacar lo mejor de

hablado proceso, un jefe se caracteriza por tener seguidores voluntarios, el liderazgo involucra que el individuo que lidera el proceso tenga ciertas reacciones positivas.

Buitrago, (2019) establece que el liderazgo es un grupo de capacidades que sirven para influenciar en la forma de pensar o actuar de otras personas. Así mismo asegura que un jefe debería tener la función de tener idea propia, haciendo más fácil a sus seguidores ideas innovadoras, debido a que un jefe no solo da directivas.

Según la definición dada de liderazgo, puede decirse que el liderazgo está formado por un conjunto de destrezas que son usadas para influir sobre las capacidades y reacciones de los seguidores, además tenemos la posibilidad de resaltar que un jefe continuamente está secundando a sus seguidores, ofreciéndoles ideas innovadoras, creativas, puesto que es él debería disponer de estas destrezas.

Dimensión 01: Funciones De Liderazgo

Camino, (2019) menciona que el liderazgo es una funcionalidad determinante para cualquier compañía o plan. Sin un liderazgo capaz de gestionar la adversidad, producir una perspectiva inspiradora y escoltar al equipo hacia las metas, muchas organizaciones fallecen o se retuercen de dolor. Así mismo menciona que hay 8 funcionalidades del liderazgo, estas son las próximas:

Indicador 01: Responsabilidad

La responsabilidad es la primera funcionalidad de un óptimo jefe, se apoya en aceptar y hacerse cargo de lo sucedido, lo cual se generó o del sitio en el entorno en que el jefe se está desarrollando, es común que un jefe se equivoque y logre culpar a otros miembros de la organización o inclusive al mismo entorno de que las cosas no le se encuentran saliendo como estaba anhelado. Es fundamental tener claro que para ser buen jefe se debería realizar cargo de las secuelas sin excusas, debido a que en la organización tienen la posibilidad de exponer buenos o malos resultados, además debería mostrarse vulnerable frente a los miembros de esa organización llegando tal a obtener su confianza. (Benites Thalia Maricel Guzmán, 2019)

El líder de las MYPE debería hacerse cargo de sus responsabilidades, aceptar las secuelas de cada elección; cabe mencionar que ningún ser humano es

perfecto y una que de nuevo el jefe además cometerá errores, él debería saber solucionarlo haciéndose responsable sin buscar excusas.

Indicador 02: Conciencia

Guzmán, (2019) Aseguró que los líderes deben aprender a detenerse, detenerse, a veces retirarse para poder ver el bosque, lejos de los árboles, enfatizó en una mayor conciencia, una mayor atención al aquí y ahora.

Un óptimo jefe debería saber mirar y examinar su ámbito para lograr identificar cualquier problema o caos que se logre producir en la MYPE, provocando pérdidas en ella.

Indicadores 03: Inconformidad

Según Guzmán, (2019) redacta que se necesita ser inconformista para lograr liderar un plan. Un óptimo jefe debería ser inconformista, debería ir incrementando cada vez más sus expectativas de triunfo, debido a que esto ayudara a que la MYPE crezca, obteniendo presencia y permanencia en el mercado, esto se puede conseguir planteando fines mayores, siendo cada vez más ambiciosos.

Indicador 04: Anticipar el cambio

Un óptimo líder debería tener constantemente presente esta funcionalidad, puesto que hay variadas tácticas para lograr abordar los cambios en una organización, hay muchas organizaciones incapaces de ser tan rápidas y veloces con las expectativas del mercado o de sus consumidores debido a que no cumplen con lo cual ellos exigen, estas organizaciones tienden a fallar; así mismo, permanecen las organizaciones que se adaptan velozmente a los cambios del mercado, estas empresas logran sobrevivir o seguir estando en el mercado debido a que usan una habituación tradicional y cumplen con lo cual necesita su ambiente.

No obstante, las organizaciones que logran conseguir una más grande productividad son esas que tienen la posibilidad de anticipar el cambio, estas organizaciones desarrollan mecanismos de avance al cambio, obteniendo tal llegar a los nuevos escenarios, necesidades y expectativas de sus consumidores. Es determinante que el jefe de la organización este una y otra vez analizando su ámbito debido a que tal va a poder tomar las superiores elecciones llevando a su compañía al triunfo. (benites thalia maricel Guzmán, 2019)

Indicador 05: Diferenciación

La generación del costo es un imperativo fundamental en una organización, teniendo presente que la productividad en la contabilización de resultados se logra obtener de extensa variedad de maneras. Cabe mencionar, que una de las modalidades más efectivas para conseguir una gigantesca productividad es la diferenciación, es primordial que el jefe no sea conformista con lo cual a esto respecta, debido a que no únicamente debería dar un producto al mercado, sino tiene que aspirar a algo mucho mejor, puesto que puede dar un producto exclusivo, importante y distinto en el mercado. (benites thalia maricel Guzmán, 2019)

En las cevicherías de existe la diferenciación debido a que todas ellas da a lapoblación como combos diversos, publicidad variada y más que nada un servicio exclusivo. (benites thalia maricel Guzmán, 2019)

Indicador 06: Crear equipos de alto rendimiento

Guzmán, (2019) nos redacta que Un buen líder debe desempeñar un papel en la producción de estos grupos, seleccionando a los mejores jugadores, ayudándolos a unirse y construyendo una cultura de equipo de la que todos estén orgullosos de ser parte.

En cada cavicheria busca tener un óptimo equipo de trabajo, usando una comunicación asertiva, motivación, entre otros; esto ayuda a que el servicio hacia losconsumidores mejore. (Guzmán, 2019)

Indicador 07: Inspiración

Guzmán, (2019) nos escribe que No se puede crear un buen grupo y dejarlo solo, hay que inspirar a los individuos a enseñar su mejor versión, inspirar a otros, hay que ser un ejemplo a seguir.

Todos tenemos la capacidad de ofrecer más de nosotros mismos, tenemos la capacidad de llegar más lejos sólo si sentimos la motivación básica. Un buen jefe hace que las personas que le rodean quieran dar lo mejor de sí, quieran implicarse y contribuir con sus esfuerzos para el éxito universal del plan. (Guzmán, 2019)

Indicador 08: Automotivación

Los jefes pueden estar muy motivados a través del trabajo de otras personas, los jefes deben buscar referentes, personas que los inspiren y les sirvan de guías, a veces esas personas son otros emprendedores, mentores, otros líderes sociales o

políticos, e incluso personas de tu lado. propia área.

Dimensión 02: Beneficios Del Liderazgo

Caballero, (2020) redacta que las organizaciones son competitivas, innovadoras, y rentables, empero no es una labor fácil lograr todo lo mencionado en una pyme. Si eres reúnesevarias de las propiedades de un óptimo líder empresarial es bastante viable que cada vez estés más alrededor de lograr que tu organización fluya y sea un comercio rentable.

Sus Principales Beneficios del liderazgo es:

Indicador 01: Motivacion.

Conservar motivado al equipo de trabajo es un enorme esfuerzo que se debería hacer a partir del liderazgo. Un jefe debería poder encausar los esfuerzos particulares según las cualidades de cada colaborador, es un ingenio que consigue oyendo a los otros a partir de la empatía y no a partir de la crítica; en ese sentido fortalece los beneficios de cada empleado, pudiendo de esta forma, que las personas se sientan satisfechos por su trabajo y sus logros. El componente motivacional potencia las habilidades de cada trabajador, alentándolos a conseguir más.

Indicador 02: Confianza. Los empleados confían en los directivos por sus habilidades y valores. Un jefe saluda y da la mano constantemente a sus compañeros, tiene un enorme repertorio de las diversas superficies de la empresa y está dispuesto a favorecer y orientar a los demás, comparte sus conocimientos y experiencias con humildad y es por tanto su personalidad. Suele ser agradable y su apoyo es necesario y apreciado.

Indicador 03: Cultura de trabajo Toda empresa se basa en determinados valores, principios y objetivos. A la hora de seleccionar personal se suele prestar atención a personal preparado y con ciertos conocimientos técnicos o formales. Sin embargo, también es importante que sus valores y principios sean similares a los de la empresa. Sin embargo, es posible que los empleados pierdan de vista estos detalles y los dejen de lado. Sin embargo, un jefe sabe constantemente

cómo mantener una relación y trabajar según estos principios, además, sabe hacer que los empleados actúen según los mismos principios que se notan en el desempeño general de la organización.

Indicador 04: Entusiasmo Los dirigentes demuestran fervor frente a los nuevos desafíos, a pesar que inventan que son difíciles de conseguir, además, frente a las adversidades y cambios, saben que no permanecen solos, saben que cuentan con un equipo competente que lo apoya y a la inversa, cada empleado cuenta con el jefe como un guía a quien recurrir en instantes complejos. Todos ponen manos a la obra individualmente y como equipo animados por conseguir de la mejor forma viable todos los proyectos. Dichos son ciertos de los enormes beneficios de disponer de un óptimo liderazgo en la compañía. Recuerda que los dirigentes natos resultan muy escasos, generalmente, los dirigentes están compuestos como tal, tienen que aprender a hacer uso correcto de sus emociones, empatía y conocimientos técnicos, es un proceso.

2.3. Hipótesis

En la Investigación “Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicherías Del AAHH Buenos Aires - Piura Año 2021” es nivel descriptivo, por lo tanto no domina hipótesis, el cual la Investigaciones que no tienen Hipótesis solo describen los acontecimientos . Aguire, (2021)

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de la Investigación.

El nivel de la Investigación

La Investigación fue de nivel descriptivo. Para Miranda, (2021), El método es de tipo cuantitativa e implica la comparación con la teoría existente y un conjunto de hipótesis necesarias para obtener una muestra, ya sea aleatoria o discriminativa, pero representativa de la población u objeto fenomenológico bajo estudio. Por tanto, para realizar una investigación cuantitativa es necesaria una teoría construida porque el método científico utilizado en ella es deductivo. Este trabajo de investigación permite realizar una búsqueda, la caracterización del problema y la evaluación de los hechos ocurridos en el contexto específico de la categoría MYPE ceviche en Piura.

Tipo de Investigación.

La presente investigación fue cuantitativa Según Periche, (2021) El propósito en la creación de estasmicroempresas es promover el autoempleo de los emprendedores y otras personas que forman parte de estas MIPYMES, y aumentar su rentabilidad, promoviendo al mismo tiempo el desarrollo económico.

Diseño de la investigación.

Fue de diseño no experimental- transversal Según Miranda, (2021) Establece que un diseño no experimental es un diseño realizado sin manipulación deliberada de ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, los hechos se observan cuando se presentan en su verdadero contexto y en un momento determinado. Por lo tanto no existe una manipulación premeditada la cual estas variables, por lo que solo se observó los hechos a ilustrarse en el medio originario y luego se ejecutó un análisis transversal de los mismos ya que recopilan datos en un momento, una vez. El propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado.

3.2. Población y muestra

Población

Miranda, (2021) resume que se plantea que una población a partir de la

perspectiva descriptivo, es un grupo limitado o infinito de entes (personas, centros, organizaciones, etc.) que tienen propiedades usuales. La magnitud que tiene una población este elemento bastante fundamental en el protocolo de indagación y viene dado por el número de recursos que conforman la misma.

Población: La población estuvo constituida por 120 clientes, 16 trabajadores y 3 propietarios.

Muestra

Miranda, (2021) a través de esta investigación se puede conocer quiénes son los recursos analíticos: para que la gestión de la calidad y el liderazgo del cambio, en la matriz operativa y en la matriz de preguntas del indicador del agente de cambio, el conjunto de los cuales se considera finito e infinito. Especifique la fuente y la magnitud del cambio para cada métrica.

Muestra: la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores de las pequeñas empresas del AAHH. Buenos Aires Piura.

Cuadro 01: Relación de las MYPE en estudio

ORDEN	MYPE	PROPIETARIOS	TRABAJADORES
1	CEVICHERIA1	1	4
2	CEVICHERIA2	1	6
3	CEVICHERIA3	1	6
SUBTOTAL		3	16
TOTAL			19

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot x \cdot y}{e^2}$$

Dónde:

Z_2 = Grado de confiabilidad (92%: Valor =

1.75)e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Reemplazando:

$$x = \frac{1.75^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2}$$

$$x = \frac{0.765625}{0.0064}$$

$$A = 119.6$$

Criterios de inclusión

Variable Gestión de Calidad:

Trabajadores con más de tres meses de servicio

Variable Liderazgo:

Todos los clientes sin excepción

Criterios de exclusión

Variable Gestión de calidad:

A trabajadores con menos de tres meses de servicio.

Variable Liderazgo:

No se excluye a ningún cliente.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medicion	ategoría o Valoración
GESTIÓN DE CALIDAD	<p>Montalban, (2018) precisa que el sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de actividades llevadas a cabo sobre los recursos, documentos, procedimientos que son coordinadas por normas a partir de las cuales la empresa podrá administrar organizadamente la calidad de la misma. La misión de esta está enfocada hacia la mejora continua de la calidad (Cabrejos, 2018)</p>	Principios	Liderazgo	NOMINAL	SI= 01 NO=02 TAL VEZ=03
			Enfoque al cliente		
			Participación del Personal		
			Enfoque a procesos		
			Enfoque del sistema		
			Mejora Continua		
			Enfoque a toma de decisiones		
			Relación con los proveedores		
		Elementos	Estructura	NOMINAL	SI= 01 NO=02 TAL VEZ=03
			Planeacion		
			Recursos		
			Procesos		
			Procedimientos		

LIDERAZGO	<p>Fernandes, (2018) nos Determina que el liderazgo es un conjunto de habilidades que sirven para poder influenciar en la manera de pensar o actuar de otras personas. Asimismo se afirma que “Un líder debe tener la capacidad propia de tener iniciativa propia facilitando a sus seguidores ideas innovadoras que puedan ayudar en la organización (Villegas, 2018).</p>	Funciones	Responsabilidad	NOMINAL	
			Conciencia		
			Inconformidad		
			Anticipar el cambio		
			Diferenciación		
			Creación de equipo de alto rendimiento		
			Inspiración		
			Automotivación		
		Beneficios	Motivación	NOMINAL	
			Confianza		
			Cultura de trabajo		
			Entusiasmo		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

En la presente investigación se utilizará la técnica encuesta, ya que se busca obtener datos por medio del instrumento cuestionario, cabe indicar que no se modificara, ni controlara el entorno, los datos serán recolectados a través de un cuestionario con preguntas previamente normalizadas y dirigidas hacia una muestra enespecífico con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Cabe resaltar que la presente investigación la encuesta estuvo dirigido a los propietarios, trabajadores y clientes.

Instrumento

Encuesta: Se realiza una encuesta entre propietarios, empleados y clientes con el objetivo de obtener información sobre la gestión de calidad y liderazgo en las mype rubro cevicherías del aa.hh buenos aires - piura año 2021.

El instrumento utilizado en este estudio es un cuestionario, mismo instrumento comúnmente utilizado en este tipo de trabajos de investigación científica, el cual consta de un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla, acompañadas de una serie de respuestas a las que la persona investigada tiene contestar.

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó el Instrumento de cuestionario (detallado en anexo 2) la escala de medición fue en escala nominal. Para Guzmán, (2019) Los métodos de investigación se definen como un conjunto de técnicas que posibilitan el logro de un producto o resultado específico, consistente con la dirección de una investigación y el uso de herramientas específicas. El investigador sabe, una vez clara su orientación, que tiene muchos métodos a su disposición, pero también sabe que los resultados de aplicar uno u otro (o combinar varios) producirán o no un resultado muy específico para otro.

Se utilizo instrumento de confiabilidad el alfa de Cronbach Ceseña, (2019) nos explica que Cuando se utilicen encuestas o instrumentos que contengan preguntas con respuestas en Likert o escalas semánticas, el índice de confiabilidad del instrumento debe calcularse utilizando el alfa de Cronbach.

3.5. Método de análisis de datos

(Corzo, 2018) no explica que los métodos de análisis de datos son la aplicación sistemática de métodos y razonamientos estadísticos para explicar la relevancia de la información combinada, configurar datos, sintetizar la presentación de datos, crear diagramas usando imágenes, tablas y gráficos y evaluar estadísticas. pendiente, datos de probabilidad, para lograr resultados significativos, se conoce como análisis de datos.

Todas las acciones realizadas anteriormente se llevaron a cabo mediante el uso de herramientas tecnológicas como el sistema Microsoft Windows 11, donde se utilizó el programa Microsoft Office 2019 con sus herramientas, Word 2019 para explicar la información recopilada y ubicarla, de igual manera, Para calcular las repeticiones y proporciones de tablas estoy utilizando el programa Microsoft Excel-2019, además se utilizó el programa PDF para la presentación final de este trabajo de investigación, al mismo tiempo se utilizó el programa Turniting, mismo que tuvo como finalidad para comprobar la ausencia de plagio en este trabajo de investigación y finalmente para la presentación y soporte final se utilizó PowerPoint.

3.5. Aspectos Éticos

Principios Que Rigen La Actividad Investigadora

I.1. **Protección a las personas.** Encuesta: Se realizará una encuesta entre empleados y clientes para obtener información sobre la gestión. En toda investigación el individuo es el fin, no el medio, por lo que se requiere de un cierto nivel de protección, el cual será determinado en función del peligro al que está expuesto y el potencial de ganancia. En las investigaciones que involucran sujetos humanos, se debe respetar la

dignidad humana, la identidad, la pluralidad, la confidencialidad y la privacidad. Tal iniciación no sólo presupone la participación voluntaria de las personas sujetas a la investigación y la disponibilidad de información relevante, sino que también implica el pleno respeto a sus derechos fundamentales, especialmente si se encuentran en situación de vulnerabilidad.(Uladech, 2022)

I.2. **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, las plantas y los animales deben tomar medidas para evitar el mal. La investigación debe respetar la dignidad de los animales y el cuidado ecológico holístico de las plantas más que los objetivos científicos; Para ello, deben tomar medidas para evitar el mal y planificar acciones para reducir las consecuencias adversas y maximizar los beneficios. (Uladech, 2022)

I.3. **Libre participación y derecho a estar informado.** Las personas que realicen actividades de investigación tienen derecho a estar plenamente informadas de los fines y objetivos de la investigación que realizan o en la que participan, así como a participar de forma independiente y voluntaria. Toda consulta debe ir acompañada de una declaración de voluntad informada, independiente, clara y específica; la persona objeto de la investigación o el titular de los datos autoriza el uso de la información para fines específicos definidos en el plan. (Uladech, 2022)

I.4. **Beneficencia no maleficencia.** Debe garantizarse el bienestar de las personas involucradas en la investigación. De esta manera, los investigadores deben actuar de manera que se ajusten a las siguientes normas generales: no causar daño, minimizar los posibles efectos negativos y maximizar los beneficios. (Uladech, 2022)

I.5. **Justicia.** El investigador debe emitir juicios sólidos y considerados y tomar precauciones básicas para garantizar que sus prejuicios y las limitaciones de sus habilidades y comprensión no conduzcan ni fomenten prácticas desleales. Se reconoce

que la igualdad y la justicia dan a todos los participantes el derecho a los resultados de la investigación. Los investigadores también tienen el deber de garantizar un trato justo a quienes participan en los procesos, métodos y servicios relacionados con la investigación. (Uladech, 2022)

I.6. **Integridad científica.** La honestidad o integridad deben regir no sólo las actividades científicas del investigador, sino también extenderse a su carrera educativa y práctica profesional. La integridad del investigador es especialmente importante a la hora de valorar y comunicar posibles daños, peligros e intereses que puedan afectar a quienes intervienen en la investigación de acuerdo con las normas deontológicas de su profesión. Asimismo, se deberá mantener la integridad científica cuando se declaren conflictos de intereses que puedan perjudicar el proceso analítico o la comunicación de sus resultados. (Uladech, 2022)

IV. RESULTADOS

5.1. Gestión De Calidad

Tabla 1: *Principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2023.*

Gestión de calidad	N	%
La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
La empresa, lleva a cabo análisis de mercado para conocer las preferencias del cliente en cuanto al servicio a ofrecer		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
El personal de la cevichería siempre está atento a deseos y necesidades		
Si	03	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	03	100.00
Establecen programas para lograr los objetivos en el tiempo requerido.		
Si	14	87.50
No	0	0.00
Aveces	2	12.50
Total	16	100.00
La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
Cree usted que la cevichería hace uso de las tecnologías de información.		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
Diseña estrategias para mejorar la gestión de calidad en la empresa.		
Si	03	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	03	100.00

Continuara...

Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad .		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
Mantiene una buena comunicación con sus Proveedores		
Si	03	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	03	100.00
Existe control de proveedores en relación a la compra de productos.		
Si	03	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	03	100.00

Nota: Base de datos aplicado a propietarios y trabajadores en las mypes rubro cevicherías del AA.HH Buenos-Aires-Piura, año 2023.

Tabla 2: Elementos de la Gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2021.

Gestión de Calidad	N	%
La empresa organiza las funciones y responsabilidades.		
Si	13	81.25
No	0	0.00
Aveces	3	18.75
Total	16	100.00
La empresa planifica y controla sus productos para satisfacer a sus clientes		
Si	16	0.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	6	100.00
Los trabajadores a utilizan bien los recursos que brinda la empresa		
Si	16	0.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	6	100.00
Es necesario controlar y medir los procesos de la empresa		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	16	100.00
Los trabajadores brindan procedimientos al cliente dentro de la empresa		
Si	03	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	03	100.00

Nota: Base de datos aplicado a propietarios y trabajadores en las mypes rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2023.

5.2 Variable Gestión De Liderazgo

Tabla 03: funciones de la gestión de liderazgo de las MYPE rubrocevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Gestión de Liderazgo	N	%
El administrador es responsable con el cargo establecido.		
Si	120	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	120	100.00
El líder es consciente con sus trabajadores		
Si	105	87.50
No	0	0.00
Talvez	15	12.50
Total	120	100.00
Está inconforme con un plan para poder laborar		
Si	16	0.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	16	100.00
El líder logra anticipar el cambio dentro de la organización		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	16	100.00
La empresa hace publicidad variada para un servicio exclusivo		
Si	120	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	120	100.00
Se logra una mejora con la creación de grupos de alto rendimiento		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	16	100.00
El líder logra inspirar a sus trabajadores a seguir adelante		
Si	16	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	16	100.00
El líder brinda motivación a su equipo ante una baja.		
Si	120	100.00
No	0	0.00
Talvez	0	0.00
Total	120	100.00

Nota: Base de datos aplicado a propietarios y trabajadores y clientes en las mypes rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2023.

Tabla 04: Beneficios de la gestión de liderazgo de las MYPE rubro cevicherías en la AA.HH Buenos aires, Piura año 2021.

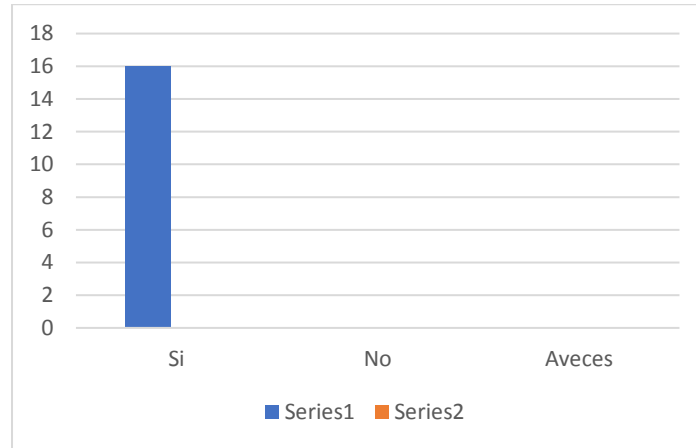
Gestión de Liderazgo	N	%
El trabajador a logrado ser recompensado por hacer un buen servicio		
Si	3	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	3	100.00
El trabajador confía en su líder por sus habilidades		
Si	120	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	120	100.00
El administrador selecciona bien a su personal		
Si	90	75.00
No	10	8.33
Aveces	20	16.67
Total	120	100.00
El líder demuestra entusiasmo ante nuevos retos		
Si	120	100.00
No	0	0.00
Aveces	0	0.00
Total	120	100.00

Nota: Base de datos aplicado a propietarios y clientes en las mypes rubro cevicherías del AA.HH Buenos-Aires-Piura, año 2023.

FIGURAS

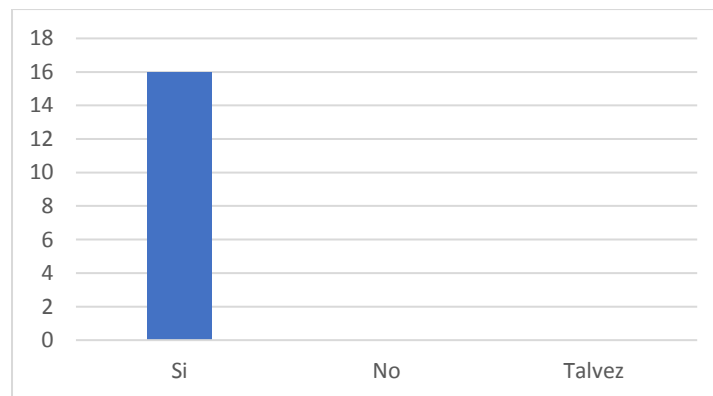
Figura 01: *Principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2023.*

Figura: Cree usted que si es buen líder podrá organizar bien su trabajo.



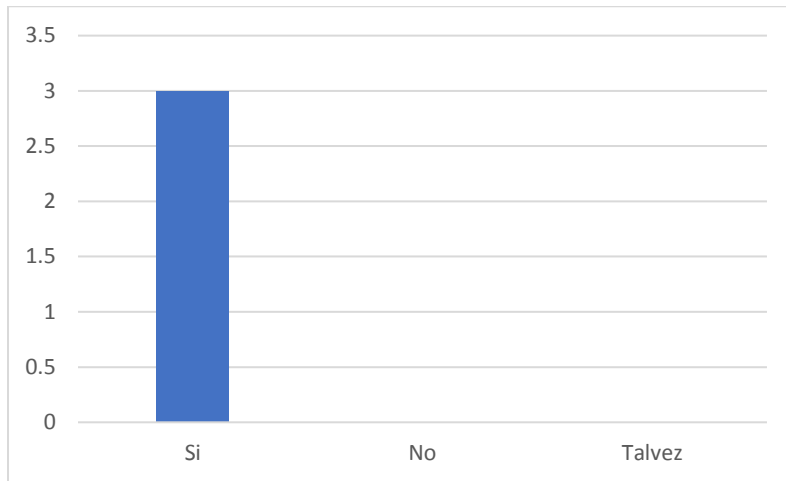
Fuente: tabla 01

Figura: La empresa, lleva a cabo análisis de mercado para conocer las preferencias del cliente en cuanto al servicio a ofrecer.



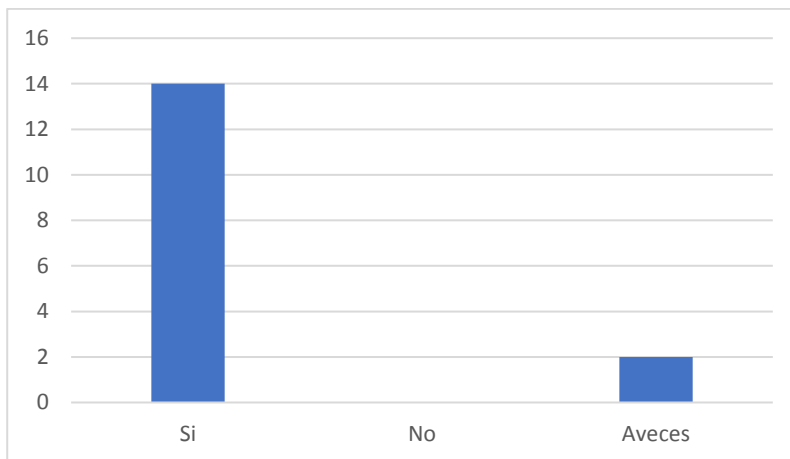
Fuente: tabla 01

Figura: El personal de la cevichería siempre está atento a deseos y necesidades



Fuente: tabla 01

Figura: Establecen programas para lograr los objetivos en el tiempo requerido.



Fuente: Tabla 01

Figura: La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado

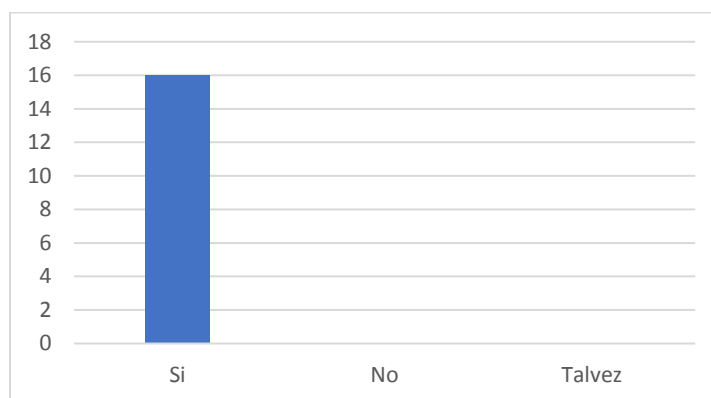
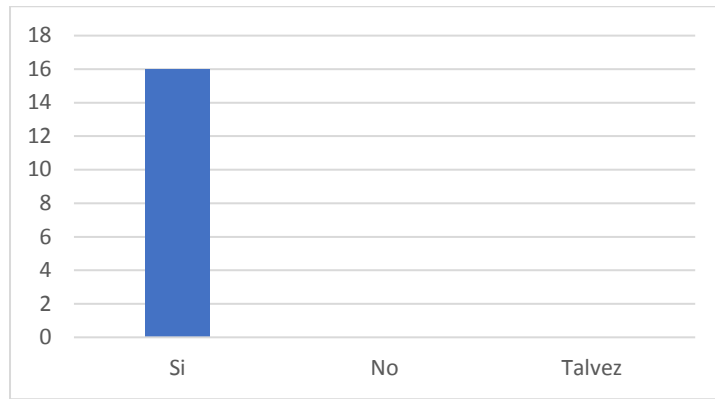
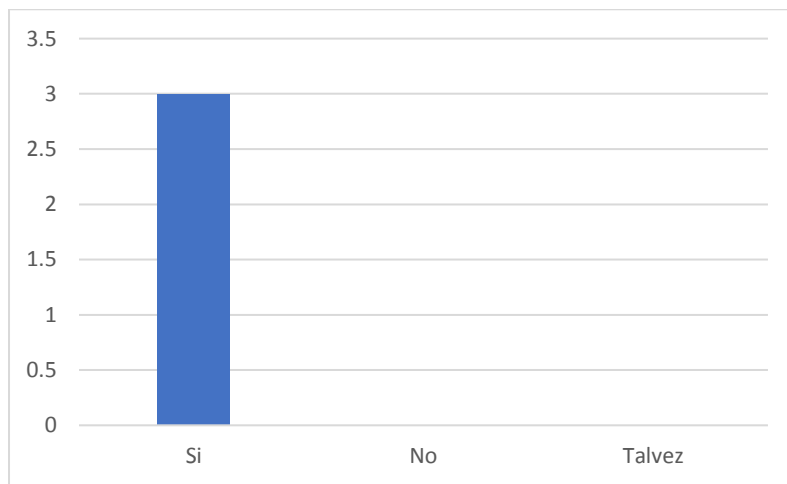


Figura: Cree usted que la cevichería hace uso de las tecnologías de información.



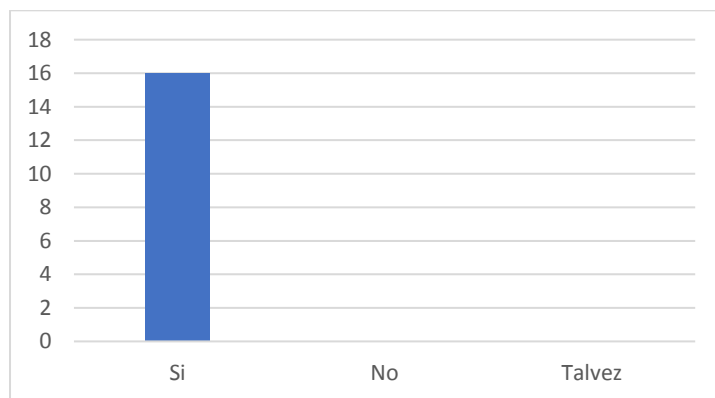
Fuente: Tabla 01

Figura: Diseña estrategias para mejorar la gestión de calidad en la empresa.



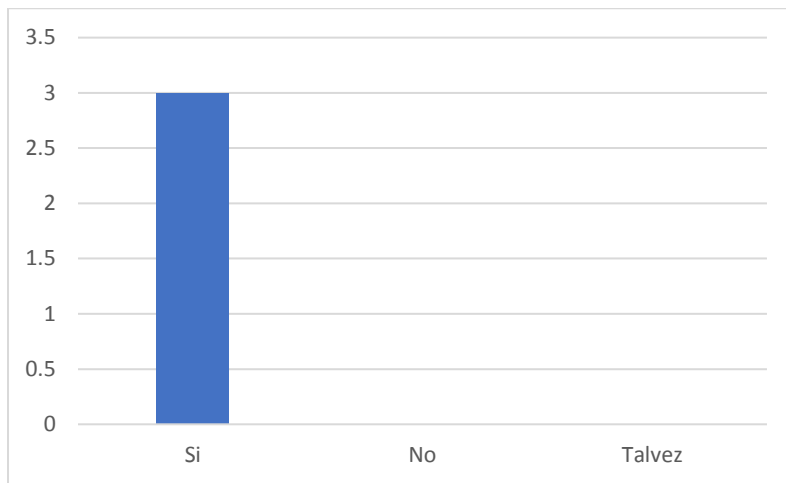
Fuente: tabla 01

Figura: Se establecen claramente las áreas de responsabilidad y autoridad



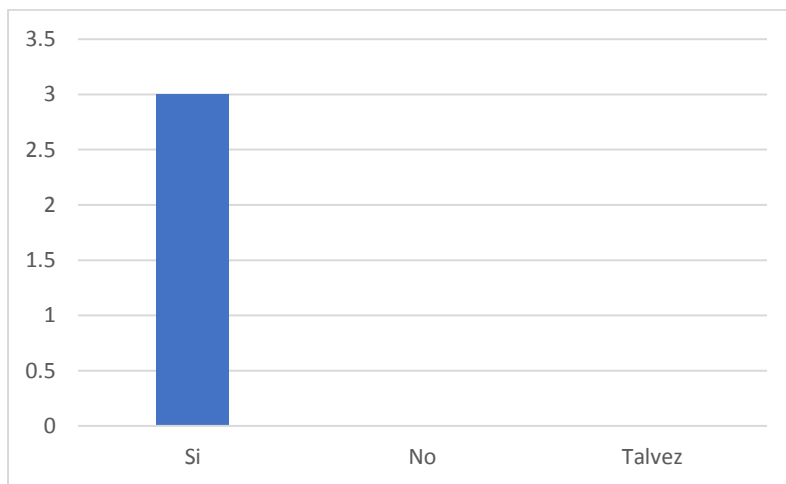
Fuente: tabla 01

Figura: Mantiene una buena comunicación con sus Proveedores



Fuente tabla 01

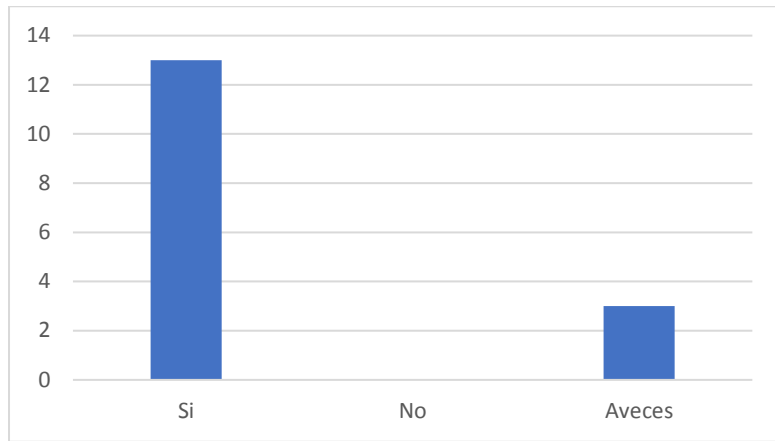
Figura: Existe control de proveedores en relación a la compra de productos.



Fuente tabla 01

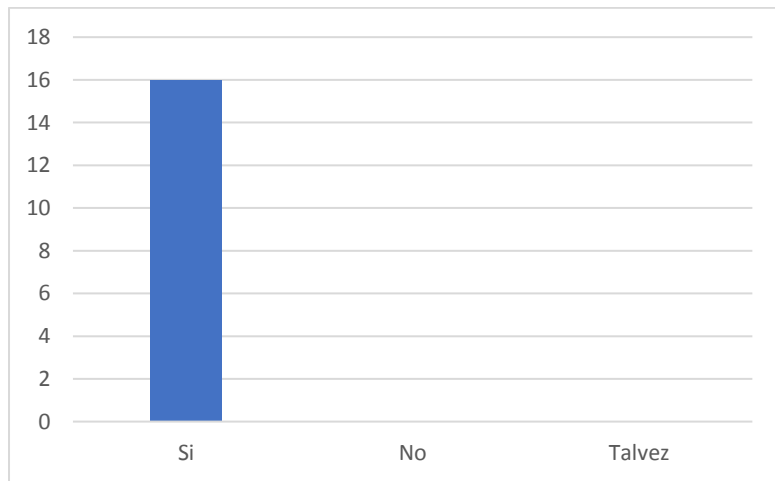
Figura 02: *Elementos de la Gestion de calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires-Piura, año 2021.*

Figura: La empresa organiza las funciones y responsabilidades



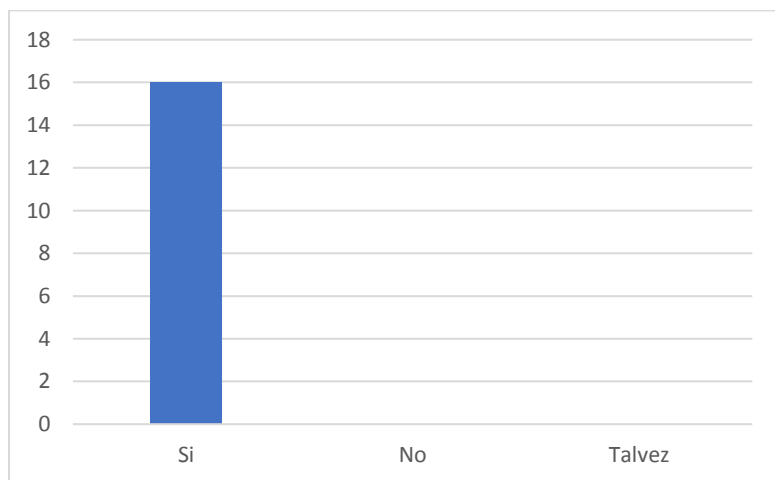
Fuente: tabla 02

Figura: La empresa planifica y controla sus productos para satisfacer a sus clientes



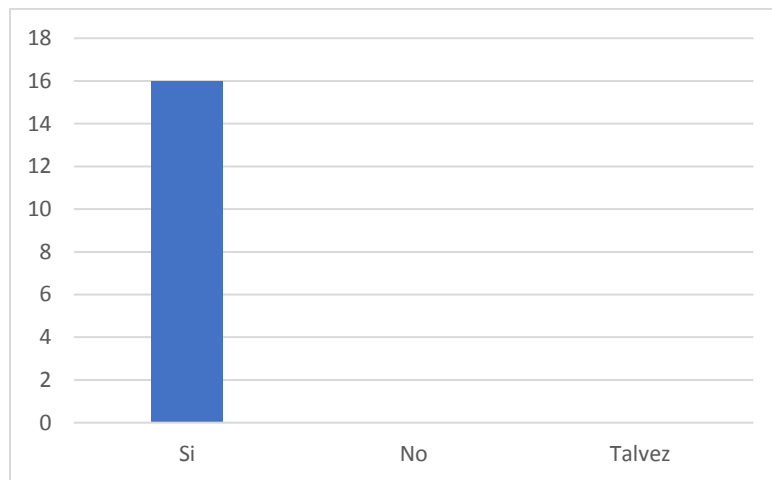
Fuente: tabla 02

Figura: Los trabajadores a utilizan bien los recursos que brinda la empresa



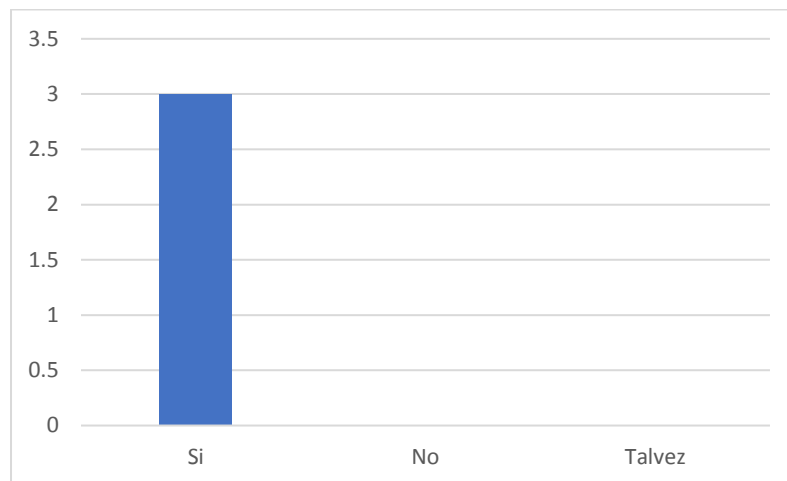
Fuente: tabla 02

Figura: Es necesario controlar y medir los procesos de la empresa



Fuente: tabla 02

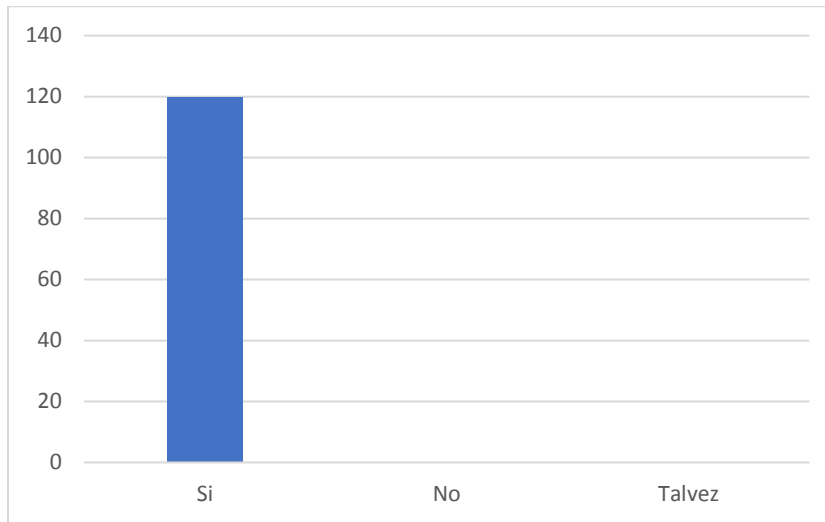
Figura: Los trabajadores brindan procedimientos al cliente dentro de la empresa



Fuente: tabla 02

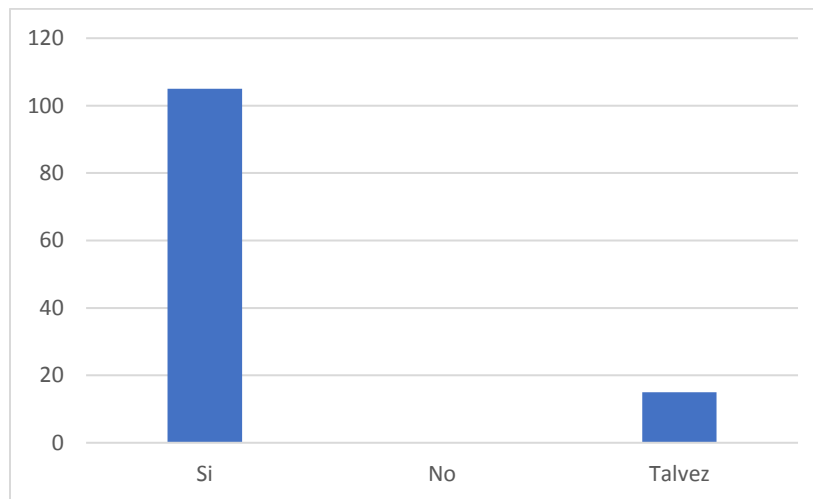
Figura 03: funciones de la gestión de liderazgo de las MYPE rubrocevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Figura: El administrador es responsable con el cargo establecido



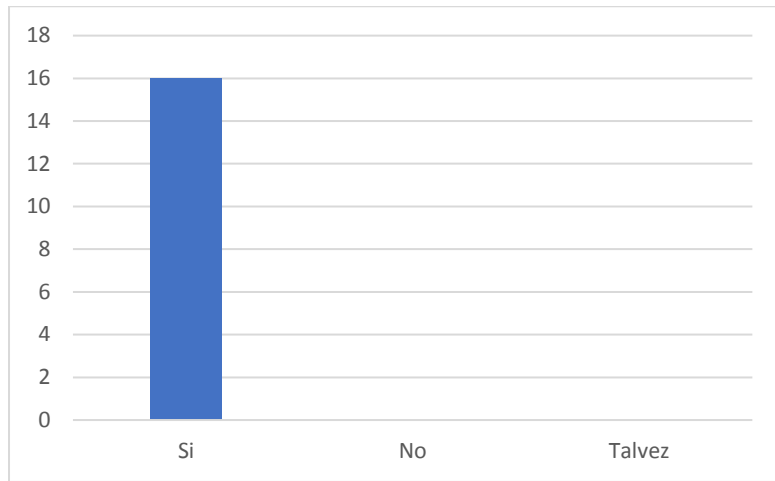
Nota: tabla 03

Figura: El líder es consciente con sus trabajadores



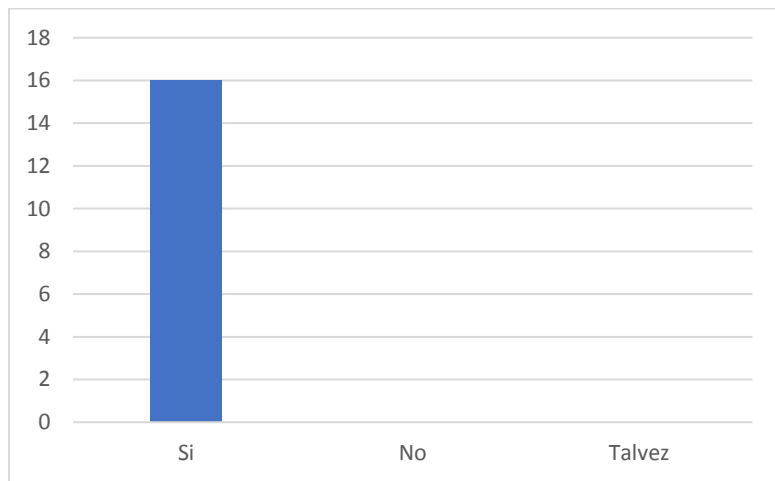
Nota: tabla 03

Figura: Está inconforme con un plan para poder laborar



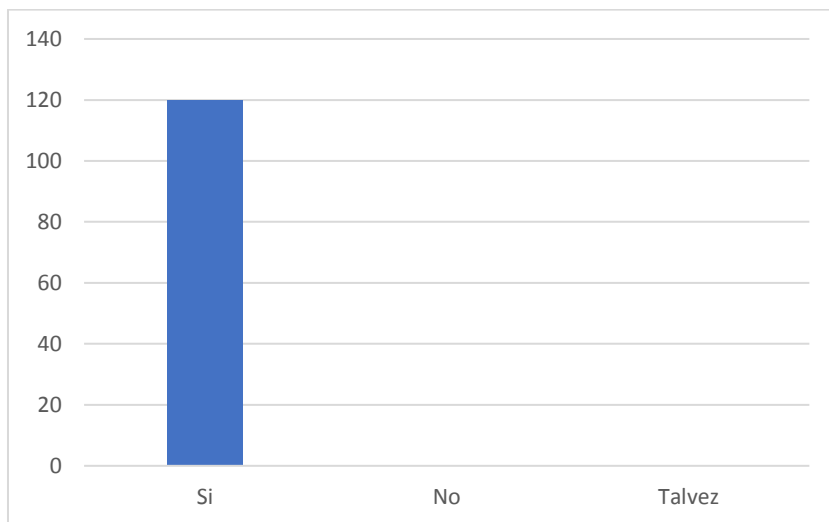
Nota: tabla 03

Figura: El líder logra anticipar el cambio dentro de la organización



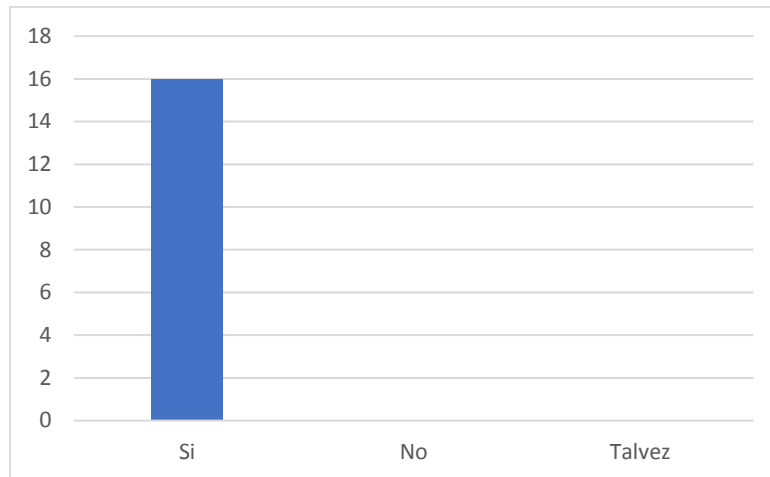
Nota: tabla 03

Figura: La empresa hace publicidad variada para un servicio exclusivo



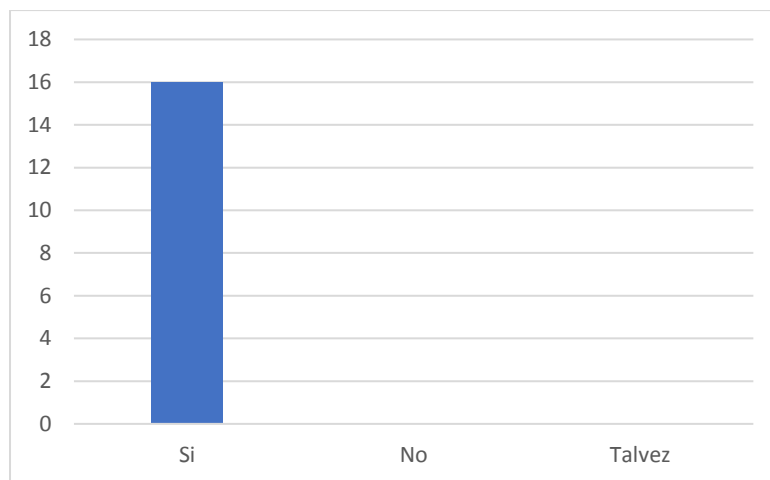
Nota: tabla 03

Figura: Se logro una mejora con la creación de grupos de alto rendimiento



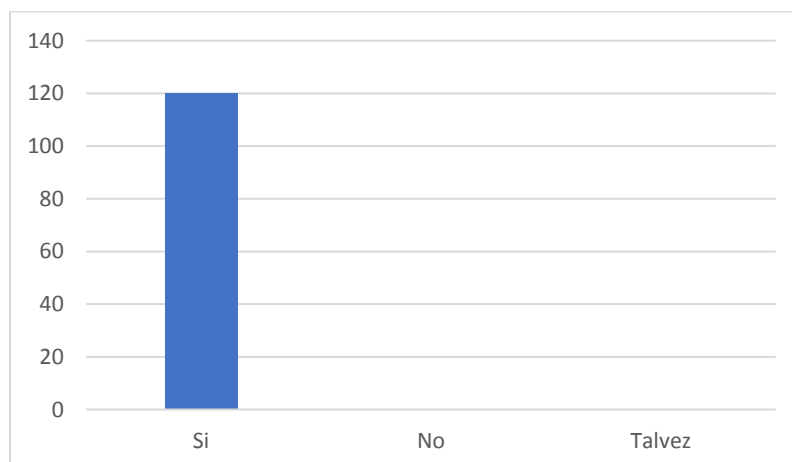
Nota: tabla 03

Figura: El líder logra inspirar a sus trabajadores a seguir adelante



Nota: tabla 03

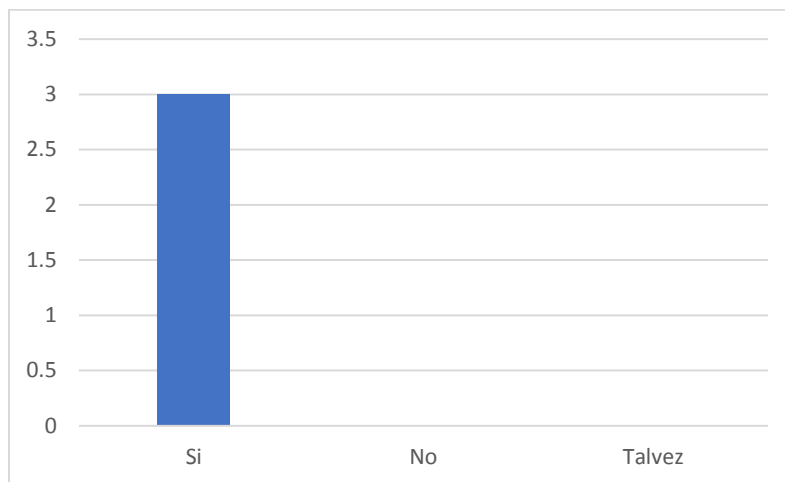
Figura: El líder brinda motivación a su equipo ante una baja.



Nota: tabla 03

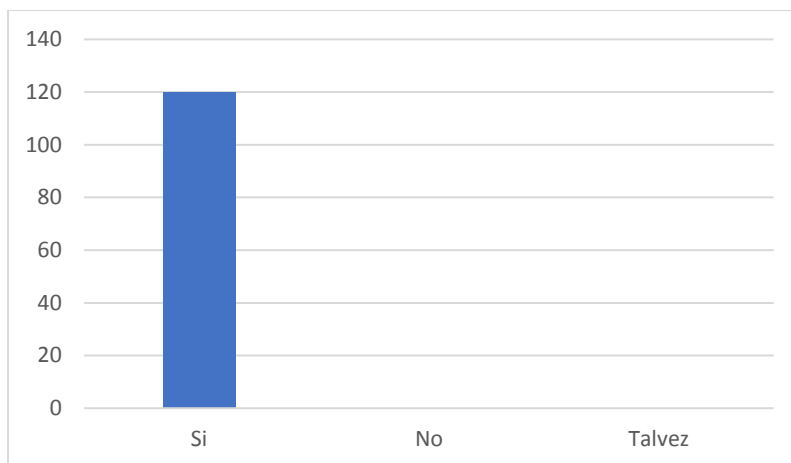
Figura 04: Beneficios de la gestión de liderazgo de las MYPERubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Figura: El trabajador a logrado ser recompensado por hacer un buen servicio



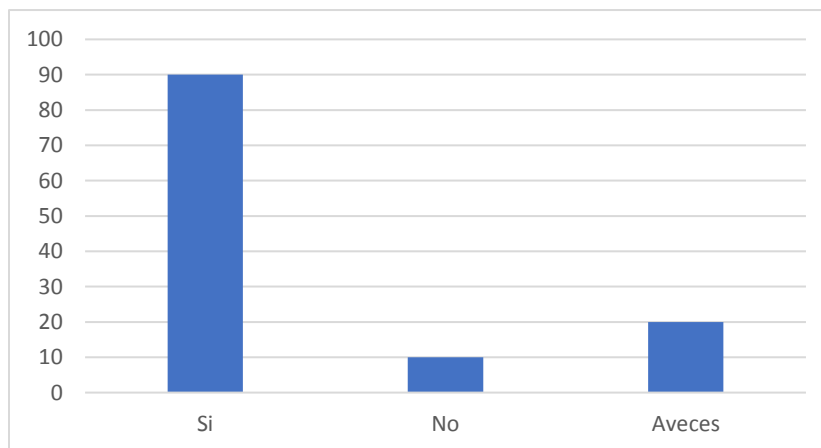
Nota: tabla 04

Figura: El trabajador confía en su líder por sus habilidades



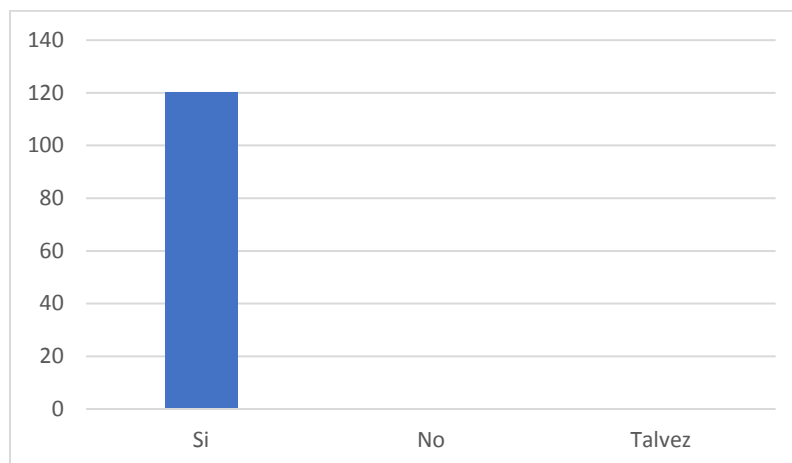
Nota: tabla 04

Figura: El administrador selecciona bien a su personal



Nota: tabla 04

Figura: El líder demuestra entusiasmo ante nuevos retos



V. DISCUSION

En la tabla 1: denominada los principios de la gestión de calidad de las empresas rubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2023.

En el indicador: El porcentaje 100% de los trabajadores dentro de la organización si conoce las necesidades del comprador al instituir a sus trabajadores con mayor satisfacción para poder brindar una calidad los clientes y dar un buen servicio. Flores, (2019) señala en su investigación que es importante establecer la calidad de las ventas que pueda satisfacer las necesidades del cliente, a fin de lograr el desarrollo focalizado. Se ha propuesto al mismo tiempo, crear el valor que la empresa obtiene al brindar servicios de calidad. Los líderes siempre deben establecer metas y tratar de guiar a todos los empleados de la organización para lograr las metas, lograr el éxito lentamente, lo más importante, cumplir con los requisitos del cliente.

De la misma cualidad, se logró analizar que el 100% de los trabajadores son informados a través de un análisis para poder conocer las preferencias del cliente y poder saber qué servicio ofrecer. Ceseña, (2019) redacta en su investigación que siempre es importante investigar siempre el servicio de calidad de una venta el cual se desea trabajar, es importante siempre trazar una investigación profunda para poder lograr conocer la calidad de una venta el trabajador siempre tiene que ser tratado con amabilidad para poder llegar a satisfacer las necesidades de los clientes, el trato que el trabajador recibe dentro de la empresa es aplicado al tratar al cliente.

De la misma cualidad, se puede observar que el 100% de los propietarios

respondieron que el personal siempre está atento en lo que pide el cliente, además de brindar una atención única con la finalidad que el cliente logre irse con recomendaciones a la empresa Pintado, (2020) en su investigación nos transcribe que el trabajador está preparado, es mencionar que el personal debe estar siempre atentos a cualquier necesidad que la empresa o cliente necesite, una facilidad para conocer a los nuevos productos del mercado y superiores proveedores, manteniendo constantemente la calidad; esto traerá consigo el ahorro y el prestigio de la compañía.

De la misma cualidad, Se logro observar mediante los trabajadores que el 100% si logran establecer programas que puedan lograr obtener siempre los objetivos, ya que los trabajadores aplican programas de entretenimiento para obtener la estadía de los clientes hacia el local. Según Flores, (2019) en su investigación nos recalca que si hablamos de programas existen muchas variedades el cual, un programa empresarial o una aplicación de software empresarial o cualquier programa informático que el usuario de una empresa utiliza para realizar diversas funciones en el campo empresarial.

De la misma cualidad, Se investigo que el 100 % los trabajadores siempre están actualizados a través de un organigrama ya que la principal responsabilidad de la empresa es siempre estar atentos a la información que brinda la empresa al trabajador. Según Campos, (2019) en su investigación nos recalca que El organigrama de la empresa no suele estar actualizado y en circunstancias especiales, como las pequeñas y medianas empresas, puede considerarse innecesario; sin embargo, los beneficios son diversos. Una vez desarrollado, será más fácil comprender los procesos y áreas de oportunidad en diversas áreas de la empresa.

De la misma cualidad, Se presto atención que el 100% de los trabajadores logran obtener que la empresa siempre aplica la tecnología en brindar la información con la intención de que los clientes estén atentos tanto a las promociones que las empresas brindan. Según Pintado, (2020) nos recalca en su investigación que la mayoría de restaurantes no necesitan realizar grandes inversiones en tecnologías de la información y la comunicación o mejor llamadas (TIC), y muchas empresas realmente no necesitan una presencia online, aunque le pareció interesante que muchas microempresas ya pueden utilizar algunas TIC de forma más eficaz las herramientas, como redes sociales, correo electrónico y sitios web gratuitos. Pero debido a algunos obstáculos institucionales realmente desafiantes, les resulta difícil utilizar estas herramientas con fines comerciales.

De la misma manera, Mencionado se puede observar que el 100% de los propietarios siempre logran tener un plan o estrategias con la intención de brindar siempre una gestión de

calidad tanto en la atención del cliente como en sus trabajadores. Según Guzmán, (2020) resumiendo en un pequeño párrafo redacta que la estrategia empresarial es la forma en que una organización define cómo creará costo. Se trata del qué hacer y cómo realizarlo. Define las metas de la organización y las actividades y recursos a ocupar para consumir con estos fines.

De la misma forma, se dominó 70% de los trabajadores si establecen claramente cuál es su responsabilidad y sobre todo la autoridad que logran tener dentro de cada empresa, en cambio el 15% de los trabajadores no se establecen claramente su responsabilidad dentro de la empresa y el 15% no saben la autoridad que tienen a la hora de estar a cargo de un puesto establecido por la empresa. Según Montalban, (2019) nos reitera que en la organización permanecen íntimamente en relación, esto quiere decir que debería delegarse la autoridad, la responsabilidad se mueve hacia arriba, mientras tanto que la autoridad fluye hacia abajo, la autoridad es el derecho o el poder asignado a un ejecutivo o un gerente para conseguir ciertos fines de la organización. Un gerente no va a ser capaz de funcionar eficazmente sin la debida autorización. La autoridad es la génesis del marco organizativo.

De la misma cualidad, se logró especificar que el 100% de los propietarios siempre llegar tener una amistad estable tanto económica como socialmente con sus proveedores, ya que son parte principal para que la empresa pueda seguir en rendimiento, brindando platos frescos. Según Flores, (2019) nos redacta que la confianza es el elemento crítico de mayor relevancia en esta interacción. Las colaboraciones, ya sean particulares o de negocios, tienen que producir beneficios a ambas piezas, es sustancial para una buena interacción con tu abastecedor. La empatía, el respeto y la honestidad son claves en este enfoque

De la misma manera, Se puede observar que el 100% de los propietarios si logran tener un control con sus proveedores con intención de tener una relación estable a la hora de comprar productos. Gutierrez, (2018) nos reitera en su indagación que para los proveedores son un elemento insustituible para el triunfo de una compañía para producir una buena interacción, nos acerca al triunfo empresarial y al buen desempeño de nuestra compañía. Es un hecho que un óptimo conocimiento entre proveedores y consumidores optimiza la calidad final del producto o servicio. El trabajo de un abastecedor debería ser meditada y decidida por medio de un estudio anterior. Se necesita conocer al futuro distribuidor: precedentes, consumidores, responsabilidad y conceptualizar precisamente nuestras propias necesidades.

En la tabla 2: elementos de la gestión de calidad de las empresas rubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Del mismo carácter, Se recalco que el 81.25% de los trabajadores logran observar que sus funciones se realizan siempre aplicando la responsabilidad que a través de años de experiencia en el rubro brindando hacia los clientes siempre con un propósito que es la calidad que le brinda al cliente y para 18.75% de trabajadores a veces logran realizar los trabajos las funciones y responsabilidades que brinda la empresa. Para Medina, (2019) nos redacta que una organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y gerentes que interactúan dentro del marco de la estructura del sistema para lograr sus objetivos. También operan a través de reglas establecidas para lograr sus objetivos, desde un punto de vista económico, deben ganar dinero para llegar a fin de mes, por lo tanto, los beneficios obtenidos serán devueltos al propietario y, en ocasiones, a los gerentes y gerentes.

De la misma cualidad, se logró observar que el 100% de los trabajadores dentro de cada restaurante siempre logran tener cuidado con los materiales que las empresas les brinda para poder tener una impecable presentación con la intención de facilitar el trabajo al encargado, Para Campos, (2019) resume que la empresa debe establecer objetivos de calidad para realizar todas las funciones y procesos relevantes en el sistema de gestión de la calidad. Las funciones, niveles y procesos determinados por la empresa son notables. El objetivo de calidad debe ser coherente con la política de calidad de la empresa, destacar el establecimiento de la coherencia del producto y el servicio y mejorar la satisfacción del cliente.

De la misma definición, se puede observar que el 100% de los trabajadores dentro de la empresa logran tener cuidado con los materiales que las empresas les brinda para poder tener una impecable presentación con la intención de facilitar el trabajo al encargado, en cambio especialmente los cocineros por más cuidado que brinden para cuidar los recursos no siempre logran estar en buena presencia el cual ellos trabajan a presión de las ordenes de los clientes. Según Dominguez, (2021) en su investigación nos resume que debemos tener en cuenta que un empleado a tiempo completo suele dedicar un promedio de 10 horas diarias a su trabajo (incluido el viaje de ida y vuelta y la hora de comer). Por tanto, desde la perspectiva de la empresa, los empleados son uno de los principales activos de la empresa, e incluso el activo más importante. Deben tratar de proporcionar las mejores condiciones de trabajo y el mejor entorno para que los trabajadores se sientan cómodos.

De la misma cualidad se puede observar que el 100% de los propietarios dentro de la organización logra tener un control al medir los procedimientos ya que mediante esos procesos los trabajadores podrán ser recompensados por su proceso y saber las asistencias

que brinda dentro de la empresa. Para Rojas, (2021) en su investigación para medir el proceso, es importante tener una meta, comprender el propósito de nuestra medición y lo que esperamos lograr a través de la medición. Muchas organizaciones gastan dinero para medir sus procesos, pero al final nada cambia, porque la gerencia es muy resistente al cambio. La medición de procesos es una de las mejores soluciones para controlar continuamente lo que sucede en su empresa y mejorar las cosas que no van bien. Todos los datos generados por la medición son información valiosa que puede tomar decisiones adecuadas y guiar a su organización para lograr sus objetivos.

Tabla 3: las funciones gerenciales del líder en las empresas rubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Se inspecciono y realizo que el 100% de los clientes se percatan del trato que el líder ofrece a sus trabajadores es comprensible ya que una equivocación que el trabajador haga el líder siempre busca una estrategia que pueda dar solución hacia el problema siempre siendo consciente con el trabajador sin herir la salud mental al trabajador. Para Vela, (2019) en su investigación nos redacta que el triunfo de un administrador en una organización no está solo referente con sus conocimientos académicos, aunque sea éste un aspecto bastante fundamental. El administrador además debería tener propiedades de personalidad y de entendimiento tecnológico, para realizar una eficiente gestión.

Se observo que el 87.50% de los clientes se percatan del trato que el líder ofrece a sus trabajadores es comprensible, pero el 12.50% redactan que el líder llego a tener un poco alza de voz pero que son rara vez que logra ver errores pequeños ya que una equivocación que el trabajador haga el líder siempre busca una estrategia que pueda dar solución hacia el problema siempre siendo consciente con el trabajador sin herir la salud mental al trabajador. Para Vargas, (2018) nos resume Un jefe consciente conduce a la compañía a otro grado, potenciando una optimización en las interacciones laborales y un aumento de la productividad. Aquel jefe es consciente de su poder y capacidad para dirigir a los grupos y asume plenamente su papel para producir confianza e inspirar a los otros.

Se ejecutó una observación que el 100% de los trabajadores se percatan que el líder siempre logra un cambio dentro de la empresa siempre respetando a los subordinados y brindando la ayuda necesaria para aquel trabajador que lo necesite. Para Pintado,

(2020) en su investigación nos recalca el jefe el que provoca que las cosas sucedan, son quienes poseen la perspectiva, toman la idea, influyen en los individuos, realizan las propuestas, organizan la logística, resuelven los inconvenientes, realizan seguimientos, y sobre todo asumen la responsabilidad. Si quieren generar cualquier otra meta de la sociedad, necesitarás varios dirigentes haciendo un trabajo unido.

Se consiguió recaudar que el 100% de los trabajadores logran ver que cada empresa logra llamar la atención de sus clientes con publicidad a través de radios y volantes el cual les llama la curiosidad el tema de promociones y rebajas de los productos para así beneficiarse con ella. Para Periche, (2021) recalca que el líder en la organización como un individuo capaz de motivar, liderar e realizar el cambio organizacional inspirando en el personal a su cargo confianza, compromiso y conocimiento de los procesos productivos existentes, de las mejores prácticas en el cumplimiento de las metas; se aborda el cambio organizacional como la capacidad de habituación de las organizaciones a las diversas transformaciones que puede sufrir el medio en el que se desenvuelven conduciendo tales variaciones a nuevo comportamiento en la organización y por último se plantea al líder al mando en los procesos de cambio como un sujeto capaz de generar cambios positivos para la organización, garantizando que todos los procesos que demanden transformación sean llevados a cabo de una manera proactiva.

se expuso un análisis que el 100% de los clientes logran tener un resultado muy efectivo al ver que el líder que dirige al personal llegue tener grupos diferentes que están con un alto rendimiento. Para Ortiz, (2018) redacta que la mejor manera de crear estas ventas es hacer que los individuos se enteren de lo cual estas vendiendo. La publicidad es una manera de comunicación impersonal y de extenso alcance, que aspira incrementar el consumo de un producto o servicio; principalmente es pagada por un patrocinador.

Se pudo recalcar que el 100% de los trabajadores se expresan que el líder o jefe de cocina si si logra inspirar al trabajador antes las adversidades además que, logra demostrar nuevos métodos. Para Guzmán, (2020) no resume que esta es una tendencia que va en incremento, puesto que las empresas que cuentan con un equipo de elevado rendimiento, promueven muchas buenas prácticas en la compañía, como el respeto recíproco, la buena administración comercial y el liderazgo para confrontar básicamente cualquier reto.

Pudo observar que el 100% de los trabajadores expresan que el guía siempre motiva a sus trabajadores cuando ocurre una baja sin necesidad de faltar al trabajador

para solucionar el problema el guía dice unas palabras de aliento que hace que el trabajador no se enfoque en un problema sino en una meta. Según León, (2018) nos redacta que el líder tiene personas a su cargo como responsable del ingenio humano de la organización, y el propósito es producir un ambiente que motive a los individuos a ofrecer lo mejor de sí mismas y laborar con pasión y objetivo, e inspirarlos con una perspectiva que los lleve a hacer las cosas de forma distinta para crear superiores resultados, entonces esta guía es perfecta para ti.

Se alcanzó observar que el 100% de clientes logran ver que el administrador es responsable con el cargo que está laborando además de motivar a los trabajadores cuando hay una baja económica o emocionalmente. Según Britto, (2017) nos redacta que en el entorno competitivo actual, la gestión del servicio al cliente se ha convertido en una necesidad para la empresa, no solo para tener éxito, sino también para sobrevivir. Como el cliente más exigente de todos los tiempos, la empresa debe centrarse en las necesidades del cliente. El proceso de atención al cliente es un conjunto de operaciones que realiza la empresa y todos los empleados, integrando diferentes departamentos para asegurar una experiencia sólida y satisfactoria para cada cliente.

Tabla 4: Definir los beneficios de la gestión de liderazgo de las empresas rubro cevicherías en la AA. HH Buenos aires, Piura año 2021.

Se pudo observar que el 100% de los propietarios si llegan a dar una recompensa por los logros que se han obtenido cada mes o por el trabajo bien hecho que llega a brindar mediante su contratación, brindándoles ya sean viajes, efectivo, etc. Con la intención de que los trabajadores puedan tener más motivación no tanto como equipo sino individualmente. Según Guzmán, (2019) nos redacta que asimismo quienes trabajan para su organización, así sea empleados pagados o voluntarios, escogen laborar para usted. Tienen la posibilidad de usar incentivos para motivar tanto a voluntarios como empleados pagados y ayudarle a mantener a los trabajadores e inclusive atraer a otros.

Se adquirió observar que el 100% de los clientes si logran ver a un líder como una persona de confianza ya que gracias a sus habilidades las empresas logran brindar el servicio adecuado sin tener que cometer un error teniendo las enseñanzas dadas por la experiencia. Para Miranda, (2021) afirma que una vez que el jefe consigue crear confianza dentro del equipo, realmente se nota que los miembros del equipo se sienten seguros al compartir sus opiniones sin miedo a juicios o represalias y al saber que el jefe los impulsa teniendo presente sus superiores intereses. Un equipo de trabajo enormemente motivado y

benéfico, es tan efectivo como lo es su equipo.

Se pudo mostrarse conforme que el 75.00% de los clientes se percatan al ver el personal bien entrenado por la forma en como los atienden ya que cliente se sienta cómodo con la atención que se le está dando por el trabajador, el 16.6% a veces logran en la toma de pedidos y en la demora del producto y el 8.33% realizaron como respuesta no, por falta de experiencia y falta de capacitación. Para Bermeo, (2022) resume que en muchas situaciones esta labor se convierte en un auténtico desafío: los accesorios se compone por personas heterogéneas, con intereses propios y conocimientos diferenciados. Por esto, el jefe debería proteger la libertad del empleado, apoyándole en la utilización de todo su potencial y creatividad y estimulando su sentimiento de pertenencia para producir un verdadero equipo.

Se logro considerar que el 100% de los clientes si logran ver el buen trato dado por el trabajador ya que las recomendaciones o quejas dadas por los clientes el líder lo llega a tomar con calma y lo relaciona como un reto para la empresa el cual pueda llegar a mejorar, siempre tiene que tomar con entusiasmo los retos ya que de ellos se lograra brindar un buen servicio. Para Gutierrez, (2018) nos abrevia en un pequeño resumen que los lideres demuestran enardecimiento frente a los nuevos desafíos, a pesar que inventan que son difíciles de conseguir, además, frente a las adversidades y cambios, saben que no permanecen solos, saben que cuentan con un equipo competente que lo apoya y a la inversa, cada empleado cuenta con el jefe como un guía a quien recurrir en instantes complejos.

V. CONCLUSIONES

a) En este estudio de averiguación se precisó conocer cómo influye la variable de calidad y liderazgo teniendo presente la carencia de utilización e iniciativas de optimización en las cevicherías de la localidad de Piura teniendo presente la carencia de utilización e iniciativas de optimización en las mypes, el descubrimiento más importante al instante de conocer cómo influye la variable de administración de calidad y liderazgo es donde al hacer la encuesta entregó como consecuencia un porcentaje donde los propietarios, clientes y trabajadores aciertan que los servicios que ofrecen estas cevicherías del área satisfacen sus expectativas en cuanto a un servicio de calidad asimismo los causantes de las empresas que proporcionan a conocer que para poder hacer la administración de calidad en sus locales ejecutan las reglas establecidas de manera redactada, cuentan con un personal de confianza que es cumplidor de sus labores atendiendo con afabilidad a los consumidores, emplean la tecnología como un sistema de control y servicio al comprador, por esto aseguran que gestionan los recursos humanos por sus conocimientos y valores para un servicio de calidad.

b) Se identificó que los principios de la gestión de calidad de las MYPES, definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad, existe una persona encargada de controlar la calidad de la empresa y además cuentan con políticas de calidad establecidas en relación al producto que ofrecen, sin embargo en la tabla 1 se logró encontrar en una pregunta que faltan programas para lograr los objetivos.

c) En cuanto a los elementos de gestión de calidad de las MYPES, es que todas las MYPE cuentan con persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas decisiones y ofrece el servicio de acuerdo a las expectativas de los clientes. Sin embargo, en algunos procedimientos la empresa no organiza las funciones para los trabajadores.

d) Por otro lado, de acuerdo a las funciones del liderazgo de las empresas, es que la mayoría de las MYPE el trabajador conoce la responsabilidad que tiene la empresa y el cliente conoce la diferenciación que ofrece. Sin embargo, en algunos la inconformidad del trabajador para poder laborar con el líder incluso con experiencia.

e) Por último, respecto a los beneficios del liderazgo en la MYPES, realizan una motivación dentro de la empresa, aplicando confianza entre los trabajadores, aplicando cultura mediante los trabajadores, ya que no cuentan con un personal capacitado.

VI. RECOMENDACIONES

a) Mediante las recomendaciones es dar más capacitaciones a los trabajadores sobre los recursos que la empresa brinda. El personal debe tener un conocimiento sobre los recursos que brinda la empresa a través de capacitaciones.

b) Dar un poco más de conocimientos de las empresas que brinda Falta de conocimientos de las funciones en las cevicherías. El empleador debería realizar un manual para

que los trabajadores puedan conocer un poco las funciones dentro de la empresa.

c) Recomendación buscar una solución siempre a la inconformidad de los trabajadores dentro de la empresa. La publicidad es una manera de comunicación impersonal y de extenso alcance, que aspira incrementar el consumo de un producto o servicio; principalmente es pagada por un patrocinador.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Corzo, A. Y. O. (2018). “*Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Rubro-Restaurantes Campestres, Zona Agrícola Del Distrito De Chimbote, 2015*”. 5. [GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_ANGULO_CORZO_YESSICA_OFELIA.pdf](#)
%0D
- Buitrago, C. F. N. (2019). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE RESTAURANTE DE COMIDAS RÁPIDAS TIPO BUFFET EN BOGOTÁ. *Ayañ*, 8(5), 55.
- Torres, R. J. M. (2016). *Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración*. 68. [file:///C:/Users/miguel/Desktop/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf](#)
- Bolaños, L. J. M. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet). *Mexico*, 8(5), 55.
- Pintado, V. M. E. (2020). *CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DEL AA. HH LA PRIMAVERA (CASTILLA-PIURA) AÑO 2018*.
- Alvarado, S. K. M. (2019). “*GESTION DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA CEVICHERÍA EL SEÑOR LIMÓN- HUÁNUCO 2019*” TESIS.
- Barrios, M. del P. C. (2017). “PROGRAMA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANT AL PUNTO - V.E.S. 2014.” TESIS Para Obtar El Titilo Profecional DeUniversidad Autonoma Del Perú, 1–115. [file:///C:/Users/Karim/Downloads/Tesis Maguina \(1\).pdf](#)
- Uladech. (2022). *Código de ética para la investigación 05*.
- Flores, J. V. R. (2019). *PROYECTO DE INVERSIÓN IMPLEMENTACION DE UN RESTAURANTE ESPECIALIZADO EN COMIDA MARINA EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA DENOMINADO “CONCHA Y AJI” Tradición y sabor*.

- Periche, F. Z. M. (2021). *PLANEACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL PARQUE NÉSTOR MARTOS, URBANIZACIÓN SANTA ANA (PIURA), AÑO 2021.*
- Quispe, A. L. F. (2023). *Factores de calidad del servicio a clientes de restaurantes que influyen en la preferencia de consumo de los mismos en el distrito de San Isidro.*
- Velásquez, G. N. P. (2021). “*LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE EL ASADOR CARNES AL CILINDRO SRL - CAJAMARCA, 2020 - 2021.*”
- Aguire, C. A. (2021). *ESTILOS DE LIDERAZGO DE LAS EMPRESAS RESTAURANTERAS EN LA ZONA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA, MÉXICO.*
- Vela, M. W. K. (2019). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector servicios, rubro restaurant, distrito de calleria, año 2018.* 1–76.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5946>
- Ortiz, C. O. H. V. C. (2018). “*Estrategias de Publicidad y su incidencia en las ventas en las Carrocerías Patricio Cepeda Cía. Ltda. en la Ciudad de Ambato.*”
- Bermeo, H. D. P. (2022). Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral. *Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
- Rojas, M. T. Y. (2021). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE Y CEVICHERÍA LA COCINA DE ROSITA 2019.*
- Montalban, R. F. J. (2019). CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL AA.HH. ALMIRANTE MIGUEL GRAU-PIURA AÑO 2018. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 195.
- Medina, M. F., & Zans, E. A. (2019). *UNA PICANTERÍA TRADICIONAL EN EL DISTRITO DE WANCHAQ – CUSCO Trabajo de Investigación para optar el grado de : Maestro*

en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión de Proyectos EDWIN ARTETA ZANS Maestro en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión.

Dominguez, M. Y. F. (2021). EL LIDERAZGO COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL MERCADO BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE, 2019. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 67.

Miranda, A. D. J. (2021). *ESTILO DE LIDERAZGO DEL ADMINISTRADOR Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES CORRALITO S.A.C., DE BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, AMAZONAS - 2020. 0065, 1-19.*
[http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/141/NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS DE CÁNCER PROSTÁTICO, USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA, HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS 2015.pdf?sequence=1](http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/141/NIVEL_DE_CONOCIMIENTO SOBRE MEDIDAS PREVENTIVAS DE CÁNCER PROSTÁTICO, USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA, HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA, CHACHAPOYAS 2015.pdf?sequence=1)

Caballero, M. L. Y. (2020). *INCIDENCIA DEL LIDERAZGO EN LA ROTACIÓN DE EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DE COMIDA PREPARADA.* 1-60.

Tapia, R. E. A. (2020). Mejora continua y calidad del servicio en los restaurantes con reconocimiento R dorada. *Repositorio Institucional de La Universidad Técnica de Ambato*, 153. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>

Camino, M. L. R. (2019). DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE COCINA DE PYMES DEL SECTOR GASTRONÓMICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD: EL CASO DEL RESTAURANTE “TABLA CALIENTE” EN EL 2019 Tesis. *Tesis.Pucp.Edu.Pe.*
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>

Ceseña, M. A. M. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48, 1-22.
<https://doi.org/10.35426/iav48n123.06>

Gutierrez, candela G. M. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil.*

- Cadena, G. T. T. (2016). *“EVALUACIÓN DEL LIDERAZGO DEL RESTAURANTE CAFÉ SANTA BERTHA.”* 1–80.
- Campos, C. R. M. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018.* 0–3.
- Guzmán, D. J. M. (2020). *MARKETING VIRAL Y EL POSICIONAMIENTO DE MARCA EN LA CEVICHERIA PUERTO MORI, TRUJILLO 2018.*
- Guzmán, benites thalia maricel. (2019). *Influencia de la gestión gerencial sobre el clima laboral en el restaurante Chilis-Piura 2018.*

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERIAS DEL AAHH BUENOS AIRES - PIURA AÑO 2021

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Qué características tiene la gestión de calidad y liderazgo en las mypes rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires- Piura, año 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y el liderazgo en las mype rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires- Piura, año 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AA.HH Buenos- Aires- Piura, año 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE. • Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE. • Conocer las funciones del liderazgo en las MYPE. • Definir los beneficios del liderazgo en las MYPES. 	<p>La premisa de la averiguación es una proposición realizada por medio de la colección de datos e información. Aunque no se ha confirmado, puede contestar alternativamente a inconvenientes con una base científica, que además puede usarse como recomendaciones temporales que no permanecen destinadas a ser usadas. Probar estrictamente que predicciones tienen que verificarse por medio de procedimientos científicos Vela, (2020)</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios - Elementos <p>Gestión de liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Beneficios 	<p>Tipo de Inv: Cuantitativo</p> <p>Nivel de Inv: Descriptivo</p> <p>Diseño de Inv: No experimental de corte transversal</p> <p>La población: Gestión de calidad fue infinita Liderazgo fue finita.</p> <p>Muestra: Gestión de calidad: 3 Propietarios, trabajadores 16 Gestión de Liderazgo 16 trabajadores y Propietarios</p> <p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario</p>

Anexo 02: Instrumento de Recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PRPIETARIO

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicherías Del Aahh Buenos Aires - Piura Año 2021” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

PREGUNTAS	SI	NO	AVECES
¿El personal de la cevichería siempre está atento a deseos y necesidades?			
¿Diseña estrategias para mejorar la gestión de calidad de la MYPE?			
¿Mantiene una buena comunicación con sus Proveedores?			
¿Existe control de proveedores en relación a la compra de productos?			
¿Es necesario controlar y medir los procesos de la empresa?			
¿Los trabajadores brindan procedimientos al cliente dentro de la empresa?			
¿ El trabajador a logrado ser recompensado por hacer un buen trabajo?			



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicherías Del Aahh Buenos Aires - Piura Año 2021” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o dudas sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

PREGUNTAS	SI	NO	AVECES
¿La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece?			
¿La empresa, lleva a cabo análisis de mercado para conocer las preferencias del cliente en cuanto al servicio a ofrecer?			
¿Establecen programas para lograr los objetivos en el tiempo requerido?			
¿La empresa cuenta con un organigrama establecido y actualizado?			
¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información?			
¿La empresa organiza las funciones y responsabilidades?			
¿La empresa planifica y controla sus productos para satisfacer a sus clientes?			
¿Los trabajadores a utilizan bien los recursos que brinda la empresa?			
¿El líder aplica un plan para poder liderar?			
¿Usted está inconforme con un plan para poder laborar?			
¿El encargado del restaurante logra anticipar el cambio dentro de la organización?			
¿Se logro una mejora con la creación de grupos de alto rendimiento?			



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicherías Del Aahh Buenos Aires - Piura Año 2021” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o dudas sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

PREGUNTAS	SI	NO	AVECES
¿El administrador es responsable con el cargo establecido?			
¿El líder es consciente con sus trabajadores?			
¿La empresa hace publicidad variada para un servicio exclusivo?			
¿El encargado logra inspirar a sus trabajadores a seguir adelante?			
¿El encargado de la cevichería brinda motivación a su equipo ante una baja económica?			
¿El trabajador confía en su líder por sus habilidades?			
¿El administrador selecciona bien a su personal?			
¿Los trabajadores demuestran entusiasmo ante nuevos retos?			

Base De datos

Libro de códigos

Si.....(3)

Aveces.....(2)

No.....(1)

Propietario

Preguntas							
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7
1.	3	3	3	3	3	3	3
2.	3	3	3	3	3	3	3
3.	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total :3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3	Si: 3 No: 0 Tal vez: 0 Total: 3

Trabajador

Si.....(3)

Aveces.....(2)

No.....(1)

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Encuestados												
1.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5.	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
6.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

11.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
12.	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
13.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 Total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 Total:16	Si: 14 No: 0 Aveces: 2 Total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total: 16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total: 16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16	Si: 13 No: 0 Aveces: 3 total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16	Si: 16 No: 0 Aveces: 0 total:16

Cliente

Si.....(3)

Aveces.....(2)

No.....(1)

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	3	3	3	3	3	3	3	3
3.	3	3	3	3	3	3	3	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3
5.	3	3	3	3	3	3	2	3
6.	3	3	3	3	3	3	3	3
7.	3	3	3	3	3	3	2	3
8.	3	3	3	3	3	3	3	3
9.	3	3	3	3	3	3	2	3
10.	3	3	3	3	3	3	3	3
11.	3	3	3	3	3	3	3	3
12.	3	3	3	3	3	3	3	3
13.	3	3	3	3	3	3	2	3
14.	3	3	3	3	3	3	3	3

15.	3	3	3	3	3	3	3	3
16.	3	3	3	3	3	3	3	3
17.	3	3	3	3	3	3	2	3
18.	3	3	3	3	3	3	2	3
19.	3	3	3	3	3	3	3	3
20.	3	3	3	3	3	3	3	3
21.	3	3	3	3	3	3	3	3
22.	3	3	3	3	3	3	3	3
23.	3	3	3	3	3	3	3	3
24.	3	3	3	3	3	3	3	3
25.	3	3	3	3	3	3	2	3
26.	3	3	3	3	3	3	3	3
27.	3	3	3	3	3	3	2	3
28.	3	3	3	3	3	3	3	3
29.	3	3	3	3	3	3	2	3
30.	3	3	3	3	3	3	3	3
31.	3	3	3	3	3	3	2	3
32.	3	3	3	3	3	3	1	3
33.	3	3	3	3	3	3	3	3
34.	3	3	3	3	3	3	3	3
35.	3	3	3	3	3	3	2	3
36.	3	2	3	3	3	3	3	3
37.	3	3	3	3	3	3	3	3
38.	3	3	3	3	3	3	3	3
39.	3	3	3	3	3	3	2	3
40.	3	2	3	3	3	3	2	3
41.	3	3	3	3	3	3	3	3
42.	3	3	3	3	3	3	2	3
43.	3	3	3	3	3	3	3	3
44.	3	3	3	3	3	3	3	3
45.	3	2	3	3	3	3	3	3
46.	3	3	3	3	3	3	3	3
47.	3	3	3	3	3	3	1	3

48.	3	3	3	3	3	3	2	3
49.	3	3	3	3	3	3	3	3
50.	3	3	3	3	3	3	2	3
51.	3	3	3	3	3	3	3	3
52.	3	3	3	3	3	3	3	3
53.	3	3	3	3	3	3	3	3
54.	3	3	3	3	3	3	2	3
55.	3	3	3	3	3	3	3	3
56.	3	3	3	3	3	3	1	3
57.	3	3	3	3	3	3	3	3
58.	3	2	3	3	3	3	3	3
59.	3	3	3	3	3	3	3	3
60.	3	3	3	3	3	3	3	3
61.	3	3	3	3	3	3	3	3
62.	3	3	3	3	3	3	3	3
63.	3	2	3	3	3	3	3	3
64.	3	3	3	3	3	3	3	3
65.	3	3	3	3	3	3	3	3
66.	3	3	3	3	3	3	3	3
67.	3	3	3	3	3	3	3	3
68.	3	3	3	3	3	3	3	3
69.	3	3	3	3	3	3	3	3
70.	3	3	3	3	3	3	1	3
71.	3	3	3	3	3	3	3	3
72.	3	2	3	3	3	3	3	3
73.	3	3	3	3	3	3	3	3
74.	3	3	3	3	3	3	3	3
75.	3	3	3	3	3	3	3	3
76.	3	3	3	3	3	3	1	3
77.	3	3	3	3	3	3	3	3
78.	3	3	3	3	3	3	3	3
79.	3	3	3	3	3	3	3	3
80.	3	3	3	3	3	3	3	3

81.	3	3	3	3	3	3	3	3
82.	3	3	3	3	3	3	3	3
83.	3	3	3	3	3	3	1	3
84.	3	3	3	3	3	3	3	3
85.	3	3	3	3	3	3	3	3
86.	3	3	3	3	3	3	3	3
87.	3	3	3	3	3	3	3	3
88.	3	3	3	3	3	3	3	3
89.	3	3	3	3	3	3	1	3
90.	3	3	3	3	3	3	3	3
91.	3	3	3	3	3	3	3	3
92.	3	3	3	3	3	3	3	3
93.	3	2	3	3	3	3	3	3
94.	3	3	3	3	3	3	3	3
95.	3	2	3	3	3	3	2	3
96.	3	2	3	3	3	3	3	3
97.	3	3	3	3	3	3	3	3
98.	3	3	3	3	3	3	3	3
99.	3	3	3	3	3	3	3	3
100.	3	3	3	3	3	3	3	3
101.	3	2	3	3	3	3	1	3
102.	3	3	3	3	3	3	3	3
103.	3	3	3	3	3	3	3	3
104.	3	3	3	3	3	3	3	3
105.	3	3	3	3	3	3	2	3
106.	3	3	3	3	3	3	3	3
107.	3	3	3	3	3	3	2	3
108.	3	2	3	3	3	3	3	3
109.	3	3	3	3	3	3	3	3
110.	3	3	3	3	3	3	3	3
111.	3	3	3	3	3	3	3	3
112.	3	2	3	3	3	3	3	3
113.	3	3	3	3	3	3	3	3

114.	3	3	3	3	3	3	1	3
115.	3	3	3	3	3	3	3	3
116.	3	2	3	3	3	3	3	3
117.	3	2	3	3	3	3	3	3
118.	3	2	3	3	3	3	3	3
119.	3	3	3	3	3	3	3	3
120.	3	3	3	3	3	3	1	3
TOTAL	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total:120	Si: 105 No: 0 Aveces:15 Total: 120	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total: 120	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total: 120	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total: 120	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total: 120	Si: 90 No:10 Aveces:20 Total: 120	Si: 120 No:0 Aveces: 0 Total: 120

Anexo 03: Validez de Instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI
02846914 MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Trelles Salazar Junior Ernesto con el DNI 73132591 a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para la aprobación de la tesis:

“Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicherías Del Aahh Buenos Aires - Piura Año 2021.” que se encuentra realizado.

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

Piura 08 de octubre 2021



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

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Silva Juárez Raquel

1.2. Grado Académico: Magister en Gerencia Empresarial

1.3. Profesión: Licenciada en Ciencias Administrativas

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Trelles Salazar Junior Ernesto

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

Nº 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	
DIMENSION 1: PRINCIPIOS							
1. ¿conoce las necesidades del comprador?	X		X		X		
2. ¿El trabajador es tratado amablemente dentro de la empresa?	X		X		X		
3. ¿El trabajador obtiene mejoras diariamente en la empresa?	X		X		X		
4. ¿Se tiene un proceso estándar operativo de la empresa?	X		X		X		


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

5. ¿El trabajador tiene una mejora respecto a un riesgo dentro de la empresa?	X		X		X		
DIMENSION 2: ELEMENTOS							
1. ¿La empresa organiza los que aseres a cada trabajador?	X		X		X		
2. ¿La empresa planea nuevas ideas con sus trabajadores?	X		X		X		
3. ¿se da un control sobre los recursos de la empresa?	X		X		X		
4. ¿el proceso que da la empresa a a sus platillos instantáneas?	X		X		X		
5. ¿La empresa explica los procedimientos para la carta?	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Liderazgo

Nº 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	
DIMENSION 1: FUNCIONES							
1. ¿El trabajador es responsable dentro de la empresa?	X		X		X		
2. ¿La empresa es consciente en sus precios?	X		X		X		
3. ¿El cliente esta insatisfecho al ver los precios de la carta?	X		X		X		


Mg. Raquel Silva Juárez
LICENCIADA ADMINISTRATIVA
CLAD-01899

4. ¿El trabajador logra las metas establecidas?	X		X		X		
5. se logra ver cambios dentro en la empresa?	X		X		X		
6. ¿existe confianza entre compañeros	X		X		X		
7. ¿el trabajador logra estar motivado a la hora de laborar el día de trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2: BENEFICIOS							
1. ¿Los trabajadores obtienen un buen clima laboral dentro del restaurante?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores saben trabajar en equipo cuando se llena el local?	X		X		X		
3. ¿los trabajadores dan participación de sus ideas en las charlas grupales?	X		X		X		
4. ¿Los trabajadores tienen buena comunicación con sus clientes?	X		X		X		
5. ¿se a obtenido un robo de parte de los trabajadores?	X		X		X		
6. ¿Se siente motivado el trabajador al recibir al cliente?	X		X		X		


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

Firma

Silva Juárez Raquel

DNI N°02846914

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO: VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO IDENTIFICADO CON DNI 02860873

MAGISTER EN ADMINISTRACION. Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Trelles Salazar Junior Ernesto con el DNI 73132591 a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para la aprobación de la tesis:

“Gestion De Calidad Y Liderazgo En Las Mype Rubro Cevicheria Del AAHH Buenos Aires – Piura Año 2021”

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

Piura Octubre del 2021



Firma y Sello

VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

1.2. Grado Académico:

MAGISTER

1.3. Profesión:

Licenciado en Ciencias Administrativas

1.4. Institución donde labora:

Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña:

Docente Universitario

1.6. Denominación del instrumento:

Cuestionario

1.7. Autor del instrumento:

Trelles Salazar Junior Ernesto

1.8. Carrera:

Administración



CLAD
VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC: CLAD-0218

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión 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	
DIMENSION 1: PRINCIPIOS							
1. ¿conoce las necesidades del comprador?	X		X		X		
2. ¿El trabajador es tratado amablemente dentro de la empresa?	X		X		X		
3. ¿El trabajador obtiene mejoras diariamente en la empresa?	X		X		X		
4. ¿Se tiene un proceso estándar operativo de la empresa?	X		X		X		
5. ¿El trabajador tiene una mejora respecto a un riesgo dentro de la empresa?	X		X		X		
DIMENSION 2: ELEMENTOS							
1. ¿La empresa organiza los que aseres a cada trabajador?	X		X		X		
2. ¿La empresa planea nuevas ideas con sus trabajadores?	X		X		X		
3. ¿se da un control sobre los recursos de la empresa?	X		X		X		
4. ¿el proceso que da la empresa a a sus platillos instantáneas?	X		X		X		
5. ¿La empresa explica los procedimientos para la carta?	X		X		X		



Ítems correspondientes a la variable Gestión de 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	
DIMENSION 1: FUNCIONES							
1. ¿El trabajador es responsable dentro de la empresa?	X		X		X		
2. ¿La empresa es consciente en sus precios?	X		X		X		
3. ¿El cliente esta insatisfecho al ver los precios de la carta?	X		X		X		
4. ¿El trabajador logra las metas establecidas?	X		X		X		
5. se logra ver cambios dentro en la empresa?	X		X		X		
6. ¿existe confianza entre compañeros	X		X		X		
7. ¿el trabajador logra estar motivado a la hora de laborar el día de trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2: BENEFICIOS							
1. ¿Los trabajadores obtienen un buen clima laboral dentro del restaurante?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores saben trabajar en equipo cuando se llena el local?	X		X		X		
3. ¿los trabajadores dan participación de sus ideas en las charlas grupales?	X		X		X		
4. ¿Los trabajadores tienen buena comunicación con sus clientes?	X		X		X		
5. ¿se a obtenido un robo de parte de los trabajadores?	X		X		X		
6. ¿Se siente motivado el trabajador al recibir al cliente?	X		X		X		


WVC CLAD-0138
Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 02860873

CONTANCIA DE VALIDACION

YO, ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO identificado con DNI 02786302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por **Trelles Salazar Junior Ernesto**, con DNI 73132591 a los efectos de su aplicación a los elementos de la Población (muestra), seleccionada para la aprobación dela tesis:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERIAS DEL AAHH BUENOS AIRES- PIURA AÑO 2021”, que se encuentra realizado.

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

Piura, 08 de octubre de 2021



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO

1.2. Grado Académico: MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

1.3. Profesión: LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

1.4. Institución donde labora: CETURGHPERU- ASESOR INDEPENDIENTE

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Trelles Salazar Junior Ernesto

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

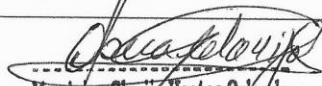
N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem correspond e a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: PRINCIPIOS							
1. ¿conoce las necesidades del comprador?	X		X		X		
2. ¿El trabajador es tratado amablemente dentro de la empresa?	X		X		X		
3. ¿El trabajador obtiene mejoras diariamente en la empresa?	X		X		X		
4. ¿Se tiene un proceso estándar operativo de la empresa?	X		X		X		

Arca Clavijo
Mg. Arca Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

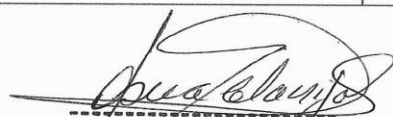
5. ¿El trabajador tiene una mejora respecto a un riesgo dentro de la empresa?	X		X		X		
DIMENSION 2: ELEMENTOS							
1. ¿La empresa organiza los que aseres a cada trabajador?	X		X		X		
2. ¿La empresa planea nuevas ideas con sus trabajadores?	X		X		X		
3. ¿se da un control sobre los recursos de la empresa?	X		X		X		
4. ¿el proceso que da la empresa a sus platillos instantáneas?	X		X		X		
5. ¿La empresa explica los procedimientos para la carta?	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Liderazgo

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem correspond e 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	
DIMENSION 1: FUNCIONES							
1. ¿El trabajador es responsable dentro de la empresa?	X		X		X		
2. ¿La empresa es consciente en sus precios?	X		X		X		
3. ¿El cliente esta insatisfecho al ver los precios de la carta?	X		X		X		


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

4. ¿El trabajador logra las metas establecidas?	X		X		X		
5. se logra ver cambios dentro en la empresa?	X		X		X		
6. ¿existe confianza entre compañeros	X		X		X		
7. ¿el trabajador logra estar motivado a la hora de laborar el día de trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2: BENEFICIOS							
1. ¿Los trabajadores obtienen un buen clima laboral dentro del restaurante?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores saben trabajar en equipo cuando se llena el local?	X		X		X		
3. ¿los trabajadores dan participación de sus ideas en las charlas grupales?	X		X		X		
4. ¿Los trabajadores tienen buena comunicación con sus clientes?	X		X		X		
5. ¿se a obtenido un robo de parte de los trabajadores?	X		X		X		
6. ¿Se siente motivado el trabajador al recibir al cliente?	X		X		X		


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

MG. HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO

DNI N° 02786302

Anexo 04: Confiabilidad del Instrumento

ALPHA DE CRONBACH-CUESTIONARIO ACLICADO AL CLIENTE

Participantes	1 ítems	2 ítems	3 ítems	TOTAL DE ITEMS
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	0	2
5	1	1	1	3
6	1	1	0	2
7	1	1	0	2
8	0	1	1	2
9	1	0	1	2
10	1	0	0	1
VARIANZA	0.1	0.18	0.27	1.3195
			0.55	

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de comb

ALPHA DE CRONBACH-CUESTIONARIO COLABORADOR

Participante s	1 items	2 items	3 items	4 items	5 items	6 items	7 items	8 items	9 items	10 items	11 items	12items	TOTAL DE ITEMS
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	8
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	8
12	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	9
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	9
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
15	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	9
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
VARIANZA	1.753	1.746	1.771	1.746	1.746	1.761	1.746	1.761	1.782				
									$\sum S^2:$ 15.812			$\sum S^2:$ 15.812	$S_T^2: 29.676$

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de conbrach

Formula:

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

$$\alpha = \frac{12}{12-1} \left[1 - \frac{15.812}{29.619} \right] = 0.5244$$

ALPHA DE CRONBACH-CUESTIONARIO COLABORADOR

PARTICIPANTE	1 ITEMS	2 ITEMS	3 ITEMS	4 ITEMS	5 ITEMS	6 ITEMS	7 ITEMS	TOTAL DE ITEMS
1	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	3	3	3	3	3	3	3	21
VARIANZA	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	$S_T^2: 5.488$
							$\sum S^2: 1.33$	

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de conbrach

Formula: $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_T^2} \right]$ $\alpha = \frac{7}{7-1} \left[1 - \frac{1.33}{5.488} \right] = 0.83$

Anexo 05: formato de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 Títulado "Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro Cevicherías en el AA.HH Buenos Aires, Piura.2021" y es dirigida por Trelles Salazar Junior Ernesto investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es generar una Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires- Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que 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 genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Jose Antonio Posa Nunez

Fecha: 25 de Mayo 2021

Firma del participante: [Firma]

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTIGACION -ULADECH CATOLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE rubro covecherías en el AAHH Buenos Aires, Piura, 2021 y es dirigida por Trelles Salazar Junior Ernesto como investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPES rubro covecherías del AAHH Buenos Aires - Piura año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que 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 genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Jose Luis Tanya Raymundo

Fecha: 24 de Mayo 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 Titulado “Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro Cevicherías en el AA.HH Buenos Aires, Piura.2021” y es dirigida por Trelles Salazar Junior Ernesto investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es generar una Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro cevicherías del AAHH Buenos Aires- Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que 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 genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: William Duncan Alameda Castro

Fecha: 27 de mayo 2021

Firma del participante: [Firma]

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTICACION -ULADECH CATOLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Escuela Profesional de Administración

Carta s/n°- 2021 ULADECH CATOLICA

Sr(a):

Fossa Nuñez Jose Antonio
Administrador del Restaurante y Cevichería "La Academia II"

Presente. -

De mi consideración

Es un placer dirigirme a usted para poder expresar mi cordial Saludo e Informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme. **Trelles Salazar Junior Ernesto**, con código de matrícula N° 0811171239, de la carrera de Administración De Empresas, ciclo VIII quien solicita la autorización para poder ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de Investigación Titulado "**Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro Cevicherías en el AA.HH Buenos Aires, Piura, 2021**" durante los meses de setiembre y Octubre del presente año.

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

Atentamente.

¡Autorizado!


Propietario


Estudiante

07/09/2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Escuela Profesional de Administración

Carta s/n°- 2021 ULADECH CATOLICA

Sr(a):

Troya Raymundo José Luis
Administrador del Restaurante y Cevichería "JJ"

Presente. -

De mi consideración

Es un placer dirigirme a usted para poder 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. **Trelles Salazar Junior Ernesto**, con código de matrícula N° 0811171239, de la carrera de Administración De Empresas, ciclo VIII quien solicita la autorización para poder ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de Investigación Titulado "**Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro Cevicherías en el AA.HH Buenos Aires, Piura.2021**" durante los meses de setiembre y Octubre del presente año.

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

Atentamente.

Propietario

Estudiante

Aprobado!
04/09/2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

Escuela Profesional de Administración

Carta s/n°- 2021 ULADECH CATOLICA

Sr(a):

William Dunccan Alameda Castro

Administrador del Restaurante y Cevichería "Willo"

Presente. -

De mi consideración

Es un placer dirigirme a usted para poder 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. **Trelles Salazar Junior Ernesto**, con código de matrícula N° 0811171239, de la carrera de Administración De Empresas, ciclo VIII quien solicita la autorización para poder ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de Investigación Titulado "**Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE, rubro Cevicherías en el AA.HH Buenos Aires, Piura.2021**" durante los meses de setiembre y Octubre del presente año.

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

Atentamente.

Propietario

DNI: 44927062

Estudiante

Anexo 07: Evidencias De Ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Trelles Salazar Junior Ernesto**, identificado (a) con DNI, con domicilio real en **Av Juan cadaizo Mz E Lote 17**, Distrito **Piura**, Provincia **Piura**, Departamento **Piura**,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) **bachiller** con código de estudiante **0811171239** de la Escuela Profesional de **Administración de empresas** Facultad de **Ciencias Administrativas** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada "**Gestión De Calidad Y Liderazgo En Las MYPES Rubro Cevicherías Del AAHH Buenos Aires- Piura Año 2021.**"

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad



Firma del estudiante/bachiller

DNI: **73132591**

20, de diciembre de 2023



Huella Digital