



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO  
POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020

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

**AUTOR**

CUNYA ABAD, REBECA  
ORCID: 0000-0002-5363-9663

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA  
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**SULLANA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Cunya Abad, Rebeca  
ORCID: 0000-0002-5363-9663  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia  
ORCID: 0000-0001-9618-6177  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Leon Vigo, Maritza  
ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio  
ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Leon Vigo, Maritza  
ORCID: 0000-0002-1003-0372

**Presidente**

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio  
ORCID: 0000-0002-4660-9490

**Miembro**

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Angel  
ORCID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Estrada Díaz, Elida Adelia  
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para culminar este estudio y no desmayar ante los obstáculos presentados en el camino, por brindarme su amor, sabiduría e inteligencia para alcanzar cada uno de mis objetivos.

Asimismo, agradezco a mis padres por brindarme siempre su amor, apoyo y confianza en cada una de mis metas y objetivos propuestos en mi carrera profesional, puesto que gracias a ellos he tenido la motivación para culminar exitosamente esta investigación.

Por otro lado, agradezco a mis asesores, quienes a través de sus conocimientos y enseñanzas me han guiado con paciencia en el transcurso de la elaboración de este estudio, gracias a ellos he tenido la perseverancia de culminar con éxito esta investigación.

## DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado a mi familia, en especial a mi padre Mario Cunya Chinchay y mi madre Esther Abad Cunya, por ser ellos los principales precursores para el desarrollo de este estudio, quienes con su apoyo me motivaron día a día a seguir adelante, a nunca rendirme y a tener perseverancia en cada objetivo que me proponga.

Del mismo modo, dedico este estudio a Judith Paola Ancachi Condori, por ofrecerme su amor y apoyo incondicional, por estar conmigo siempre en cada madrugada, por brindarme sus consejos los cuales han sido uno de mis principales motores para seguir adelante con esta investigación.

## RESUMEN

La presente investigación Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020. Presentó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020. La metodología fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral compuesta por los propietarios de 7 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 100.00% de los líderes siempre considera fundamental la labor del personal en la Mype, el 57.14% casi siempre considera a sus colaboradores en la toma de decisiones, el 57.14% a veces reconoce e incentiva a sus empleados, el 57.14% casi siempre capacita a su personal, el 57.14% casi siempre evalúa el desempeño de sus colaboradores. Se concluye que, la totalidad de los representantes consideran importante la labor del personal en las Mype, pero la mayoría no siempre los incluye en la toma de decisiones; asimismo, muy pocos emplean reconocimientos e incentivos para motivar a sus colaboradores, no los capacitan frecuentemente y no siempre evalúan su desempeño. Por lo tanto, los líderes deben aplicar estrategias para erradicar dichas deficiencias y poder contar con un personal capacitado, motivado y comprometido con el desarrollo de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Liderazgo, Pollerías, Representantes.

## ABSTRACT

The present investigation Proposal to improve leadership for quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector, Sullana Center, 2020. It presented as a general objective: Establish a proposal to improve leadership for quality management in micro and small companies in the service sector, poultry sector, Sullana Center, 2020. The methodology was non- experimental design - cross-sectional - descriptive - proposal. To collect the data, a sample population composed of the owners of 7 Mypes was used, to whom a 20- question questionnaire was applied using the survey technique, obtaining the following results: 100.00% of the leaders always consider the work essential of the staff in the Mype, 57.14% almost always consider their collaborators in decision making, 57.14% sometimes recognize and encourage their employees, 57.14% almost always train their staff, 57.14% almost always evaluate the performance of its collaborators. It is concluded that all the representatives consider the work of the staff in the Mypes to be important, but the majority do not always include them in decision-making; likewise, very few use recognition and incentives to motivate their collaborators, do not train them frequently and do not always evaluate their performance. Therefore, leaders must apply strategies to eradicate these deficiencies and be able to count on trained, motivated personnel committed to the development of the company.

**Keywords:** Quality Management, Leadership, Poultry Shops, Representatives.

## CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido .....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	7
2.1. Antecedentes .....	7
2.2. Bases teóricas .....	50
2.3. Marco conceptual .....	67
III. Hipótesis .....	69
IV. Metodología.....	70
4.1. Diseño de la investigación .....	70
4.2. Población y muestra .....	71
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	73
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	75
4.5. Plan de análisis .....	76
4.6. Matriz de Consistencia.....	77
4.7. Principios éticos .....	78
V. Resultados.....	80
5.1. Resultados .....	80
5.2. Análisis de resultados.....	87
VI. Conclusiones .....	96
Aspectos complementarios.....	98
Referencias bibliográficas .....	115
Anexos .....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020. ....	80
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020. ....	82
Tabla 3. Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020... ..	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organiza y delega las actividades de la mype. ....	159
Figura 2. Participación del personal en la toma de decisiones.....	159
Figura 3. Motiva al personal. ....	160
Figura 4. Buena relación entre líder y colaborador.....	160
Figura 5. La confianza brindada beneficia a la mype .....	161
Figura 6. Los colaboradores trabajan con libertad.....	161
Figura 7. La labor del personal es fundamental .....	162
Figura 8. Se comunica solo para imponer órdenes. ....	162
Figura 9. Reconoce e incentiva a los colaboradores. ....	163
Figura 10. Se adapta a los cambios del entorno de la Mype.....	163
Figura 11. Planifica metas.....	164
Figura 12. Establece objetivos. ....	164
Figura 13. Ejecuta cambios para mejorar los procesos.....	165
Figura 14. Realiza procesos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad. .....	165
Figura 15. Capacita al personal.....	166
Figura 16. Realiza el seguimiento de los procesos de la Mype. ....	166
Figura 17. Evalúa el desempeño del personal.....	167
Figura 18. Evalúa y compara los resultados con los objetivos planteados. ....	167
Figura 19. Corrige los procesos deficientes.....	168
Figura 20. La mejora continua de la mype es importante.....	168

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, las micro y pequeñas empresas cumplen un rol económico importante en el Perú, puesto que impulsan la economía aportando significativamente en el PBI del país. Estas al ser empresas creadas y constituidas por personas naturales o jurídicas se rigen dentro de la normativa de la Ley Mype, y tienen como objetivo principal realizar actividades económicas basadas en la comercialización de bienes y prestación de servicios. Además, de acuerdo a datos expuestos por Enaho señalan que, las micro y pequeñas empresas son una fuente principal para el desarrollo de oportunidades laborales, ya que representan el 95% de las empresas del país, siendo así el principal elemento que combate contra la pobreza ante el alto nivel de desempleo, debido a que generó un promedio aproximadamente de 26.6% de empleos en el Perú (ComexPerú, 2020).

A pesar de que las micro y pequeñas empresas contribuyen de manera positiva en el desarrollo económico del país, la mayoría de estas suelen presentar diversos problemas relacionados al liderazgo y gestión de calidad, debido a que, las personas que dirigen estos negocios carecen de conocimientos para desarrollar técnicas y herramientas que les permitan llevar a cabo una gestión administrativa de calidad, ya que trabajan de forma empírica e intuitiva, desarrollando una gestión cotidiana sin realizar un plan estratégico a futuro, lo cual dificulta el desarrollo de la empresa poniendo en riesgo su estabilidad y permanencia en el mercado.

Estos problemas surgen tanto a nivel internacional, nacional, regional y local, como los que se muestran a continuación:

En Europa, el 80% de las pymes solo sobreviven por más de dos años en su sector, puesto que, los propietarios de éstas, no emplean estrategias o técnicas

administrativas para dirigir su negocio, lo cual les ha dificultado contar con un personal capacitado, establecer un buen clima laboral y tomar decisiones que las encaminen al éxito. Además, les ha obstaculizado implementar y aplicar los procesos necesarios para desarrollar productos y servicios de calidad, que les permitan satisfacer las necesidades y expectativas requeridas por sus clientes (Torres, 2021).

En América Latina, las micro y pequeñas empresas son consideradas como la principal fuente de economía y empleo en los diferentes países; sin embargo, la mayoría de éstas presentan problemas de gestión en su personal, debido a que existe un mal clima laboral, carecen de motivación, tienen ausencia de liderazgo y poca comunicación, esto conlleva a la ineficiencia para el logro de los objetivos establecidos, provocando muchas veces el fracaso de los negocios. Por ello, las microempresas deben establecer de forma imparcial y objetiva las características que su líder debe poseer, de tal manera que éste cuente con la capacidad de sobrellevar a la empresa y a su equipo al éxito (Vargas, 2020).

En México, las mipymes representan el 75% de empleos y el 99% de las unidades económicas, siendo la tercera parte de la producción bruta del país, no obstante, la falta de habilidades gerenciales ha dificultado el crecimiento y productividad de éstas, ya que el 39% de las microempresas no tienen un plan de acción que le permita erradicar los problemas presentados en sus procesos productivos (Meza, 2019).

En Ecuador, el 90% de las microempresas tienden a ser de origen familiar llevando consigo desafíos y metas que mayormente representan dificultades para el futuro de su organización. Los cambios generacionales es uno de los mayores

problemas que provocan incertidumbre y caos acerca del liderazgo que ejercerán en su negocio, ya que los líderes o sucesores no cuentan con la capacidad y formación suficiente para desarrollar estrategias y técnicas de gestión profesional. Por ello, muchas veces el liderazgo aplicado en las microempresas familiares tiende a ser de manera empírica e intuitiva, donde su principal desafío es mantener y sacar adelante su negocio (Izquierdo et al., 2017).

En Bolivia, las Mypes representan la mayor parte de empresas en el país, generando así altos niveles de empleo para sus habitantes; sin embargo, a lo largo del tiempo muchas de ellas han venido presentando problemas de gestión que les ha obstaculizado ganar posicionamiento y competitividad en el mercado. Es por ello, que para su mejora y estabilidad se debe trabajar en la mejora continua para el beneficio de las diversas microempresas de los diferentes rubros, generando un incremento en su productividad y mejorando su condición y ambiente laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

En el Perú, existen cerca de 2 765 699 micro y pequeñas empresas, de las cuales con el paso del tiempo muchas fueron desapareciendo, los principales factores se debieron a la mala gestión empresarial, la falta de publicidad, el alto grado de competencia, la carencia de un plan de acción del negocio, la situación financiera, y la dificultad para contar con un buen personal. Estos factores de mortalidad ocurren debido a que, la mayoría de los emprendedores inician sus negocios por la necesidad de subsistir y generar un autoempleo, sin contar con el conocimiento adecuado sobre estrategias y herramientas de gestión para hacer que sus negocios, no solo sean emprendimientos del momento, sino que, lleguen a ser grandes empresas exitosas con productos y servicios reconocidos a nivel nacional e internacional (Alva, 2017).

En Piura, se ha detectado que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías de la zona céntrica, no cuentan con un liderazgo constante, debido a que, los propietarios no utilizan las estrategias o recursos suficientes para llevar a cabo una gestión adecuada, esto a su vez se debe a que, muchos de los microempresarios generan su negocio por necesidad y falta de empleo bajo un conocimiento basado en la experiencia y la percepción (Crisanto, 2019).

En el Centro del distrito de Sullana, donde se realizó esta investigación se encontró que muchas micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías presentan diversos problemas relacionados con el liderazgo y la gestión de calidad, debido a que, la mayoría de los representantes no siempre considera la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones, tampoco motiva frecuentemente a su personal, ya que muy pocos de éstos brindan reconocimientos e incentivos cuando los objetivos son alcanzados; asimismo, muchos de los microempresarios no siempre permiten que sus empleados realicen sus actividades con libertad; además, no los capacitan continuamente ni evalúan el desempeño de sus colaboradores.

Debido a lo mencionado anteriormente, se estableció como problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020?

Asimismo, para dar solución a dicha problemática, se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

Para cumplir la finalidad del objetivo general se determinaron los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020. Detallar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020. Elaborar una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

Esta investigación se justifica de forma teórica, puesto que su importancia se centra en la utilidad que poseerá para los estudios de los posteriores investigadores. Asimismo, como justificación práctica, el presente estudio muestra información útil y relevante, que será beneficiosa para la institución, ya que permitió detectar los problemas que hoy en día presentan los negocios, a fin de plantear medidas correctivas a través de estrategias y herramientas que les permitan a los representantes llevar a cabo una buena administración y gestión en las micro y pequeñas empresas del sector pollerías. Por otro lado, como justificación metodológica, esta investigación recaudó nueva información, datos y resultados muy importantes que brindarán nuevos conocimientos, relacionados al comportamiento actual de las variables de estudio en las micro y pequeñas empresas.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral compuesta por los propietarios de 7 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los líderes siempre considera fundamental la labor del personal en la Mype, el 57.14% casi siempre considera a sus colaboradores en la toma de decisiones,

el 57.14% a veces reconoce e incentiva a sus empleados, el 57.14% casi siempre capacita a su personal, el 57.14% casi siempre evalúa el desempeño de sus colaboradores. Se concluye que, la totalidad de los representantes consideran importante la labor del personal en las Mype, pero la mayoría no siempre los incluye en la toma de decisiones; asimismo, muy pocos emplean reconocimientos e incentivos para motivar a sus colaboradores, no los capacitan frecuentemente y no siempre evalúan su desempeño. Por lo tanto, los líderes deben aplicar estrategias para erradicar dichas deficiencias y poder contar con un personal capacitado, motivado y comprometido con el desarrollo de la empresa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

##### **Variable 1. Liderazgo**

Pupo et al. (2021) en su tesis *Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa Cubana*, tuvo como objetivo general diseñar y aplicar un procedimiento para la formación y mejora del liderazgo en esta organización que contribuya a perfeccionar la implementación de su sistema de gestión de la calidad. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental - descriptivo - aplicativo - de campo. Para recaudar la información se consideró como población a todo el personal que labora en la empresa y como muestra a 76 personas de todas las áreas de la Oficina Central, a quienes se les entrevistó y aplicó un cuestionario de 48 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el estilo de dirección más utilizado por el 75 % de las áreas es el democrático, el 95 % percibe que los estilos utilizados por los directivos son efectivos para el logro de las metas, el 75% considera que son líderes efectivos porque cumplen con los planes de producción y los objetivos de sus áreas, el 83,3% de directivos como sus superiores consideran que son vistos por sus subordinados como efectivos al ser capaces de llevar a la empresa al cumplimiento de los objetivos, el 95,8% cree que en el área de mejora que se debe trabajar para lograr mayor efectividad en el liderazgo es en la formación técnica, en especial en lo relacionado con la calidad, el 70,8% considera que deben trazarse acciones que le permita acercarse a los subordinados, el 79,2% considera que lo aprendido en la capacitación recibida lo aplican en su trabajo de manera oportuna y adecuada, el 75,2% piensa que su actuación

como directivo logra la mejora del sistema de gestión de la calidad. Como conclusión se consideró que existe una sobre valoración por parte de la mayoría de los directivos, pues éstos se consideran líderes, ya que sus subordinados los perciben de tal forma, además que sus áreas de mejora se centran en la formación técnica y no en temas de dirección, sin embargo, se denotó que éstos están enfocados hacia la producción y no hacia las personas. De todas formas, los subordinados perciben a estos directivos de manera favorable.

Navarro (2019) en su tesis *Liderazgo Transformacional como herramienta del emprendimiento en el sector Gastronómico de Colombia*, tuvo como objetivo general: Analizar el liderazgo transformacional como herramienta del emprendimiento en el sector gastronómico de Colombia. La metodología de la investigación fue empírica - cuantitativo - diseño no experimental - descriptivo. Para el recojo de información se consideró una población muestral de 5 gerentes y 71 colaboradores de las empresas gastronómicas colombianas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 48 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 52,65% manifestaron que casi nunca la empresa exige innovación, ni promueve el logro de los objetivos, ni refuerza la comunicación, el 36,84% opina que casi nunca las empresas promueven la colaboración mediante la responsabilidad individual en los procesos productivos, ni a través del apoyo a los grupos de trabajo, ni con estrategias corporativas, el 28,92% considera que casi nunca las empresas emplean la innovación para obtener nuevos bienes, ni nuevas formas de producción, ni tecnologías, el 36,84% opina que casi nunca las empresas incentivan la vocación de servicio, la consideración de las necesidades del trabajador y la responsabilidad, el 31,57% manifiesta que algunas veces se respetan las decisiones de los trabajadores, se fomenta la justicia y el

respeto mutuo, el 27,63% considera que nunca las empresas basan sus normas en los derechos de los empleados, ni reconocen los logros de los trabajadores ni se comunican con los grupos de trabajo bajo las exigencias de cada uno, el 30,26% considera que casi nunca la empresa da confianza a los equipos de trabajo, ni realiza talleres de autoestima, el 35,52% indica que algunas veces las empresas actúan bajo un código de conducta ética, administrando los recursos de forma responsable y valorando las acciones de los grupos de trabajo, el 34,21% señala que algunas veces las empresas realizan talleres para estimular la creatividad, utilizando las ideas divergentes de los líderes y empleando ideas innovadoras para generar soluciones, el 31,57% opina que casi nunca las empresas son auténticas al momento de desarrollar sus actividades, ni crean proyectos inéditos ni ideas genuinas, el 31,57% considera que algunas veces las empresas socializan y sustentan las ideas con sus trabajadores, así como comunica los procedimientos a seguir en los proyectos, el 52,63% afirma que casi nunca la empresa desarrolla la competitividad, el 27,63% considera que nunca las empresas comparan los recursos asignados con las actividades desarrolladas, ni mide la efectividad mediante la verificación de los logros ni la planificación de objetivos estratégicos, el 34,23% considera que algunas veces las empresas adaptan sus acciones a los cambios del entorno, a las nuevas situaciones que surgen, para adaptar las estrategias y estabilizar la gestión. Como conclusión se determinó que tanto el carisma, como la colaboración, la innovación y la vocación presentan debilidades, siendo valoradas por los trabajadores como Inefectivas; asimismo, en cuanto a los valores aplicados por el líder se identificó que tanto el respeto, la dignidad, la confianza y la responsabilidad casi nunca se reflejan en estas empresas, por lo que resultan inefectivas; por lo que

existe una dificultad en cuanto a la puesta en práctica del liderazgo transformacional en estos equipos de trabajo del sector gastronómico de Colombia.

Carrasco (2017) en su investigación *Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante La Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua*, tuvo como objetivo principal: Diseñar un plan de gestión de calidad del restaurante La choza en Picauta. La metodología utilizada fue de diseño no experimental - explicativo - transversal - descriptivo - de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población infinita, y como muestra a 156 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: en referencia al servicio al cliente, el 92% indica que es satisfactorio, el 55% señala que se encuentran satisfechos con lo que ofrecen en el menú, el 79% menciona que el servicio es rápido, el 87% refiere que encuentran información clara en relación a los precios en la carta, el 93% indica que le local en condiciones aceptables de higiene, el 60% encuentra una calidad satisfactoria en los productos, el 91% encuentra aceptable la atención del personal. En relación al personal que labora en el restaurante, el 50% afirma que aplican las normas BPM en su trabajo, el 50% tiene conocimiento de las normas para la manipulación de alimentos y bebidas, el 75% considera que las condiciones y el ambiente de la cocina es adecuado, el 50% opina que cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, el 75% menciona que no realiza una adecuada gestión de calidad en el restaurante, el 75% de señala que los precios están son percibidos como aceptables por los clientes, el 100% indica que hay un buen clima organizacional, el 100% manifiesta que su jefe vela por las condiciones ambientales y de higiene de sus trabajadores. En conclusión, se evidencio que el restaurante requiere de la implementación de un plan de calidad que

le permita mejorar tanto los procesos como el servicio que brinda a sus clientes con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico en el sector y la competitividad frente a los otros restaurantes.

## **Variable 2. Gestión de calidad**

Escobar y Goyes (2019) en su investigación de *Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del cantón Playas, provincia del Guayas*, tuvo como problema general: Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del cantón Playas, provincia del Guayas. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo - transversal. Para la recopilación de datos se trabajó con una población compuesta por los clientes de los distintos restaurantes seleccionados durante el período conformado por los meses de mayo, junio y julio del 2019, mientras que como muestra se consideró a 382 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas mediante la técnica de la encuesta Obteniendo los siguientes resultados: El 55,50% corresponde a una edad de entre 18-32 años de edad, el 56,28% pertenece al sexo masculino, el 69,61% manifiesta sentirse parcialmente en desacuerdo con que el restaurante cuenta con máquinas, equipos de apariencia moderna y atractiva, el 76,96% se encuentra totalmente de acuerdo con que las instalaciones del comedor son visualmente atractivas, el 80,10% indica sentirse de acuerdo con la apariencia adecuada y pulcra de los trabajadores, el 39,79% manifiesta que se encuentra parcialmente de acuerdo con que la comida brindada en el comedor luce apetecible, el 39,79% está parcialmente de acuerdo con que los utensilios con los que ingieren los alimentos se encuentran higiénicos, el 39,79% se encuentra parcialmente de acuerdo con que el personal muestra interés ante una queja por parte del cliente, el 38,22% se encuentra totalmente de acuerdo con que el mismo personal atiende al cliente durante

todo el proceso de servicio, el 38,74% indica estar parcialmente en desacuerdo con el cumplimiento de los horarios establecidos, el 64,40% manifiesta sentirse de acuerdo con la comunicación del restaurante cuando no puede prestar el servicio que brinda con normalidad, el 52,88% se encuentra totalmente de acuerdo con la rapidez en el servicio brindado por el restaurante, el 80,10% se encuentra parcialmente de acuerdo con que el personal este siempre dispuesto a ayudar, el 52,88% se encuentra totalmente de acuerdo con la comunicación oportuna del proceso por parte de los empleados del restaurante, el 64,40% manifiesta sentirse parcialmente en desacuerdo con el comportamiento del personal que se encuentra en el comedor y la confianza inspirada, el 45,55% señala sentirse parcialmente en desacuerdo con la amabilidad brindada por los empleados del restaurante encuestado, el 79,06% se encuentra parcialmente de acuerdo con el nivel de conocimientos de los empleados del restaurante para poder responder las preguntas realizadas por los clientes, el 52,88% se encuentra totalmente de acuerdo con la información detallada, así como el menú diario y las normas de las instalaciones del restaurante, el 63,35% indica sentirse parcialmente en desacuerdo con la atención personalizada brindada por el personal, el 59,16% se encuentra totalmente de acuerdo con los horarios de servicio conveniente para los clientes, el 80,10% se encuentra parcialmente de acuerdo con la capacidad del personal del restaurante para recibir inquietudes y sugerencias, el 80,10% manifiesta sentirse de acuerdo con la comprensión del restaurante por satisfacer las necesidades alimenticias de los clientes, el 51,83% se encuentra totalmente de acuerdo con la satisfacción de los clientes luego del uso del servicio brindado por el restaurante, el 80,10% se encuentra parcialmente de acuerdo con el confort debido al servicio que presta actualmente el restaurante, el 59,16% se encuentra totalmente de acuerdo con el

cumplimiento de las expectativas del consumidor en relación al servicio prestado, el 59,16% que se encuentra totalmente de acuerdo con aumentar el pago de los productos y servicios con la finalidad de realizar mejoras en el servicio brindado, el 80,10% manifiesta sentirse de acuerdo con la recomendación hacia el uso del restaurante a otras personas. En conclusión, se determinó que en el cantón Playas, provincia de Guayas se puede identificar el nivel de competitividad caracterizado por la apertura de restaurantes que implementan un modelo de gestión que permite brindar un correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo.

López (2018) en su tesis *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, planteó como objetivo: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. La metodología de la investigación es mixto-cualitativo. Para la recolección de datos se trabajó con una población conformada por los clientes que consumen en el restaurante Rachy's en un período de recolección de información de datos de una semana, mientras que la muestra estuvo compuesta por 365 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los clientes son de género masculino, el 70% está de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante, el 67% está de acuerdo que el restaurante Rachy's cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva, el 49% no está de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 70% está de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa, el 68% no está de acuerdo ni en desacuerdo que los

utensilios, bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de limpieza, el 40% no está de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero, el 48% no está ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal del restaurante realiza bien el servicio desde la primera vez, el 46% no está ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal cumple con los horarios establecidos, el 47% está de acuerdo que el personal del restaurante Rachy's le comunica cuando no va a presentar sus servicios, el 41% no está de acuerdo que el restaurante Rachy's ofrece un servicio rápido, el 40% no está de acuerdo que los empleados del restaurante siempre están dispuestos a ayudarlos, el 40% no está de acuerdo que el personal del restaurante les comunica como es el proceso para ser servidos, el 39% está de acuerdo que el comportamiento del personal del restaurante le inspira confianza, el 41% no está de acuerdo que los empleados del restaurante son amables, el 47% no está de acuerdo que el personal tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas, el 47% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo que se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del restaurante, el 46% no están de acuerdo que el personal del restaurante le brindan una atención personalizada, el 46% no está de acuerdo que el restaurante ofrece horarios de servicios convenientes a las necesidades de los clientes, el 44% no está de acuerdo que el personal del restaurante se muestra perceptivo ante sus inquietudes y sugerencias, el 36% no están de acuerdo que el restaurante comprende las necesidades alimenticias de sus clientes, el 79% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a su satisfacción hacia el servicio del restaurante, el 88% se encuentra en una posición intermedia con respecto a sus sentimientos hacia el servicio que presta actualmente el restaurante, el 39% no está de acuerdo que el restaurante cumple con

sus expectativas, el 87% no está ni acuerdo, ni en desacuerdo en aumentar el pago que se realiza a cambio de mejoras del servicio, el 87% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en si recomendaría el restaurante Rachy's a otras personas. Se concluyó que, 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 observó 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.

Burgos (2017) en su investigación *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*, planteó como objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. La metodología utilizada fue de tipo mixta, porque se recolectaron, analizaron, reportaron e interpretaron los datos cuantitativos y cualitativos. Para la recopilación de los datos se utilizó una población de 4500 clientes donde el tamaño de la muestra a considerar se calcula sobre el 13% es decir 367 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 8 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 94% califica el restaurante como un lugar muy bueno o excelente en cuanto a la experiencia culinaria y el servicio en su totalidad, el 40% estaría dispuestos a recomendar y regresar al establecimiento, mientras que en entre las quejas presentadas por los clientes el 38%

señala que tienen inconformidad en cuanto a la atención/servicio que brinda el restaurante, el 21% en cuanto a la comida de calidad, el 14% sobre los tiempos de espera, el 12% en relación al ambiente del local, el 7% relacionado a los costos altos y el 7% menciona sobre otros motivos. Se concluyó que, la organización presenta falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla, por otro lado, se estableció de manera cualitativa que esta falta de control y medición derivada en la insatisfacción de los clientes sobre procesos específicos como la gestión del servicio al ingreso y durante los momentos claves del mismo.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable 1. Liderazgo**

Gil (2020) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018*, planteó como objetivo general: Determinar la caracterización de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro pollerías, Distrito de Coishco, año 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 por medio de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los microempresarios tiene de 31 a 50 años, el 80% son del género masculino,

el 60% tiene estudios superiores no universitarios, el 80% son dueños de las micro y pequeñas empresa, el 40% desempeña su cargo de 0 a 3 años, el 50% de micros y pequeñas empresas permanecen en el mercado un tiempo de 4 a 6 años, el 100% cuenta con 1 a 5 trabajadores, el 60% de personas que elaboran en su establecimiento no son familiares, el 80% han sido creadas con el fin de obtener ganancias, el 100% tiene conocimiento sobre la calidad, el 50% conoce el Empowerment, ya que está herramientas utilizan para delegar responsabilidades, el 70% de empresarios respondieron que son otros los motivos por lo que les dificulta implementar su calidad, el 80% utiliza la observación como técnica de medición para el rendimiento de su personal, el 100% están seguros que la calidad contribuye al mejor rendimiento de su empresa, el 100% está de acuerdo que la gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos y metas trazadas por la organización, el 80% comprende el significado adecuado de liderazgo, el 50% consideran que un líder debe tener competencias propias como la comunicación y el poder de convicción, el 80% se consideran líderes de su propia empresa, el 100% si promueven el trabajo en equipo, el 100% si ayudan a resolver de manera correcta los erros que se cometan, el 90% considera que el liderazgo es primordial para las organizaciones, el 60% considera que necesitan un líder que construya un proyecto a futuro para su empresa, el 100% considera que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. En conclusión se determinó que, la mayoría de microempresarios reconocen la gestión de calidad, de tal manera que la mitad utiliza como técnica el Empowerment, utilizando en pluralidad la observación como técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, siendo en su totalidad contribuidores a mejorar el rendimiento en su negocio, de igual manera ayuda

a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, para alcanzar la eficiencia que caracterice a su negocio o empresa.

Lázaro (2019) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018*, planteó como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018. La metodología de la investigación de diseño no experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 28 Mypes, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 75.00% de los representantes tienen una edad de 31 a 50 años, el 67.86% son de género masculino, el 57.14% tiene un grado de instrucción universitaria, el 64.29% de los representantes son dueños, el 46.43% desempeña el cargo entre 4 a 6 años, el 64.29% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 67.86% tiene de 6 a 10 trabajadores, en el 85.71% de la mypes, el grado de familiaridad de los trabajadores no son familiares, el 82.14% tiene como objetivo de creación generar ganancias, el 78.57% de los encuestados si tiene conocimiento de la gestión de calidad, el 82.14% tiene otros conocimientos de técnicas de la gestión de calidad, el 42.86% tiene otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad, el 60.71% utiliza técnicas de evaluación para medir el rendimiento del personal, el 100% afirma que, la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% menciona que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 85.71% afirma que, si tienen conocimiento sobre el significado del

liderazgo, el 75.00% considera la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder, el 100% afirma que, si son buen líder en la empresa, el 100% indica que, si promueve el trabajo en equipo, el 100% señala que, si ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el 100% de los representantes nos dijo que el liderazgo si es primordial en las organizaciones, el 46.43% afirma que necesita líderes que construya un proyecto a futuro en su empresa, el 100% refiere que un buen liderazgo al personal si permite a la empresa ser eficiente. Se concluyó que, la totalidad de los representantes de las Mypes afirman que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio y ayuda alcanzar los objetivos y metas, además consideran ser buenos líderes, ya que promueven el trabajo en equipo y ayudan a resolver los errores de sus colaboradores, permitiendo a las empresas ser más eficientes. Asimismo, la mayoría señala que conocen otras técnicas de la gestión de calidad, miden el rendimiento del personal mediante la observación, conocen el término de liderazgo, conoce la comunicación y el saber escuchar como competencias propias de un líder. Por otro lado, la minoría tiene otras dificultades para implementar la gestión de calidad y necesitan líderes que construyan un proyecto a futuro.

Pillaca (2019) en su investigación *Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019*, plantó como objetivo general: Describir las características de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes, distrito de Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019. La metodología empleada fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo. La población muestral estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes del distrito de Vilcas Huamán, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 40%

indica que en el establecimiento la atención es en tiempo esperado es bueno, el 40% indica que el propietario es plenamente comprometido a su trabajo es bueno, el 40% si trata con cortesía a los demás es regular, el 40% menciona que si demuestra con ejemplo a los demás es regular, el 50% señala que si mantiene una comunicación directa con sus trabajadores es regular, el 40% indica que si hubiera problema en su trabajo si solucionaría es regular, el 40% brinda estímulo al personal para que tome decisiones es bueno, el 60% señala que en la empresa existe reconocimiento por lo logro de objetivos es regular, el 40% afirma que la empresa si busca motivar al empleado mediante incentivo dice es bueno, el 40% indica que la empresa demuestra la honestidad en el trabajo. Se concluyó que, muchas empresas del rubro de restaurantes requieren mejorar tales aspectos como la comunicación, la motivación y la toma de decisiones para el buen desempeño y funcionamiento del negocio, para así conseguir un liderazgo eficiente y eficaz.

## **Variable 2. Gestión de Calidad**

Méndez (2019) en su estudio *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de Gestión de Calidad Bajo el enfoque del Liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollerías del distrito de Chimbote, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 31 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 64.51% de los representantes tiene un promedio de edad entre 31 a 50 años, el 80.70% son de género masculino, el 61.29%

indica que tiene, generalmente su grado de instrucción superior universitaria, el 64.52% tiene cargo de dueño en la empresa, el 38.71% menciona que desempeñan en el cargo de 4 a 6 años, el 45.16% indica que tiene un tiempo de 0 a 3 años permaneciendo en el mismo rubro, el 48.39% manifiesta que de 6 a 10 números de trabajadores tiene a disposición a sus clientes, el 87.50% indica que tiene trabajando a personas no familiares de los puestos de trabajo, el 100% indica que tiene un objetivo de creación para generar ganancias, el 100% menciona que si cuenta con los conocimientos respecto a la gestión de calidad, el 100% menciona que las técnicas modernas que conocen es el marketing, el 51.61% tiene un aprendizaje lento, el 51.61% menciona que las técnicas para medir el rendimiento de una evaluación, el 100% señala que si contribuyen una gestión de calidad al rendimiento, el 100% menciona que la gestión de calidad si ayuda a cumplir los objetivos y metas, el 64.51% indica que si tiene conocimiento acerca del liderazgo, el 100% afirman que si son un buen líder en la empresa, el 90.32% manifiesta que si promueven trabajo en equipo, el 100% afirma que si ayuda a resolver los errores de sus colaboradores, el 100% indica que si el liderazgo es primordial en las organizaciones, el 90.32% menciona que los tipos de líderes que necesita su empresa, son líderes desarrolladores de personas y equipos, el 100% señala que si ofrecen un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. Se concluyó, que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino de Gestión de Calidad, conocen de técnicas modernas como el marketing, consideran que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento, ayuda a cumplir los objetivos y metas, las competencias propias de un líder es la comunicación y el poder de convicción, se consideran buenos líderes en la empresa, ayudan a resolver los errores de sus colaboradores, tienen en cuenta que el

liderazgo si es primordial en las organizaciones y piensan que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente. La mayoría si promueve el trabajo en equipo y el tipo de líder que necesitan en su empresa son líderes desarrolladores de personas y equipos. La minoría tiene cierto conocimiento acerca del liderazgo.

Salinas (2018) en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017*, estableció como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, de la ciudad de Huarmey, año 2017. La metodología de la investigación fue aplicada-cuantitativa - descriptivo - diseño no experimental-transversal. Se utilizó una población de 15 Micro y pequeñas empresas con una muestra dirigida de 10 representantes a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los emprendedores tienen de 31 a 50 años de edad, el 60% son de sexo femenino, el 60% tienen secundaria completa, el 60% se desempeña como administrador de su negocio, el 40% de los representantes se desempeñan en el cargo de 7 años a más, el 40% indica que el tiempo de permanencia de la empresa de la ciudad de Huarmey oscila de 7 años a más, el 50% tiene de 6 a 10 colaboradores, el 70% de los colaboradores de la pollería de la ciudad de Huarmey son personas no familiares, el 70% de las Micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias, el 60% de los representantes encuestados tiene cierto conocimiento del término Gestión de Calidad, el 80% de los emprendedores indican que no conoce técnicas modernas de Gestión de Calidad, el 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas menciona que sus colaboradores que no se adaptan a los cambios,

el 80% de los representantes encuestados manifiestan que la gestión de calidad si contribuye en el rendimiento del negocio, el 80% de los emprendedores encuestados indicaron que la Gestión de Calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, el 50% de los representantes encuestados si tienen cierto conocimiento sobre el liderazgo, el 50% de los representantes mencionan que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar, el 60% de los representantes no se consideran ser buenos líderes dentro de su organización, el 60% de los empresarios no promueven el trabajo en equipo, el 70 % de los emprendedores no les ayuda a sus colaboradores a resolver errores de manera correcta, el 80% de los representantes encuestados si consideran que el liderazgo es primordial para las empresas, el 60% de los representantes encuestados considera que el tipo de líderes que necesitan las empresas que construyan un proyecto de futuro. En conclusión la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen cierto conocimiento sobre el significado de la palabra liderazgo, que las competencias propias de un líder son la comunicación y el saber escuchar a sus colaboradores para conocer sus necesidades, el cual no se consideran ser buenos líderes dentro de su empresa y tampoco promueven el trabajo en equipo; la mayoría de ellos no les ayuda a resolver de manera correcta si cometen algún error en su trabajo, pero la gran mayoría sí consideran que el liderazgo es primordial para las empresas y 45 la mayoría de los emprendedores consideran que necesitan líderes que construyan un proyecto de futuro para alcanzar el éxito empresarial.

Abanto (2017) en su estudio *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las

principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017. La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 75,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene una edad entre 31 a 50 años, el 85,7% son de género masculino, el 100,0% tienen estudios secundarios, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños, el 62,5% llevan en el cargo más de 7 años, el 62,5 % de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro, el 100,0% tiene entre 1 a 5 colaboradores, el 75,0% tienen como trabajadores a personas no familiares, el 75,0% fueron creadas para generar ganancias, el 100,0% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas no conocen del término gestión de calidad, el 75,0% aplican en su gestión el Liderazgo empresarial, el 62,5% asegura que el personal tiene poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, el 75,0% miden el rendimiento del personal a través de la observación, el 62,5% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 75,0% de los representantes si se capacitan, el 75,0% de los trabajadores si reciben capacitación, el 62,5% de los trabajadores si han recibido 1 curso de capacitación este último año, el 50,0% de los trabajadores han recibido el capacitación en el tema de Dirección empresarial, el 75,0% de los representantes considera que la capacitación es relevante, el 100,0% de los representantes consideran que la capacitación es una inversión. Se concluyó que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, si aplican gestión

de calidad, ya que utilizan el liderazgo como herramienta, así también capacitan a su personal en el tema de dirección, puesto que los microempresarios consideran que la capacitación es una inversión.

### **Antecedentes regionales**

#### **Variable 1. Liderazgo**

Adriano (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro Pollerías de la Avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021*, tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro pollerías de la avenida Ramón Castilla, distrito Castilla, Piura-año 2021. Empleó una metodología de diseño no experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de información utilizó una población de 4 Mypes, y como muestra para la variable gestión de calidad trabajó con 4 propietarios, 20 empleados y 80 clientes, mientras que para la variable liderazgo trabajó con una muestra de 4 propietarios y 20 empleados, a quienes se les aplicó un cuestionario de 38 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: El 100% de los propietarios consideran que para liderar un negocio se tiene que tener muy en claro lo que se quiere conseguir, el 100% consideraron que una buena planificación les permitirá alcanzar los objetivos de la MYPE, el 100 % confirmó que la MYPE cuenta con estrategias que se adaptan al cumplimiento de los objetivos, el 100% de estos conocen las necesidades de sus clientes, el 50 % realiza una evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de su personal, el 83% de los clientes mencionan que la MYPE si cumple con sus necesidades, el 88% concuerda que el personal se desempeña bien al momento de atenderlos, el 75% considera que no se debe mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece, el 81% de mencionó que el platillo que la MYPE

ofrece es de calidad, el 94% de los clientes están seguros que el platillo que adquieren logran satisfacer sus necesidades, el 88% concuerdan que el cliente tiene que ser más exigente con el fin de mejorar la calidad del platillo que la MYPE ofrece, el 100% de los empleados consideran que el personal es la esencia de toda organización, el 100% está de acuerdo que ofrecen un platillo con un valor agregado para diferenciarse de la competencia, el 100% de los propietarios aseguran que si consideran la opinión de sus colaboradores al momento de tomar alguna decisión, el 100% de los trabajadores coinciden que el líder si planifica y organiza las actividades antes de llevarlas a cabo, el 75% aseguraron que la MYPE si se enfoca en el entrenamiento del personal para obtener mejores resultados, el 100% de los propietarios establece una buena comunicación con sus colaboradores, el 100% permite que sus colaboradores expresen y compartan información entre ellos, el 50% de los propietarios exige a sus empleados que realicen sus actividades inmediatamente, el 100% de los trabajadores aseguraron que el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, así mismo el 90% afirmó que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, el 80% dio a conocer que el líder escucha las diferentes opiniones de sus colaboradores, el 100% concordaron que el líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una decisión, el 75% reciben motivación por parte de su líder para obtener el mejor desempeño, el 75% de colaboradores les permite desarrollarse profesionalmente, el 83% de los clientes aseguran que la MYPE si cumple con sus necesidades, el 88% confirman que el personal se desempeña bien al momento de atenderlo, el 94% consideran que los platillos que adquieren si logran satisfacer sus necesidades, el 88% consideran que los clientes deben ser más exigentes para que la MYPE mejore localidad del platillo que ofrecen, el 100% de empleados están de acuerdo que el líder

planifica y organiza sus actividades antes de llevarlas a cabo, el 100% el líder les da a conocer los objetivos que deben conseguir, el 90% mencionaron que existe armonía y una buena relación entre los miembros del equipo, el 100% opinó que el líder tiene en cuenta sus opiniones antes de tomar una, el 75% de los encuestados pertenecen al género femenino, el 100 % de las MYPE pertenecen al tipo de empresa EIRL, el 75% tienen edades en el rango de 35 a 50 años, el 75% de propietarios que tienen hasta 10 años en el rubro. Se concluyó que, las Mypes, aplican elementos de gestión de calidad como el liderazgo y la planificación, ya que tienen muy en claro lo que quieren conseguir y porque con una buena planificación alcanzarán los objetivos propuestos, así mismo los principios que aplican son la participación del personal, el enfoque de procesos y la toma de decisiones, por otro lado, la importancia del liderazgo se vio reflejada en la capacidad que tiene el líder para planificar y organizar las actividades.

Crisanto (2019) en su investigación *Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019*, tuvo como objetivo: Identificar qué características tiene el liderazgo y la competitividad en las MYPE Rubro Restaurant - Pollerías del centro de Piura; Año 2019. El método de investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, Se utilizó como tipo de recojo de datos la encuesta, siendo el instrumento más adecuado para medir, el cuestionario estructurado. Para el recojo de la información se utilizó con una población de 10 MYPE y una muestra de 40 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 62.5% de colaboradores señalan que el propietario de la empresa si decide toda la responsabilidad; técnicas de trabajo y actividades sin tener en cuenta las opiniones del

equipo, el 57.5% de los colaboradores encuestados afirma que el propietario no les permite expresar sus dudas y desacuerdos, el 75% de los colaboradores encuestados afirma que el propietario no les consulta opiniones para la toma de decisiones, el 75% de los colaboradores encuestados comentan que el propietario no evita involucrarse en las actividades, el 75% de colaboradores encuestados señalan que el propietario no les delega la autoridad para la toma de decisiones en la empresa, el 65% de los colaboradores encuestados negaron que su jefe les da oportunidad de aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas competencias, el 62.5% de los colaboradores encuestados comentan que no disponen de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, el 87.5% de colaboradores encuestados revelaron que el propietario si asume su responsabilidad cuando las cosas no salen bien, el 75% de los colaboradores encuestados afirmaron que los propietarios de las MYPE en estudio si asume sus errores sin culpar a los demás, el 87.5% de colaboradores encuestados revelaron que el propietario no adopta nuevos métodos de trabajo, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que el propietario si aspira a ofrecer un producto y servicio diferente, el 70% de colaboradores encuestados dejaron ver que el propietario si genera un valor agregado para ofrecer el producto o servicio, el 79.5% de clientes señalan que si observan implementos tecnológicos en la empresa, el 82.5% de clientes señalan que no se enteraron de la empresa por algún medio de comunicación, el 51.5 % de clientes señalan que si perciben valores físicos dentro de la empresa, el 62% de los clientes encuestados afirman que son rápidos para el despacho de los productos que les brindan, el 61.5% de clientes señalan que si existe una razón específica del mercado que lo lleva a concurrir a la empresa, el 54.5% de los clientes afirman que el factor de compra responde a sus necesidades y preferencias, el 50% de clientes consideran que la

empresa si les brinda un valor adicional al producto que les ofrecen, el 51.5% de los clientes indicaron que si estiman alguna característica diferencial por parte de la empresa, el 75% de los clientes encuestados afirmaron que los precios que brinda la empresa son más bajos con respecto a la competencia, el 51.5% de los clientes señalen que si le han brindado algún combo, descuento o promoción por su consumo. En conclusión, se identificó que el principal liderazgo que se ejerce en los Restaurant – Pollerías del centro de Piura está relacionado al liderazgo autocrático por el cual la mayoría de los propietarios ejercen toda la responsabilidad y técnicas de trabajo sin tener en cuenta las opiniones del equipo además de que no permiten expresar las dudas y desacuerdos a los colaboradores. Con respecto a las funciones de liderazgo se conoció como resultado que la principal función que ejercen los propietarios de las MYPE de estudio es la responsabilidad incluso cuando las cosas salen mal y sin culpar a los demás; mientras que la función que menos se ejercen es el anticipo al cambio y la diferenciación, sin adoptar nuevos métodos de trabajo y sin generar un valor agregado del producto y servicio.

Castro (2019) en su estudio *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017*, planteó como objetivo principal: Identificar las características que tienen la Capacitación y el Liderazgo de las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. Empleó una metodología descriptiva - cuantitativo - diseño no experimental. Se trabajó con una población de 4 Mypes y una muestra 24 trabajadores. Para el recojo de información se ejecutó un cuestionario de 22 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 60% de trabajadores si logran realizar sus actividades en el tiempo programado, el 60% de

trabajadores si reciben un proceso de capacitación, el 100% de trabajadores si consideran que una adecuada capacitación tendrá como resultado un óptimo desempeño, el 55% de trabajadores no son capacitados frecuentemente para realizar sus labores, el 100% de trabajadores si están dispuestos a mejorar la calidad y atención del servicio, el 55% de trabajadores si consideran que es necesario cambiar algo, el 70% de trabajadores si consideran que los resultados que muestra la Pollería son los esperados, el 75% de trabajadores si consideran que son capaces de solucionar una queja y/o reclamo de un cliente, el 100% de trabajadores si consideran que es importante mejorar en el cumplimiento de las funciones, el 60% de trabajadores si creen que es importante implementar nuevos sistemas para mejorar el servicio, el 100% de trabajadores si se consideran eficientes en su área de trabajo, el 100% de propietarios si consideran necesario convertirse en líderes, el 100% de propietarios si están dispuestos a mejorar la calidad y servicio para ser líderes, el 50% de propietarios si les comunica a sus colaboradores la importancia de su trabajo, el 100% de propietarios considera que si existe una buena relación con sus colaboradores, 75% de propietarios considera que no necesitan ser autoritarios, el 75% de propietarios si brinda oportunidad a sus colaboradores para demostrar sus habilidades, el 75% de propietarios no renueva a su personal con mucha frecuencia, el 50% de propietarios considera que si conoce la gestión de su Pollería, el 75% de propietarios si aplica estrategias en beneficio de la Pollería, el 75% de propietarios si se considera capaz de tomar decisiones bajo presión, el 100% de propietarios si considera importante mejorar en el cumplimiento de las funciones. Como conclusión, se determinó que los propietarios encuestados consideran que si le dan mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son

conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos, igualmente tienen las ganas suficientes y la disposición por mejorar en todo sentido y apuestan no únicamente por ofrecer un producto delicioso y de precio accesible, sino que además se han propuesto superar sus expectativas, de la misma manera piensa que existen buenas relaciones personales y laborales con sus trabajadores, así mismo estiman que no hay necesidad de ser autoritario con sus trabajadores para hacerse respetar y finalmente reconocen la importancia del trabajo individual y en equipo de sus trabajadores en sus centros de labores.

#### **Variable 2. Gestión de Calidad**

Rodríguez (2021) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización el Bosque - Castilla Piura, año 2020*, tuvo como objetivo: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización El Bosque – Castilla, Piura, año 2019. La metodología empleada fue de diseño no experimental - transversal - descriptiva. Para la recolección de datos se utilizó una población finita para la variable liderazgo compuesta por 38 trabajadores y para la variable gestión de calidad también fue finita integrada por 5 gerentes, todos los elementos fueron opción a ser elegidos para la muestra, a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos para el liderazgo fueron: El 57,9% de los trabajadores considera que la empresa a la que pertenecen transmite confianza, el 63,2% afirman que la empresa ha logrado precisar adecuadamente las actividades que deben realizar, el 68,4 % consideran que la empresa donde laboran

tiene la suficiente capacidad de afrontar las dificultades presentes en el entorno donde desarrollan su actividad empresarial, el 71,1% afirman que la empresa donde laboran cuenta con un diseño organizacional acorde al sector al que pertenecen, el 60,5% consideran que la organización a la que pertenecen ha incorporado procedimientos creativos e innovadores que dinamizan la realización de actividades, el 55,3% consideran que pertenecer a la organización significa un aprendizaje continuo, el 65,8% consideran que el liderazgo que predomina en la empresa ordena las actividades que se realizan, el 76,3% afirman que una correcta práctica de liderazgo genera la interrelación en procura de la productividad, el 53,3% consideran que la organización a la que pertenecen promueve la comunicación frecuente entre quienes la integran, el 68,4% afirman que la empresa a la que pertenece tiene un sincero reconocimiento con ellos cuando cumplen con los objetivos trazados, el 65,8% afirman que las decisiones se toman a nivel de gerencia, el 60,5% consideran que a través de la comunicación practicada por la empresa prevalecen las órdenes por encima de las orientaciones, el 57,9% consideran que la comunicación en la empresa se define de forma descendente, el 57,9% afirman que la empresa que integran promueve la participación conjunta de quienes la integran, el 73,7% consideran que su opinión es respetada, el 60,5% afirman que en la organización se enfatiza el reconocimiento como estrategia que asegure el cumplimiento de las tareas, el 73,7% afirman que la confianza entre los directivos y los trabajadores beneficia el clima organizacional. Respecto a la gestión de calidad: El 80,0% afirman que las instalaciones son cómodas y del agrado de los clientes, el 60,0% afirman que el equipamiento del cual disponen para atender a sus clientes se encuentra en buen estado de conservación, el 60,0% afirman que el tiempo de espera de los clientes es el adecuado, el 80,0% consideran que la empresa brinda una adecuada

disponibilidad del servicio brindado a los clientes, el 80,0% afirman que el personal del que disponen muestra un comportamiento amable para con los clientes, el 80,0% consideran que el horario de atención que han establecido se adapta a las necesidades de los clientes, el 100% identificaron la empatía, brindando un servicio agradable a los clientes, el 100% afirman que los productos brindados cumplen con las expectativas generadas en los clientes, el 100% firman que el producto brindado es elaborado con insumos frescos, el 60,0% afirman que cuentan con una disponibilidad variada de platos, el 100% sobre la mejora continua identificaron el control, preocupados por mejorar la perspectiva de sus clientes. En conclusión se determinó que, la mayoría de los líderes transmiten confianza, logran precisar adecuadamente las actividades, tienen la capacidad de afrontar dificultades incorporan procedimientos innovadores y promueven la comunicación y participación de los colaboradores lo cual le ha permitido cumplir los objetivos y metas trazadas de la mype.

López (2019) en su investigación *Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017*, estableció como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-restaurante turístico en el Distrito Suyo 2017. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de información se trabajó con una población muestral de 12 trabajadores y 68 clientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad: El 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el

85.71% afirman que el personal participa activamente en el planteamiento de nuevas medidas que signifiquen toma de decisiones, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 71.43 tienen plenamente identificados los procesos dentro de la empresa, el 71.43% entienden que todos los procesos son parte de un sistema en lo que respecta a la gestión de calidad, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa, el 57.14% afirma que antes de la toma de decisiones solicitan informes a las áreas comprometidas, el 85.7% tienen un trato formal con los proveedores para que lo tengan como un cliente exclusivo, el 85.71% afirman que los clientes quedan satisfechos cuando se les demuestra preocupación por ellos, el 100% consideran que es importante que el gerente o dueño de la empresa debe ejercer una dirección de trabajo en equipo, el 85.71% perciben que el empleado que es tomado en cuenta en la toma de decisiones, 85,7% consideran que las ideas de sus empleados merecen ser valoradas para la toma de decisiones, el 85.7% responde que mediante la gestión de calidad se garantiza el buen producto, el 71.43% consideran que la imagen de una empresa depende mucho de la buena gestión que se realiza, el 71.4% consideran que el nivel de ventas depende mucho de las acciones de gestión de calidad. 57.14% señalan que mediante la gestión de calidad se disminuyen costos innecesarios, el 71.43% considera que con la gestión de calidad se evita el desarrollo de actividades en el desorden, el 71.43% indican que con la gestión de calidad se hace más fácil evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa, el 85.7% indican que mantienen una conversación permanente con los trabajadores para tratar temas relacionados al rendimiento de la empresa, el 85.7% perciben que los clientes valoran la calidad del servicio, el 71.43% antes de asignar una tarea a sus trabajadores les explica que es parte de los objetivos de la empresa, el 100% considera que cuenta con

estándares de calidad. Respecto a la variable de liderazgo: El 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% organizan sus actividades y las de su equipo para la correcta realización de operaciones cotidianas en la empresa, el 85.7% asumen responsabilidades de sus trabajadores ante los clientes, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, al 100% le resulta fácil adaptarse a nuevos planes en caso no resulte el que preparó, el 85.71% mantiene lazos de amistad con sus trabajadores, el 100% responde que frente a un tiempo de crisis de inmediato ponen en marcha un plan adicional a los que ya se tienen, el 71.43% consideran que actuando como líderes les permite que sus trabajadores manifiesten sin temor a sus opiniones, el 85.7% consideran que la función de un líder en la empresa permite alcanzar más rápido los objetivos planteados, el 85.7% consideran que el liderazgo permite asegurar el rumbo de la empresa, el 85.71% son conscientes que al ejercer el rol de líder se convierten en el principal referente de su equipo, el 100% consideran que al trabajar bajo un liderazgo las actividades se realizan en menos tiempo, el 100% consideran la presencia de un líder en la empresa es necesaria para que exista el orden, el 100% consideran que con el liderazgo se crea un ambiente de sana convivencia. Se concluyó que, se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del Distrito de Suyo. Asimismo, se goza de los beneficios que dejan ambas variables.

Medina (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura Año 2018*, planteó como objetivo: Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018.

La metodología empleada para la investigación fue de tipo cuantitativo - nivel descriptivo - diseño no experimental - transversal. Trabajó con una población de 3 Mypes y una muestra de 12 trabajadores. Para la recolección de datos se seleccionó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, la misma que estuvo estructurada por 29 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los encuestados afirmaron que si consideran importante el enfoque al cliente, el 75% de los datos recolectados informó que si consideran al cliente como una expectativa elevada respecto al servicio, el 75% de los trabajadores sostuvieron que si consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente, el 75% de los trabajadores encuestados afirman que si utilizan en la empresa recursos tecnológicos orientados a servir al cliente, el 75% afirman que si utilizan recursos tecnológicos de alta calidad, el 50% de los trabajadores manifiestan que Si tienen una buena relación entre sus compañeros, el 58% de los empleados si se sienten comprometidos con la prestación del servicio al cliente, el 75% de los clientes a veces comunican sus incomodidades, el 58% de los trabajadores manifestaron que a veces se toman en cuenta las quejas de los clientes, el 50% de los trabajadores afirmaron que a veces realizan el trabajo en forma conjunta al realizar las actividades para brindar el servicio, el 75% de los trabajadores manifestaron que no tienen manuales de atención, el 67%, manifestaron que si deben cumplir con estándares de desempeño, el 50% de los representantes mide la productividad de sus trabajadores, el 100% de los trabajadores encuestados indican que las actividades se planifican semanalmente, el 100% considera importante la planeación de actividades para el logro de los objetivos de la empresa, el 57% brindan promociones de productos, 68% de clientes reciben trato preferencial, 81% de los encuestados si frecuentarían el lugar después de haber

consumido en la MYPE, el 84% de los clientes manifestaron que sí les brindan precios adecuados, el 63% de los clientes encuestados manifestaron que es regular la atención, el 78% de los encuestaron Sí recomendarían el lugar, el 56% afirma que a veces hay comunicación fluida entre trabajador-cliente, el 82% de los clientes encuestados según la muestra si perciben que hay conocimiento del personal sobre el plato a adquirir, el 100% de los encuestados si consideran que se debe implementar el servicio delivery, el 51% de clientes encuestados señalan que si les brindan variedad de productos, el 79% si ha obtenido los precios adecuados como cliente, el 87% indica que solo a veces hay rapidez de atención, el 76% si ha percibido una atención personalizada y suficiente por parte del personal, el 79% de los clientes manifestó que si percibe un ambiente de calidad y profesionalismo. Como conclusión se determinó que la gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, en cuanto a mejora continua: consideran importante en su totalidad la planeación para lograr los objetivos, por otro lado, respecto a atención al cliente: se destacó la importancia a través de la fidelización y valoración de los clientes, y se identificó estrategias para mejorar el servicio, implementando canales de atención, comunicación, y satisfacer las necesidades de los clientes. Por tanto, se concluyó que en los trabajadores, así como en los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados.

### **Antecedentes locales**

#### **Variable 1. Liderazgo**

More (2020) en su investigación *Gestión de calidad y liderazgo en la mype del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019*, tuvo como

objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la MYPE del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019. La investigación empleó la metodología de diseño no experimental – transversal - descriptiva. Para la recolección de datos en la variable liderazgo se utilizó una población - muestra compuesta por 12 gerentes y colaboradores, mientras que en la variable gestión de calidad se trabajó con una población infinita y una muestra de 68 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: El 56% de los clientes encuestados determinan que el restaurante siempre está enfocado en la satisfacción de sus clientes, el 60% determinan que siempre acude al restaurante porque es líder en el mercado, el 56% determinan que el personal siempre es responsable y cumple con las medidas correctivas del restaurante, el 62% determinan que el restaurante a veces cumple con los procesos productivos en la elaboración de los alimentos, el 65% determinan que el restaurante nunca tiene un sistema de gestión de calidad enfocado al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial, el 75% determinan que siempre está de acuerdo que la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante, el 55% determinan que nunca está de acuerdo que el propietario toma decisiones basados en su opinión, el 71% determinan que el propietario siempre tiene buenas relaciones con los proveedores del restaurante, el 65% determinan que siempre está satisfecho con la atención brindada por el personal del restaurante, el 59% determinan que siempre recomienda el restaurante entre sus familiares, vecinos y amigos, el 54% determinan que la mejora continua a veces permite emplear la práctica de diagnósticos en los procesos internos y técnicas de evaluación para la preparación de los diferentes platos, el 78% determinan que siempre acude al restaurante porque

sus alimentos tienen mejor sazón que la competencia, el 66% determinan que a veces está de acuerdo que el restaurante existe relación entre el precio y la calidad del producto, el 50% determinan que el restaurante a veces cumple con estándares de la eficacia para brindar un servicio de calidad, el 59% determinan que el restaurante siempre cumple con las normas legales de la municipalidad y el ministerio de turismo, del mismo modo el 67% del personal encuestado determinan que en el restaurante siempre existe un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores encargadas de acuerdo a sus experiencias, el 75% determinan que el propietario siempre ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, el 58% determinan que el propietario siempre trabaja en equipo con la colaboración y participación de los trabajadores, el 75% determinan que el propietario a veces dispone de la motivación e incentivos para alcanzar los objetivos, el 50% determinan que el propietario a veces tiene atributos de transformador lo cual permite que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan, el 75% determinan que el propietario siempre brinda una buena comunicación a sus empleados que permite el mayor desenvolvimiento dentro de un área de trabajo, el 58% determinan que el propietario a veces tiene carisma para influir sobre sus subordinados mediante la creación de nuevos proyectos, el 75% determinan que el propietario a veces se adapta a los cambios que se le interponen en el camino empresarial, el 75% determinan que el propietario siempre tiene pensamiento estratégico que se refleja en las estrategias y visión que se plantea, el 83% determinan que siempre cuentan con el conocimiento y experiencia necesaria, el 75% determinan que el personal a veces permite a los clientes expresar sus necesidades, gustos y preferencias con mayor confianza y seguridad, el 67% determinan que el personal

siempre muestra compromiso y pasión al momento de brindar sus servicios a los clientes. Se concluyó que, los principios de la gestión de calidad son mejora continua porque la gestión de calidad permite mejorar los procedimientos del restaurante; relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor ya que el propietario tiene buenas relaciones con los proveedores, los tipos de liderazgo son liderazgo autocrático ya que el propietario ejerce toda la responsabilidad y técnicas de trabajo teniendo en cuenta las opiniones del equipo, liderazgo laissez-faire mediante un clima laboral adecuado para que todos desarrollen sus labores.

Viera (2019) en su tesis *Características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante el Patita del distrito de Sullana, año 2018*, planteó como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado de 24 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad es infinita y la muestra fue 68 clientes, en cuanto a la variable liderazgo se trabajó con una población - muestra que consta de 12 personas entre ellos gerentes y colaboradores. Los resultados principales fueron: El 29% de los clientes consideró que casi siempre está de acuerdo que la empresa tiene al cliente como prioridad, el 29% consideró que siempre tiene conocimiento si el Restaurante El Patita es líder en el mercado, el 37% consideró que el personal siempre se sienta motivado para ejercer su labor diaria dentro del establecimiento y cumplir con los objetivos, el 44% consideró que la calidad de los productos y servicios siempre son las adecuadas, el 32% consideró que la aplicación de sistema de calidad casi nunca permite mejorar

la imagen del restaurante y lograr su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente, el 38% consideró que siempre está de acuerdo que el restaurante viene mejorando sus productos y servicios por los sistemas implementados y refuerzan la confianza en la empresa y las relaciones existentes con ellos, el 37% consideró que el restaurante casi siempre hace partícipe a sus subordinados en la toma de decisiones y este está orientado a las metas, el 40% consideró que la empresa a veces tiene un acuerdo con los proveedores en sus negociaciones generando así la búsqueda continua de competir en el mercado con la finalidad de obtener beneficios, el 34% consideró que la empresa a veces posee una eficiente estructura organizacional que cumple con las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad, el 40% consideró que el restaurante casi siempre cuenta con una planificación ya definida de actividades a realizar durante el día, el 29% consideró que la empresa a veces utiliza los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, el 26% consideró que el propietario casi nunca ejerce correctamente la aplicación del sistema de calidad para tener cero errores en el proceso de servicio que ofrece, el 37% consideró que la empresa siempre tiene los procedimientos documentados de manera organizada y atendiendo a las necesidades de productos y tiempos de elaboración de los alimentos, del mismo modo el 50% del personal encuestado consideró que siempre asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones y posee diversas características, el 75% consideró que el propietario siempre tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar la empresa, el 50% consideró que siempre tiene un aprendizaje continuo por la capacitación y el trabajo en equipo con el personal de la empresa, el 75% consideró que siempre existe buena comunicación entre el propietario y los colaboradores de la empresa, el 67% consideró que el propietario siempre brinda

motivación constante a los trabajadores, el 75% consideró que el propietario siempre brinda confianza y empatía con todo el personal de la empresa, el 50% consideró que el propietario siempre aumenta la creatividad y productividad de los empleados mediante incentivos, el 83% consideró que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de clientes para su empresa, el 58% consideró que el propietario siempre les invita a participar aportando ideas en la toma de decisión de la empresa, el 50% consideró que el propietario siempre se preocupa por brindar los refuerzos y recompensas respectivos para que los colaboradores cumplan con sus labores respectivos con eficiencia y eficacia, el 67% del personal afirma que el propietario siempre tiene atributos de transformador lo cual impide que los colaboradores puedan mejorar los defectos que tengan y así puedan sumar a la empresa en sus labores que realicen. Se concluyó que, los principios de la gestión de calidad que se identifican es enfoque basado en procesos, mejora continua, participación del personal, liderazgo; mientras que, los factores del liderazgo son ofrecer impulso a las empresas, capacidad de comunicación, confianza y empatía, motivación e ilusión, seguridad y autoconfianza.

Zapata (2019) en su estudio *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018*, estableció como objetivo general determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. La investigación empleó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. La población en la variable calidad de servicio fue los pasajeros, aplicando la formula estadística se determinó una muestra de 68

clientes a encuestar, en cuanto al liderazgo se trabajó con una población muestral que consta de 33 colaboradores. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, los principales resultados fueron: El 69% de clientes manifiesta que los choferes siempre son personas amables y cordiales, el 47% manifiesta que la secretaria siempre atiende con rapidez, el 62% manifiesta que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, el 85% manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos al momento de realizar el cobro por transporte, el 51% manifiesta que los choferes siempre brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente, el 87% manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa al momento de trasladarle a su destino, el 70% manifiesta que los choferes siempre muestran destrezas y conocimientos al momento de manejar el vehículo, el 74% manifiesta que los choferes y ayudantes siempre brindan comunicación adecuada y precisa sobre los lugares a donde llegan, el 58% manifiesta que los vehículo nunca tienen un sistema de GPS en caso de asalto o robo en pleno tránsito, el 73% manifiesta que el servicio ofrecido por la empresa El Cóndor siempre cumple con las normas y estándares establecidos como sello de calidad, de igual forma el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, el 61% manifiesta que a veces existe una persona que impongan reglas de forma rigurosa y se aseguran de que todo lo que hagan los demás sea preciso, el 46% manifiesta que el administrador de la empresa a veces les inspira entusiasmo en el equipo de trabajo y sin él no hay éxito, el 52% manifiesta que el administrador a veces les invita a participar aportando ideas en la toma de

decisión de la empresa, el 61% manifiesta que el líder de la empresa siempre es una persona de buen trato, leal, sincero, humilde y muy responsable, el 61% manifiesta que siempre tiene conocimiento y domina las funciones del puesto que ocupa en la empresa, el 67% manifiesta que el administrador de la empresa siempre lleva una planeación, control y procedimiento de los sistemas de calidad, el 70% manifiesta que el administrador siempre es una persona justa al momento de hacer la relación de salidas de los vehículos, el 55% manifiesta que el administrador siempre entiende cuando tiene un problema familiar o enfermedad y no puede llegar a trabajar, el 64% manifiesta que el administrador siempre asume la responsabilidad por los errores y deficiencias de sus colaboradores. Se concluye que, las estrategias de la calidad del servicio es sinceridad porque los choferes son honestos al momento de realizar el cobro, actitud porque son personas amables y cordiales, y los estilos de liderazgo son autocrático porque le ha permitido el incremento de pasajeros, transformacional porque el líder de la empresa es una persona de buen trato.

## **Variable 2. Gestión de Calidad**

Campos (2019) en su investigación *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*, presentó como objetivo general: Determinar las características 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. La investigación empleó una metodología de diseño no experimental - transversal - descriptiva. Para la recolección de datos se trabajó con una población infinita compuesta por los clientes de 40 mypes, tomando como muestra a 68 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas mediante la técnica de la

encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 75% de los clientes indica que es un beneficio que la empresa cuente con un sistema de gestión de calidad, el 65% señala que la empresa donde consume alimentos no tiene ventaja frente a su competencia por tener un sistema de calidad, el 66% manifiesta que alguna vez ha recomendado o sugerido a la empresa a sus amistades, el 71% expresa que la empresa ha mejorado sus productos y servicios por el sistema que ha implementado, el 73% indica que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes, el 65% señala que la empresa ha mejorado por la herramienta de trabajo que ha implementado, el 73% manifiesta que el restaurante donde consume sus productos le tratan como un elemento clave para ellos, el 81% expresa que el restaurante satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente, el 80% señala que no existe liderazgo en la empresa donde consume productos alimenticios, el 62% indica que los procesos y responsabilidades no están bien definidos al momento de brindarle el servicio, el 75% expresan que la calidad de productos y servicios brindados en este establecimiento son los adecuadas, el 84% manifiesta que el personal que le brinda el servicio es eficiente y está motivado al momento de atenderlo, el 78% indica que el personal es amable y cordial al momento de brindarle el servicio, el 65% señala que no ha recibido asesoramiento y consejo por parte del personal antes de solicitar sus alimentos, el 71% afirma que el personal es paciente y utiliza técnicas y formas para brindarle un buen servicio, el 51% expresa que cuándo ha presentado alguna queja, el personal le ha pedido disculpas sinceras y le ha brindado las soluciones del caso, el 89% señala que los precios y calidad de un producto son importantes para elegir el restaurante, el 74% indica que el personal no está capacitado para brindar un buen servicio, el 90% manifiesta que no ha recibido una llamada o tarjeta de agradecimiento

por parte de la empresa, el 70% afirma que el servicio que brinda el restaurante es rápido, personalizado y cómodo, el 61% señala que la imagen que brinda el restaurant es el adecuado para seguir eligiéndole. Se concluye que, los principios de Gestión de Calidad al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los beneficios de Gestión de Calidad que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas y la fidelidad de clientes.

Juárez (2019) en su tesis *Características de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas de pollerías a la brasa, en el distrito de Sullana, provincia de Sullana, año 2018*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas de pollerías a la brasa, en el distrito de Sullana, provincia de Sullana, año 2018. La investigación empleó una metodología de diseño no experimental - transversal - descriptiva. Para la recolección de datos se trabajó con una población infinita compuesta por los clientes de 10 mypes, tomando como muestra a 310 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 58.71% de los clientes encuestados mencionó que casi nunca las pollerías a la brasa satisfacen sus expectativas en la calidad de sus productos, el 35.16% cree que algunas veces las pollerías a la brasa captan nuevos clientes proyectando una buena imagen, el 40.32% manifiesta que las pollerías nunca saben realizar adecuados procesos en su actividad

productiva, el 40.97% señala que casi nunca las pollerías se destacan y se diferencian frente a su competencia, el 42.90% considera que casi nunca las pollerías al manejar precios diferentes, la calidad de sus productos es buena, el 31.94% señala que casi nunca todas las pollerías son líderes en su rubro, el 57.10% afirma que nunca las pollerías cuentan con personal calificado, el 39.68% indica que nunca percibe los productos de las pollerías con mucha satisfacción, el 35.16% cree que algunas veces el personal de las pollerías están capacitados y satisfechos en su trabajo, el 45.81% manifiesta que algunas veces todas las pollerías son ecológicamente responsables con la sociedad, el 52.10% manifiesta que algunas veces las pollerías manejan adecuadas políticas de precios de sus productos, el 75.81% señala que nunca las pollerías le han ofrecido ofertas por correo electrónico, el 68.39% de los clientes indica que casi nunca las pollerías le han pedido su opinión acerca de su producto, el 47.42% afirma que alguna vez le ha llegado publicidad en las redes sociales de las pollerías, el 42.26% manifiesta que siempre ha visto alguna vez que las pollerías realicen ofertas masivas de sus productos, el 35.16% indica que casi siempre creen que al usar el marketing las pollerías logran el beneficio del reconocimiento de su marca por parte de los clientes, el 35.81% señala que siempre considera que los beneficios del marketing le ayudan a las pollerías ganar y fidelizar clientes, el 38.39% manifiesta que nunca las pollerías, le ha consultado si le gustaría algún agregado adicional en el servicio, el 25.81% indica que casi siempre cree que las pollerías usan marketing, el 27.10% señala que casi nunca cree que el uso del marketing beneficia económicamente a las pollerías. Se concluyó que, algunas veces las pollerías a la brasa proyectan una buena imagen para captar nuevos clientes; que casi siempre creen que al usar el marketing logran el beneficio del reconocimiento de su marca.

Reymundo (2018) en su estudio *Gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018*, tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018. La investigación empleó una metodología de diseño no experimental - transversal - descriptiva. Para la recolección de datos en la variable gestión de calidad se utilizó una población - muestra compuesta por 10 colaboradores, en cuanto a la variable atención al cliente se trabajó con una población infinita y una muestra de 68 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario para cada variable de 10 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: El 40% de colaboradores de la cevichería Ingrid tiene estudios secundarios, el 60% afirma que la empresa cuenta con políticas de calidad establecidas en relación con el producto y servicio que ofrecen, el 60% afirma que la empresa establece sus objetivos empresariales acorde con la calidad de gestión de la empresa, el 60% afirma que la empresa tiene mecanismos para conocer las tendencias actuales del mercado, el 60% afirma que la empresa cuenta con un organigrama y un manual de organización y funciones establecido y actualizado, el 60% afirma que existe una persona que controla la calidad en la empresa, el 60% afirma que se hacen reuniones de equipo y verificar que el servicio brindado por la cevichería Ingrid cubre todas sus expectativas y necesidades del cliente en base a la calidad, el 60% afirma que se comunican frecuentemente con el área de recursos humanos, el 60% señala que se les capacita, el 60% afirma que no se considera la estrategia de captar clientes con descuento, de igual forma el 53% de los clientes considera que siempre la información que se le ofrece en la empresa es confiable y segura, el 74% manifestó que siempre el personal de la empresa es amable y bien educado, el 65% manifestó que siempre el personal siempre

está dispuesto atenderlo, el 68% manifestó que siempre ha visualizado que los equipos e instalaciones del restaurante se mantienen en buenas condiciones, el 43% manifestó que siempre el personal de la empresa le ofrece ayuda para la solución de sus problemas, 43% manifestó que considera que siempre la empresa comprende sus necesidades y se adecua a ellas, el 74% manifestó que siempre se le ofrece aquello que desea recibir, el 81% manifestó que el servicio que se le ofrece es eficaz, el 57% manifestó que siempre la entrega del producto o servicio es rápida, el 87% manifestó que nunca se le ha realizado alguna encuesta para conocer su satisfacción. Se concluye que, la cevichería cuenta con gran parte de herramientas de la gestión de calidad y toman en cuenta los aspectos básicos necesarios para una atención de calidad, yendo de la mano con las fases necesarias que contribuyen a la mejora de atención de sus clientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Liderazgo**

Cadena (2018) menciona que, desde hace años, el liderazgo viene tomando mucha importancia y apogeo por parte de las organizaciones. Su razón más clara y sencilla es que hoy en día las empresas requieren y buscan líderes que las puedan dirigir correctamente, puesto que el liderazgo es aquella forma idónea y eficaz que tienen las empresas para renovar y revitalizar sus acciones, creando así una gran diferencia de competitividad y éxito frente a sus competidores. Si el liderazgo no está presente en las organizaciones, ésta corre muchos riesgos, ya que no tendrían metas, objetivos, ni rumbo bien definido. Entonces se puede decir que el liderazgo le brinda fuerza, vigor y dirección a cada organización.

Por otro lado Ruiz (2017) señala que el liderazgo es aquel proceso que influye de forma general en las diversas actividades que lleva a cabo una determinada persona o un grupo de personas para el logro y consecución de sus objetivos. El líder es la persona que contiene el potencial de influir, encaminar, capacitar y conducir a sus seguidores para el desarrollo de las tareas u objetivos encomendados.

Asimismo, Lazzati y Tailhade (2019) expresan que, el liderazgo puede determinarse como un sistema de acción que define el rumbo de la empresa, ya que mediante éste se establece el estilo de dirección, favorece el trabajo de equipo con un alto rendimiento y desempeño, inspira, motiva y toma decisiones produciendo los cambios necesarios para el desarrollo de los colaboradores y de la empresa.

El liderazgo es considerado como aquella fuerza transformadora en el mundo empresarial y social. Sin ella las organizaciones y las familias se estancarían y por

ende desaparecerían, puesto que, para mantener su dirección basada en principios y valores, se necesita de liderazgo, a fin de establecer y llevar a flote el rumbo de la empresa y de la sociedad. Mientras haya un real liderazgo construido, nuestra sociedad tendrá un mejor desarrollo. Pero, para que ese desarrollo sea beneficioso en la sociedad total, ese liderazgo debe tener como principio valores trascendentes, de lo contrario estaría pérdida. En cambio, si se desarrolla un liderazgo sin valores, generaría un riesgo perjudicial, pues, la ausencia de ésta conlleva a todos a una inacción, pero sobre todo al fracaso, además, el liderazgo sin valores crea una sociedad basada en esclavitud física y psicológica.

### **Dimensión 1. Habilidades del liderazgo**

McLeo (2021) señala que, las habilidades son el conjunto de capacidades que todo líder debe desarrollar para dirigir su negocio, ya que mediante éstas le permite a la empresa tomar mejores decisiones, asignar correctamente los recursos disponibles, planificar acertadamente las estrategias y gestionar adecuadamente al personal brindándoles motivación y compromiso para con la empresa y sus objetivos.

Asimismo, Ruiz (2017) menciona que, un líder eficaz debe poseer ciertas habilidades técnicas, conceptuales, humanas y creativas de persuasión y diplomacia, debe tener el conocimiento suficiente para la distribución y coordinación de las actividades, a fin de que su quipo desarrolle correctamente los procesos para el beneficio y desarrollo de la empresa.

Las habilidades del liderazgo son las cualidades que éste posee para direccionar y organizar a otras personas hacia el alcance de los objetivos, ya sean organizacionales o personales. Estas habilidades requieren de la motivación que brinda el líder a su

equipo para realizar un conjunto de actividades sistematizadas que tienen como fin lograr un objetivo en común. El liderazgo no solo se basa en una habilidad, sino en la interrelación de diversas habilidades que trabajan en conjunto.

### **Indicadores**

#### **- Delegar responsabilidades**

Es una de las habilidades más importantes y uno de los procesos más difíciles que realizan los directivos, debido al temor que tienen éstos para delegar poder y responsabilidades a personas de las cuales no tienen la confianza y seguridad suficiente sobre su capacidad para el desarrollo de sus funciones; sin embargo, no realizar dicho proceso podría traer muchas consecuencias en la gestión empresarial, tales como la descoordinación de las actividades y el poco compromiso de los colaboradores (Lamka, 2020).

Asimismo, Calvo (2020) menciona que delegar se refiere a asignar responsabilidades a un miembro o equipo de trabajo, que a su beneficio le ayuda a estos desarrollar sus capacidades. Al delegar el líder determina los objetivos, requisitos y plazos que requiere para que dicha actividad sea desarrollada, de modo que el responsable se va a sentir empoderado y buscará la forma cumplir con lo que se le ha encomendado. De esta forma, es como el líder genera compromiso y aprovecha las habilidades de sus colaboradores, asimismo determina su desempeño que será de antecedente para actividades posteriores.

Cuando los líderes delegan las funciones que no requieren de su total atención, su nivel de estrés disminuye y su capacidad aumenta, ya que se libera del estrés que de alguna forma también afecta al clima laboral. Delegar le permite tener una mejor

visión, se enfoca en asuntos sumamente importantes que requieren de toda su atención como tareas de planificación y gestión.

- **Toma de decisiones**

Es primordial dentro de las funciones del liderazgo, ya que éste es el responsable que determina el rumbo de la empresa mediante las decisiones que tome; por tanto, el líder debe ser una persona emprendedora, que sabe escuchar, hablar, motivar y brindar confianza, deber tener una mente positiva, que no se rinde y aprende de los errores adquiriendo así, experiencia y conocimiento para que en un futuro pueda tomar decisiones acertadas, que le produzca a la empresa beneficios, prestigio y continuidad en el mercado (Calderón, 2020).

Por otro lado, McLeo (2021) asegura que los líderes deben tener en cuenta que la participación del personal es importante en la toma de decisiones, ya que éste es un medio que le permite a las empresas aprovechar el conocimiento del talento humano, además, genera el involucramiento de éstos para lograr los resultados esperados, convirtiéndose así en un factor motivador para los colaboradores a quienes se les considere al momento de tomar las decisiones.

La toma de decisiones es un proceso prioritario que toda organización debe realizar y ejecutar, donde en cada problema o situación se ve reflejado de manera directa, positiva o negativa en el desarrollo de la empresa, debido a los procesos o funciones que se realicen, estas decisiones no vienen a ser de responsabilidad individual sino de forma grupal responsabilizando a todo el equipo de trabajo que las ejecutan, sin embargo, los resultados que producirán afectarán a la empresa en general.

## - **Motivar**

El líder debe ser una persona motivadora, que guíe y dirija a su equipo influyendo de manera positiva, que no solo se base en exigir los esfuerzos o tareas de cada uno de sus colaboradores, sino que, además, haga referencia de las habilidades y capacidades que poseen cada miembro de su equipo, asimismo, un buen líder toma en cuenta las situaciones que atraviesan sus colaboradores considerando sus intereses, preocupaciones y necesidades (Urrestilla, 2019).

Asimismo, Ramírez (2017) afirma que, la correcta motivación hace que el equipo desarrolle labores importantes, este estímulo se puede dar de muchas formas, y una de ellas es la manera en la que el líder habla o expresa lo que quiere y desea. Por tanto, si éste no utiliza los medios o códigos de comunicación adecuados que respondan a las particularidades de la situación, las posibilidades de lograr el éxito serán bajas.

La importancia de la motivación radica en la capacidad que tiene el líder para manejar al talento humano dentro de las actividades organizacionales. Cuando éste brinda favorables condiciones de trabajo a sus colaboradores, genera grandes resultados en ellos, como aumentar los niveles de compromiso, lo cual resulta ser fundamental para lograr el éxito de la organización.

## - **Comunicar**

El proceso comunicativo es un sistema fundamental que el liderazgo desarrolla en la organización, mediante el cual transmite información referente a lo que se desea informar o difundir. La comunicación es indispensable porque establece las relaciones en las diferentes áreas de la organización, fomenta el desempeño mediante la

coordinación y cooperación de las actividades operacionales, haciendo que el personal tenga claro el conocimiento de sus funciones y se sientan identificado con la empresa (Dalvi, 2019).

Además, Sánchez (2019) menciona que, la comunicación es considerada como una herramienta de gestión que ayuda a lograr los objetivos de la organización, su función primordial es lograr la eficiencia y eficacia en la recepción de mensajes, busca que los colaboradores logren entender y comprender cada mensaje que se desea transmitir, para ello, los líderes deben emplear los medios correspondientes para que se pueda desarrollar una comunicación eficaz en la organización.

La comunicación desarrolla un papel fundamental en la motivación de los colaboradores, cuando éstos tienen claro sus responsabilidades, objetivos y estrategias se desarrolla un ambiente laboral estable que facilita la ejecución de las actividades para el logro de los objetivos. Una comunicación eficaz genera muchos beneficios, ya que reduce la incertidumbre y mejora el desempeño del personal mediante la satisfacción y compromiso que éstos brindan.

#### **- Transmitir confianza**

Es primordial para el buen funcionamiento de la empresa y su equipo, cuando los integrantes de la organización confían en las habilidades y potencial de los unos en los otros, existe más probabilidad de que muestren mayor interés en su trabajo, comprometidos y motivados para compartir ideas y resolver problemas en conjunto (Lamka, 2020).

Por otro lado, Silva (2018) indica que el líder es responsable de establecer una relación de confianza mutua entre los colaboradores. Debido al rol que cumple en la

organización, el líder es el encargado de dar el primer paso de fomentar la confianza de su equipo, la cual puede hacerlo brindando confianza a cada miembro, tomando en cuenta las capacidades y habilidades que estos demuestren.

La confianza es un elemento fundamental que elimina el trabajo individual y fomenta la colaboración de los miembros de la organización, refuerza el trabajo en equipo y aumenta la productividad y compromiso del talento humano. La confianza genera que las personas deseen trabajar de forma voluntaria, óptima y conjunta, desarrollando un propósito en común, tomando riesgos, siendo creativos, comunicándose y ayudándose mutuamente. Pero cuando no existe confianza las personas compiten y trabajan individualmente, retienen la información y no se comunican abiertamente ni de forma sincera.

### **Dimensión 2. Tipos de liderazgo**

Ladrón (2019) señala que, los estilos de liderazgo que adoptan los líderes, dependen siempre de las situaciones en la que se encuentre la empresa, tomando en cuenta los conocimientos y experiencias que poseen; por tanto, el gerente adopta y desarrolla el tipo de liderazgo de acuerdo a los problemas o acontecimientos sucedidos durante su gestión, donde aplica los conocimientos que adquirieron por la experiencia que desarrollaron con el paso del tiempo.

Por otro lado, Ruiz (2017) indica que, existe una variedad de tipos de liderazgo, las cuales se desarrollan debido a la forma en la que el líder gestiona su organización. Los líderes aportan en las empresas sus facultades y limitaciones, las mismas que están relacionadas a las características propias de cada persona, donde mediante sus

habilidades y experiencia direccionan y gestionan a su equipo, llevándolos al logro de sus objetivos personales y organizacionales.

Los tipos de liderazgo son la forma en la que los líderes guían a sus trabajadores. El estilo por la que se caracteriza cada persona de dirigir y guiar, los métodos que utiliza para ejercer autoridad y la forma en la que se relaciona con sus subordinados determinan el tipo de liderazgo que va a desarrollar.

### **Indicadores**

#### **- Liderazgo laissez faire**

Es aquel liderazgo que trabaja de forma positiva confiando netamente en las habilidades de sus empleados. Este líder toma en cuenta que sus trabajadores están ciertamente comprometidos y preparados para desarrollar rigurosamente la actividad o compromiso que se les asigne (Ayuso y Herrera, 2018).

Por otro lado, Huber (2018) menciona que, este tipo de liderazgo se caracteriza por la libertad que se les brinda a los trabajadores en la realización de sus actividades, dejando a su disposición la opción más práctica que le convenga dentro del desarrollo de las mismas, ya que para la empresa cuentan más los resultados que los procedimientos. Sin embargo, esto no quiere decir que siempre se mantienen al margen, es decir, que cuando es necesario el líder dirige y orienta, más no impone. Esto genera motivación en los trabajadores a fin de aumentar su eficacia en la productividad.

El liderazgo laissez faire permite que los miembros de la empresa puedan trabajar de manera independiente tanto en las operaciones como en las decisiones, sin la necesidad de que el líder intervenga frecuentemente, pues solo será necesaria su

presencia en situaciones que requieran de su apoyo. Sin embargo, este tipo de liderazgo solo funciona dependiendo de la trayectoria de los miembros, ya que requiere de personas antiguas que conozcan perfectamente el funcionamiento de la empresa y que tengan claras sus funciones.

#### - **Liderazgo democrático**

En este estilo los líderes toman en cuenta la relevancia que tiene el involucramiento y participación de los colaboradores en la toma de decisiones, generando así una motivación y entusiasmo en cada uno de ellos, ya que sienten que sus opiniones son consideradas importantes para la organización (Ruiz, 2017).

Asimismo, Ladrón (2019) señala que, un líder democrático anula todo tipo de actitudes autocráticas y fomenta la comunicación interna, brindándole mayor énfasis al trabajo en equipo, para la coordinación de las actividades e interrelación de las ideas de sus colaboradores. Es importante recalcar que la decisión final recaerá sobre el responsable, sin embargo, ejecutar este tipo de liderazgo le permitirá consensuar una visión más amplia y obtener mejores resultados sobre la misión y visión de la empresa.

Este líder tiende a ser más participativo, activo y orientador que toma en cuenta las opiniones de los demás, pues fomenta a los empleados la responsabilidad de asumir y tomar decisiones. Además, es una persona que se compromete a satisfacer las necesidades de los integrantes de su organización. El líder democrático se relaciona con el crecimiento de la productividad, la satisfacción y el compromiso laboral. Por lo tanto, es una persona influyente, que estimula e incita a su equipo hacia al logro de los objetivos guiándolos y motivándolos en todo momento.

### - **Liderazgo autoritario**

Es un tipo de Liderazgo totalmente negativo, que trae consigo mucho estrés, baja de autoestima y reduce la productividad de sus empleados. Su política permanente es que el jefe manda y el empleado obedece, consensuando así una comunicación unidireccional y poco benéfica para la el talento humano de la empresa (Cadena, 2018).

De igual forma Ayuso y Herrera (2018) indican que, este liderazgo es aquel que toma las decisiones de manera autoritaria, demostrando su poder sobre los demás, sin pedir sus opiniones ni brindar explicaciones sobre sus decisiones. A pesar de que en ocasiones sus decisiones son las más acertadas, suelen equivocarse sobre el camino adecuado con respecto a la consecución de sus acciones relacionado a un fin deseado y preciso, ya que el líder autocrático ignora y desaprovecha las opiniones y sugerencias de los trabajadores en la toma de decisiones para la mejora de la empresa.

El líder que aplica este estilo se caracteriza por ser una persona inflexible que no se adapta a los criterios de los demás, sino que se rige en sus propios argumentos asumiendo la responsabilidad total en la toma de decisiones, sin tomar en cuenta la participación de sus colaboradores. Este líder recurre mayormente a los castigos o remuneraciones dependiendo de las acciones de sus trabajadores, debido a que es una persona que solo impone y espera el cumplimiento de sus órdenes.

### - **El liderazgo transaccional**

Este liderazgo se basa en el intercambio de incentivos económicos por parte del empleador hacia el empleado. Dicho incentivo es una recompensa por el trabajo bien hecho y ejecutado en relación a las tareas asignadas y metas logradas, en este tipo de liderazgo ambas partes se ven beneficiadas; por un lado, el trabajador es

recompensado por sus esfuerzos realizados; por otro lado, el representante mediante la motivación de sus empleados genera mayor productividad e ingresos para la empresa (Silva, 2018).

Del mismo modo Nachtigall (2018) menciona que, este tipo de liderazgo se puede deducir como un liderazgo positivo, ya que genera un mayor compromiso de los empleados para con la empresa, aumentando su productividad con un buen clima laboral y mejores beneficios económicos, en el cual todos ganan, tanto el empleador como el empleado, todo da resultado para el bien de la empresa y de su futuro.

Este modo de liderazgo se basa en las recompensas o castigos que imponen los líderes a sus seguidores de acuerdo al nivel de sus acciones. Mediante este estilo, permite a los líderes planear y elaborar estrategias de reconocimientos monetarios que motiven el buen desempeño de sus colaboradores para lograr los resultados deseados.

**- Liderazgo transformacional.**

Este líder se centra principalmente en los trabajadores de la empresa. En la importancia que recalca el talento humano para la transformación y mejora de la organización. Es un método que promueve el cambio, la participación, la creatividad y el compromiso de sus trabajadores para conseguir los objetivos. Pues, busca guiar, influir y dirigir a cada uno de sus miembros, brindándoles la confianza necesaria para afrontar todo tipo de riesgos que se pueda presentar en la empresa (Cadena, 2018).

Por otro lado, Silva (2018) indica que, el liderazgo transformacional genera entornos ágiles, donde fomenta el cambio y la creatividad de las personas. Una de sus principales cualidades es el carisma que refleja en sus grupos de trabajo y en la capacidad que tiene para transmitir los procesos de cambios en ellos. Por tanto, este

tipo de líder actúa como coach que prepara a su equipo para conseguir objetivos comunes. Sin embargo, este liderazgo no solo se basa en el carisma, sino que su esencia se centra más que todo en el cambio y para ello necesitar desarrollar habilidades que le permitan influir sobre sus miembros a adaptar cambios de mejora.

Este estilo de liderazgo proporciona a las empresas mejores resultados mediante la inspiración, el carisma y el interés de los miembros de la organización. Sus características se destacan por la forma de animar a los miembros, motivándolos a lograr los objetivos previstos y haciéndolos sentir como un ser significativo para la organización y no como un simple instrumento de trabajo.

### **Variable 2. Gestión de Calidad**

Según Cortés (2017) indica que, un sistema de gestión de calidad es el conjunto de actividades desarrolladas en función general por la directiva, en el cual determinan las políticas de calidad, las responsabilidades y los objetivos a lograr. Esta implementación se realiza mediante la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad basada en los procesos que desarrolla para la generación de productos y servicios a brindar.

Por otro lado, Cuatrecasas y González (2017) mencionan que, la gestión de calidad presenta un sistema que suele alentar a las empresas a identificar, determinar y analizar los requisitos sugeridos por el cliente, con el fin de proporcionar productos aceptables mediante la definición de los procesos requeridos, generando de esta manera la confianza necesaria en la producción de bienes y servicios de calidad. La importancia de la gestión de calidad se basa en los beneficios que contrae para la mejora del desempeño de las empresas. Su objetivo principal es aumentar su capacidad

en el cumplimiento del propósito organizacional, brindando productos y servicios de calidad que respondan de manera permanente a las necesidades de los clientes. Este sistema es primordial y fundamental porque permite satisfacer a los usuarios con los bienes ofrecidos por la empresa; además, de incrementar el control de su ejecución, a fin de eliminar errores que impidan entregar productos o servicios de buena calidad (Sánchez, 2017).

Un sistema de gestión de calidad es una forma estratégica que emplea la organización para desarrollar una gestión empresarial basada en la calidad de sus bienes o servicios y en los procesos empleados para su producción. Este sistema consta de la documentación, la escritura organizacional, los procesos y los recursos requeridos para desarrollar los diversos objetivos de calidad, en base a los requerimientos y necesidades del cliente.

### **Dimensión 1. Ciclo de Deming**

Uribe (2017) indica que, el ciclo de Deming es un sistema que consta de cuatro pasos planear, hacer, verificar y actuar, en los cuales las empresas establecen estrategias para la mejora de sus procesos. Este sistema es un instrumento basado en la resolución de problemas y en la mejora continua, mediante el cual se realiza un diagnóstico para identificar errores y mejorar procesos comparando los objetivos planteados con los resultados logrados. En caso de no obtener los resultados deseados se analizan las fallas y se replantean nuevas estrategias, a fin de anular el problema y lograr un resultado aceptable.

Mientras que la OCDE (2017) menciona que, el Ciclo de Deming es empleado para aumentar la mejora continua de la calidad de los productos y servicios de las

empresas. Este ciclo es un proceso interminable, que se basa en una serie de cuatro pasos que se realizan consecutivamente de manera repetitiva. Dentro de cada paso se identifican un conjunto de actividades que se llevan a cabo para lograr el mejoramiento continuo en las organizaciones, el cual es fundamental para identificar problemas y buscar soluciones.

Actualmente, las empresas están obligadas a permanecer en constantes cambios debido a los nuevos mercados. El modelo de Deming es una herramienta que permite a las organizaciones lograr la competitividad para enfrentar estos nuevos escenarios, ya que mediante una adecuada gestión de calidad responderá las expectativas de los consumidores, con la mayor calidad posible, en el menor tiempo y con un precio ideal.

### **Indicadores**

#### **- Planear**

Mediante esta etapa se determina la visión y los planes de la meta que se quiere lograr en un tiempo específico. Luego de establecer el objetivo, se lleva a cabo un diagnóstico, para definir la situación actual de la organización e identificar las áreas en las que requiere acciones de mejora, especificando la problemática y el impacto que se va obtener en su desarrollo; después de ello, se realiza una teoría con una posible solución; y, por consiguiente, se implanta un plan de trabajo con el que se aprobará dicha solución propuesta (Oviedo, 2019).

Asimismo, Thaller Bravo (2021) indican que, la planificación es el paso donde se buscan las actividades de mejora y se plantean los objetivos que se desean alcanzar. Para buscar y establecer estas acciones de mejora es importante realizarlo en grupos

de trabajo, escuchando las opiniones y sugerencias de los demás, asimismo, se debe implementar nuevas tecnologías que permitan desarrollar mejores procesos.

Durante la etapa de planificación se tiene que analizar el estado actual de la empresa para identificar los posibles problemas o deficiencias que presenta. Asimismo, se establecerán los objetivos y las acciones con las cuales los desarrollaremos; y por último se definen los métodos que servirán para evaluar los resultados que se están obteniendo de dichos objetivos.

#### - **Hacer**

Esta etapa consiste en desarrollar el plan de trabajo que se planteó en la fase de planificación, al mismo tiempo se lleva a cabo un control para supervisar si las actividades que se están realizando se están cumpliendo según lo señalado. Existen diversos métodos de control, entre los más destacados, se encuentra la gráfica de Gantt, la cual permite medir las tareas ejecutadas y el tiempo que se ha empleado (Oviedo, 2019).

Por otro lado, la OCDE (2017) menciona que, la fase hacer se basa en poner a prueba aquellos cambios que se propusieron anteriormente. Sin embargo, este paso básicamente es considerado como un experimento, por consiguiente, es conveniente ejecutar una prueba piloto para verificar si los resultados de las acciones a realizar son buenos o malos.

Mediante este paso, el equipo o individuo pone en práctica aquellas actividades que se han planeado inicialmente. Lo más recomendable aquí, es implementar los cambios a través de pequeños pasos cuestionándose siempre si la aplicación de estos es correcta o no. De modo que, así durante la implantación del plan se podrá llevar a

cabo un mejor control en su proceso. Además, mediante prácticas, se ha comprobado que es preferible llevar el proceso de cambios en pequeñas escalas, es decir, primero en un área y luego en toda la empresa.

- **Verificar**

Dentro de la fase de verificación, se realiza el análisis de la información que se obtuvo durante la fase anterior, a fin de compararla con las metas y objetivos que se establecieron inicialmente. Además, se evalúa el enfoque de la prueba empleada, para saber si se ejercieron cambios al procedimiento que se estableció en la fase de planificación. En conclusión, el objetivo de esta etapa se basa en evaluar el éxito del plan de trabajo, y que aspectos se deben dejar o cambiar para dar paso a la etapa siguiente. Aunque, en realidad se puede optar por realizar varias pruebas, repitiendo las etapas hacer y verificar hasta llegar al punto de encontrar la solución deseada (Thaller y Bravo, 2021).

Además, Uribe (2017) manifiesta que la verificación se trata de comparar los resultados esperados con los verdaderamente obtenidos, concordes a los indicadores que se establecieron con anterioridad para su debida medición, ya que, si esto no se realiza, el proceso no se podrá mejorar sistemáticamente. Entonces, verificar hace referencia a evaluar el rendimiento de los cambios que se desean lograr para asegurar su funcionalidad.

El paso de verificación consiste en revisar y comparar los resultados logrados con los objetivos planteados. Mediante este paso se fija críticamente lo que marchó correctamente y las deficiencias que se encontraron. Es importante evaluar de manera imparcial el plan de trabajo y su ejecución. Además, los problemas o fallas que se

hayan detectado no se deben tomar como fracasos, sino como una oportunidad para mejorar, ya que en esto se centra la finalidad de la verificación.

- **Actuar**

En esta fase es donde se finaliza el ciclo de Deming, ya que, si al revisar los resultados se detecta que se ha logrado lo que se había planeado, entonces se registran y documentan aquellos cambios que se realizaron. En cambio, si al hacer la revisión, se prueba que no resultó como se esperaba, entonces inmediatamente se actúa y se corrige lo planificado, a fin de establecer un plan nuevo, desarrollando el ciclo una vez más (Oviedo, 2019).

Del mismo modo, Uribe (2017) expresa que, actuar son aquellas acciones que se realizan con la finalidad de mejorar el proceso, por cuanto, de acuerdo a los problemas o desviaciones que se encontraron en los procesos o en el logro de los objetivos, se establecen soluciones para alcanzar mejores resultados. Con respecto a las conclusiones obtenidas en la verificación se pueden definir varias opciones, esto es dependiendo de los errores que se hayan identificado, si los errores son parciales, se lleva a cabo nuevamente el ciclo agregando las nuevas mejoras; pero, si los errores son relevantes, entonces se aplican las respectivas modificaciones.

Una vez finalizado la etapa actuar, el nuevo estado que se obtuvo después de la implementación se toma como un modelo para que el nivel de calidad que se logró no se pierda. Por tanto, será necesario instalar un sistema de control para asegurar que los viejos patrones de error no se repitan. Para ello, es importante establecer a una persona encargada o supervisor que se haga cargo de esta función.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Ciclo de Deming**

Es un método utilizado en los sistemas de gestión de calidad para ejecutar estrategias de mejora en los procesos que desarrollan las empresas, donde de manera sistemática mediante sus cuatro fases facilita la resolución de problemas dentro de la entidad (García, 2020).

### **Confianza**

Es un factor importante que permite desarrollar un ambiente laboral más productivo, creativo y cooperativo. Cuando existe confianza el equipo persigue un mismo objetivo, el trabajo es más colaborativo, asumen riesgos y la comunicación es asertiva (Majluf, 2019).

### **Comunicación**

La comunicación es un elemento clave que permite tener a las empresas una mejor coordinación y organización sobre las diferentes actividades entre las distintas áreas que la conforman, por ello es importante que dentro de las empresas se desarrolle una comunicación clara y precisa, utilizando los medios y canales necesarios, para que las acciones a realizarse se desarrollen con éxito (Cuenca y Verazzi, 2018).

### **Gestión de calidad**

Es el conjunto de procesos que permiten a la empresa planear, ejecutar y controlar cada una de las actividades que ésta realiza. Es un sistema que garantiza a producir y brindar un servicio y producto de calidad para satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo con las expectativas que éstos requieren (González, 2017).

### **Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades que posee la persona, para influenciar en el actuar y pensar de otros individuos. Es un elemento fundamental para llevar a cabo la ejecución de un proyecto, a fin de que, éste se desarrolle de forma óptima mediante el esfuerzo conjunto de los participantes de un determinado equipo (Caneque, 2017).

### **Motivar**

Está compuesta por todos los elementos que posibilitan incentivar, dirigir y mantener la acción del equipo hacia una meta establecida. Asimismo, es un factor fundamental que influye en la productividad, desempeño, compromiso, satisfacción y retención de los colaboradores dentro de la empresa (Peiró, 2020).

### III. HIPÓTESIS

Bilbao y Escobar (2020) definen que, una hipótesis está compuesta por un conjunto de suposiciones que se plantean, con el fin de comprobar o corroborar mediante las observaciones la veracidad o falsedad sobre los resultados de una investigación o experimento, tales como se dan en los estudios cuantitativos o experimentales en las cuales, si es obligatorio realizar una hipótesis. Sin embargo, en estudios descriptivos y cualitativos no requiere de su aplicación, porque para determinar el comportamiento de las variables solo es necesario realizar cuestionarios con sus respectivas preguntas.

Por lo tanto, en esta investigación titulada *Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020*, no se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue un estudio de diseño descriptivo - de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta.

#### **No experimental**

Hernández et al. (2018) señalan que, la investigación de diseño no experimental es aquella que se basa en la observación e interpretación de las variables de estudio en su estado natural, a fin de llegar a las respectivas conclusiones, sin la necesidad de controlar, ni manipular ninguna de sus características.

Este estudio fue no experimental, ya que no se manipularon las variables liderazgo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020; solamente se describieron de acuerdo a su contexto natural, sin realizar ninguna manipulación, ni modificación en su definición.

#### **Transversal**

El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado período de tiempo (Castellano et al., 2020).

Fue transversal, porque se recolectó información de las variables liderazgo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020; en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2020.

## **Descriptivo**

De acuerdo a Bilbao y Escobar (2020) una investigación descriptiva es aquella que se encarga de describir, analizar e interpretar correctamente la información recabada de las variables, sin la intención de realizar modificaciones en sus características.

Esta investigación fue descriptiva, porque se basó en describir las características del liderazgo y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

## **Propuesta**

Monroy y Nava (2018) indican que, una investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la implantación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio.

Fue de propuesta de mejora, ya que se elaboraron propuestas y se estableció un plan de mejora basado en los resultados hallados, a fin de que los propietarios puedan tomar la decisión de implementarlas para poder reducir o erradicar los posibles problemas que están estancando y dificultando el crecimiento de sus negocios.

## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

Hernández et al. (2018) expresan que, el universo o población es el conjunto finito o infinito de elementos, individuos o fenómenos que poseen

características similares, para llevar a cabo una investigación en un tiempo y espacio determinado.

En este estudio se utilizó una población finita para ambas variables, liderazgo y gestión de calidad, la cual estuvo compuesta por los propietarios de 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

### **Muestra**

Perez et al. (2020) mencionan que, la muestra es aquel subconjunto representativo de la población, que se toma con la finalidad de facilitar la realización de un estudio complejo, a fin de determinar el comportamiento de las variables; asimismo, el estudio de la muestra no siempre coincide exactamente con la distribución de la población total, pero si tiene probable semejanza a ésta.

Esta investigación empleó una muestra censal para ambas variables liderazgo y gestión de calidad, ya que se consideró a la totalidad de la población debido a su pequeño tamaño; asimismo, ésta estuvo conformada por los propietarios de 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

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

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Liderazgo	Conjunto de habilidades que posee la persona para influenciar en el actuar y pensar de otros individuos. Es un elemento fundamental para llevar a cabo la ejecución de un proyecto, a fin de que éste se desarrolle de forma óptima mediante el esfuerzo conjunto de los participantes de un determinado equipo (Caneque, 2017).	Habilidades	Delegar	1. ¿Organiza y delega las actividades de sus colaboradores?	Propietario	Likert
			Toma de decisiones	2. ¿Toma en cuenta la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones?		
			Motivación	3. ¿Considera que brinda la motivación necesaria a sus colaboradores para la mejora de sus actividades?		
			Comunicación	4. ¿Existe una buena relación entre usted y su equipo de trabajo?		
			Confianza	5. ¿Considera que la confianza que le brinda a sus colaboradores es benéfica para la Mype?		
		Tipos	Liderazgo Laissez faire	6. ¿Permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad?		
			Liderazgo democrático	7. ¿Cree que la labor del personales fundamental para el desarrollo de la Mype?		
			Liderazgo autoritario	8. ¿Considera que se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes?		
			Liderazgo transaccional	9. ¿Reconoce e incentiva los objetivos cumplidos por sus colaboradores?		
			Liderazgo transformacional	10. ¿Se adapta rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype?		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable 2</b> Gestión de Calidad	Conjunto de procesos que permiten a la empresa planear, ejecutar y controlar cada una de las actividades que ésta realiza. Es un sistema que garantiza a producir y brindar un servicio y producto de calidad para satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo con las expectativas que éstos requieren (González, 2017).	Ciclo Deming	Planificar	11. ¿Planifica las metas que desea conseguir en un tiempo establecido? 12. ¿Establece los objetivos correspondientes para lograr mejoras en la Mype?	Propietario	Likert
			Desarrollar	13. ¿Ejecuta los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la Mype? 14. ¿Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad? 15. ¿Capacita a sus colaboradores para contribuir en el buen funcionamiento de la mejora de la Mype?		
			Comprobar	16. ¿Realiza el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan dentro de la Mype? 17. ¿Evalúa el desempeño de las actividades realizadas por sus colaboradores en la Mype? 18. ¿Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados a fin de mejorarlos?		
			Actuar	19. ¿Corrige los procesos deficientes encontrados en el desarrollo de las actividades de la Mype? 20. ¿Cree que es importante mejorar constantemente para brindar un producto y servicio de calidad?		

*Nota: Elaboración propia.*

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

##### **Técnica**

Hernández et al. (2018) en su libro mencionan que la encuesta es un medio utilizado mayormente en investigaciones cuantitativas, que tienen como objetivo recoger la información correspondiente sobre las características de un determinado grupo de personas representativas de la población. Dicha información se puede obtener mediante diversos tipos de encuestas ya sea escrita o verbal.

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de las variables liderazgo y gestión de calidad, la misma que fue dirigida a 7 propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

##### **Instrumento**

Monroy y Nava (2018) mencionan que, el cuestionario es una herramienta que los investigadores utilizan para la recolección de información. Está compuesto por un conjunto de preguntas basadas en las variables de estudio. Además, facilita el análisis y comparación de los resultados.

Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de las variables liderazgo y gestión de calidad, el mismo que estuvo compuesto por 20 preguntas, desarrolladas bajo la escala de Likert. Para ello, se dirigió 10 preguntas relacionadas a la variable liderazgo y 10 preguntas a la variable gestión de calidad (Anexo 5. Pág. 140).

#### **4.5. Plan de análisis**

Hernández y Mendoza (2018) señalan que, un plan de análisis es utilizado para evaluar y organizar los datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta; asimismo, su importancia se basa en que posibilita la descripción y simplificación de los datos obtenidos. Además, ayuda a reconocer la relación entre las variables utilizadas para el estudio, realizando una comparación de las mismas y hallando sus respectivas diferencias para después predecir los resultados posteriores.

El plan de análisis de esta investigación se desarrolló de la siguiente manera: Se realizó la estructura y redacción de cada punto de la investigación, así como de las características más importantes de cada variable considerando el Microsoft Word; asimismo, se utilizó esta herramienta para la elaboración de la encuesta que fue empleada para la recolección de datos, donde se formuló un cuestionario de 20 preguntas. En cuanto a los datos obtenidos, se diseñó figuras y tablas estadísticas para su presentación mediante el Microsoft Excel. Respecto a los archivos digitales que nos dispuso la universidad, el docente tutor y el internet, referente a los lineamientos y reglamentos de la estructura del informe, fueron visualizados por medio del programa Acrobat Reader. En relación a las citas y referencias bibliográficas, se empleó el Mendeley para su respectiva elaboración. Por último, para identificar el porcentaje de similitud de la redacción de la información se dispuso como herramienta el Turnitin.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020	<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.</li> <li>2. Detallar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.</li> <li>3. Elaborar una propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.</li> </ol>	<p><b>Variable 1</b> Liderazgo</p> <p><b>Variable 2</b> Gestión de Calidad</p>	<p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental - transversal - descriptivo - de propuesta.</p>	<p><b>Población - Muestra</b></p> <p>Se utilizó una población muestral compuesta por los propietarios de 7 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana 2020.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Word</li> <li>- Microsoft Excel</li> <li>- Programa Acrobat Reader</li> <li>- Mendeley</li> <li>- Turnitin.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

#### **4.7. Principios éticos**

El código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote indica que toda actividad de investigación científica se debe regir bajo los siguientes principios:

**Protección a las personas.** Se respetó la privacidad de los propietarios y/o representantes que brindaron la información para la elaboración de este estudio, no se publicaron sus datos personales ni del negocio, ya que la información que se recolecto solo fue utilizada con fines de investigación científica.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Se tomó las medidas correspondientes para el cuidado y respeto del medio ambiente, para ello se evitó el uso de papel para la ejecución de los cuestionarios y firmas de los consentimientos informados, ya que todo este proceso se hizo por medio virtual. Asimismo, se hizo uso responsable de los equipos electrónicos empleados para la elaboración de este estudio evitando el consumo excesivo de energía eléctrica.

**Libre participación y derecho a estar informado.** Para la recolección de datos de este estudio se realizó bajo la libre participación de los representantes, a quienes mediante un consentimiento informado se les comunicó sobre el propósito y finalidad de la investigación. También se aclararon sus dudas sobre la información brindada a fin de generarles mayor confianza y seguridad en su participación.

**Beneficencia no maleficencia.** La participación de los representantes se desarrolló de manera voluntaria y anónima. Asimismo, para la ejecución de los cuestionarios se realizaron en el tiempo pertinente sin interrumpir sus horas laborales para no causar ningún malestar sobre su participación en la investigación.

**Justicia.** Se brindó un trato equitativo y cordial a todos los participantes en los diferentes procesos y procedimientos asociados a la investigación, otorgándoles el mismo material e información para el desarrollo de su participación. Además, se dispuso a todos por igual ponerles en conocimiento los resultados obtenidos en la investigación para determinar la veracidad y el respeto de los datos brindados.

**Integridad científica.** Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio (Comité Institucional de Ética en Investigación, 2019).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.*

Características del Liderazgo	N	%
<b>Organiza y delega las actividades de la mype</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Participación del personal en la toma de decisiones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
<b>Motiva al personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
<b>Buena relación entre líder y colaborador</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>La confianza brindada beneficia a la mype</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00

*Continúa...*

**Tabla 1.**

*Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.*

		<i>Concluye...</i>
<b>Los colaboradores trabajan con libertad</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	4	57.14
Siempre	2	28.57
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La labor del personal es fundamental</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	100.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Se comunica solo para imponer órdenes</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	42.86
A veces	4	57.14
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Reconoce e incentiva a los colaboradores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	57.14
Casi siempre	3	42.86
Siempre	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Se adapta a los cambios del entorno</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el Centro de Sullana, 2020.*

**Tabla 2.**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.*

Características de la Gestión de Calidad	N	%
<b>Planifica metas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Establece objetivos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Ejecuta cambios para mejorar los procesos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Realiza los procesos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
<b>Capacita al personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

*Continúa...*

**Tabla 2.**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.*

		<i>Concluye...</i>
<b>Realiza el seguimiento de los procesos de la Mype</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	42.86
Siempre	4	57.14
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Evalúa el desempeño del personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.14
Siempre	3	42.86
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Evalúa y compara los resultados con los objetivos planteados</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>Corrige los procesos deficientes</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La mejora continua de la mype es importante</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	7	100.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el Centro de Sullana, 2020.

**Tabla 3.**

*Propuesta de mejora del liderazgo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.*

Indicadores	Problemas	Causas del Problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable
Participación del personal en la toma de decisiones.	El 57.14% de los propietarios no siempre considera la participación de su personal en la toma de decisiones.	Los líderes no siempre toman en cuenta la participación del personal, debido a la falta de confianza que tienen sobre sus conocimientos y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Decisiones menos acertadas.</li> <li>· Desacuerdo dentro de la organización.</li> <li>· Ralentización de la eficacia de los objetivos planteados.</li> </ul>	<p>Deben considerar frecuentemente la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, realizando reuniones laborales mensualmente, ya que esto les permitirá a las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor involucramiento y compromiso del personal para con la empresa</li> <li>· Generar mejores ideas del grupo.</li> <li>· Fortalecer la comunicación en la organización.</li> <li>· Solucionar problemas de forma eficaz.</li> </ul>	Propietario o representante
Motiva al personal.	El 57.14% de los líderes no motivan a su personal constantemente.	El personal no se encuentra constantemente motivado para ejecutar sus actividades, ya que los líderes no cuentan con el conocimiento adecuado para implementar estrategias motivacionales en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Baja productividad y descontento del colaborador.</li> <li>· Insatisfacción del personal dentro de su puesto de trabajo.</li> <li>· Incremento del absentismo por parte del empleado.</li> </ul>	<p>Los representantes deben motivar constantemente al personal de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aconsejarlos de forma constructiva.</li> <li>· Crear un clima laboral agradable.</li> <li>· Brindar opciones de ascensos.</li> <li>· Establecer buenas relaciones.</li> <li>· Establecer horarios flexibles.</li> <li>· Ofrecer seguros médicos.</li> <li>· Realizar reuniones recreacionales.</li> </ul>	

<p>Los colaboradores trabajan con libertad.</p>	<p>El 57.14% de los propietarios no siempre permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad.</p>	<p>Los colaboradores no siempre tienen la libertad para desarrollar sus actividades, debido a que los líderes consideran que el rendimiento de los empleados se basa en la presión y supervisión de sus labores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Aumento del nivel de estrés de los colaboradores.</li> <li>· Limitación de la creatividad e innovación de los colaboradores.</li> <li>· Incremento de la deserción laboral.</li> </ul>	<p>Deben brindar la libertad correspondiente para que sus colaboradores desarrollen sus actividades de manera eficiente. Para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Brindar la confianza adecuada al personal fortaleciendo sus habilidades de modo que, éstos sean autónomos y se sientan capaces de desarrollar satisfactoriamente su responsabilidad.</li> <li>· Desarrollar un ambiente laboral positivo, fomentado buenos valores dentro de la empresa.</li> <li>· Establecer una comunicación abierta, brindando un trato igualitario a todos los colaboradores para que se sientan escuchados y valorados.</li> </ul>	
<p>Reconoce e incentiva a los colaboradores.</p>	<p>El 57.14% de los propietarios no reconoce e incentiva frecuentemente a su personal.</p>	<p>Los líderes no reconocen ni incentivan frecuentemente a los colaboradores, ya que no cuentan con los recursos económicos suficientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Falta de iniciativa de los empleados para tener un óptimo desempeño.</li> <li>· Incumplimiento y desinterés de los empleados por alcanzar los objetivos.</li> <li>· Poco compromiso de los colaboradores para con la empresa.</li> </ul>	<p>Se debe establecer estrategias para reconocer e incentivar el esfuerzo de sus colaboradores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementar una política que se base en reconocer al empleado del mes,</li> <li>· Ofrecer incentivos en fechas especiales.</li> <li>· Ofrecer gratificaciones o bonificaciones.</li> <li>· Brindar beneficios como permisos o días de descanso.</li> </ul>	
<p>Capacita al personal.</p>	<p>El 57.14% de propietarios solo a veces</p>	<p>El personal no recibe capacitación continua, debido a la imposibilidad que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Impedimento del progreso de la mype a largo plazo.</li> </ul>	<p>Deben implementar un plan de capacitación para sus colaboradores, ya que esto les beneficiará tener un personal muy preparado en la ejecución de sus actividades, de tal manera que les permitirá:</p>	

	capacita a su personal.	tienen los propietarios de cerrar sus negocios por temor a perder horas de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desempeño deficiente por parte de los colaboradores.</li> <li>· Falta de actualización e innovación para mejorar el servicio que brindan los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollar y aprovechar el mayor potencial del personal.</li> <li>· Incrementar su productividad.</li> <li>· Alcanzar los objetivos personales y organizacionales.</li> <li>· Desarrollar su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones.</li> <li>· Aumentar el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.</li> <li>· Mejorar la atención al cliente.</li> </ul>
Evalúa el desempeño del personal.	El 57.14% de los propietarios no siempre evalúan las actividades de sus empleados.	Los colaboradores no son sometidos a una evaluación continua de su desempeño, porque los líderes no utilizan técnicas para medir el rendimiento de sus colaboradores, ya que los propietarios dirigen sus negocios de forma empírica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desconocimiento del progreso de los objetivos.</li> <li>· Dificultad para identificar los desempeños deficientes de los colaboradores.</li> <li>· Imposibilidad para dirigir el desempeño del personal hacia los objetivos de la mype.</li> </ul>	<p>Se debe emplear herramientas para evaluar a su personal, utilizando encuestas que serán desarrollado bajo los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Método de autoevaluación</b>, donde el propio empleado es quien examinará su desempeño laboral.</li> <li>· <b>Método de evaluación entre compañeros</b>, aquí cada empleado evaluará a su compañero.</li> <li>· <b>Método de evaluación del cliente</b>, de modo que el consumidor será quien evaluará el trabajo del personal.</li> <li>· <b>Método de la observación</b>; el encargado de la microempresa, será quien estará observando y evaluando el desempeño de cada colaborador.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.**

Organiza y delega las actividades de la mype: El 57.14% de los representantes señala que siempre organizan y delegan las responsabilidades de sus colaboradores (Tabla1), esto tiene similitud con la investigación de López (2019) quien indicó que, el 71.43% si organiza y coordina sus actividades y las de sus empleados a fin de mantener una correcta funcionalidad de sus operaciones diarias; asimismo, se asemeja con el estudio de Adriano (2021) donde se mencionó que, el 100% si planifica y organiza las actividades de su negocio. De modo que, esto demuestra que los representantes son los encargados de establecer y delegar las responsabilidades a sus colaboradores; asimismo, esto les permite llevar a cabo una mejor coordinación en los procesos de sus actividades, y por ende dará como resultado la eficiencia y efectividad de las actividades que viene desarrollando la empresa.

Participación del personal en la toma de decisiones: El 57.14% indica que, casi siempre considera la opinión de éstos en la toma de decisiones (Tabla1), lo cual se asemeja con la tesis de Zapata (2019) donde manifestó que, el 52% solo a veces permite que el personal aporte ideas ante la toma de decisiones; por lo contrario, contrasta con el estudio de López (2019) donde señaló que, el 85.71% si considera al personal en la toma de decisiones; asimismo, discrepa con la investigación de Adriano (2021) quien indicó que, el 100% si toma en cuenta la participación del personal antes de tomar una decisión. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los representantes no considera frecuentemente la opinión del personal para la toma de

decisiones, sin embargo, esto es importante, ya que les facilitará desarrollar mejores soluciones para las diferentes situaciones que atraviesan las empresas.

Motiva al personal: El 57.14% manifiesta que casi siempre motiva a sus colaboradores para la ejecución de sus actividades (Tabla1), esto se asemeja con el estudio de Adriano (2021) donde indicó que, el 75% de los encuestados afirmó que, la motivación que les brinda su líder es buena y ayuda a mejorar su desempeño; por otro lado discrepa con la tesis de Crisanto (2019) quien señaló que, el 62.5% de los encuestados expresó que, su líder no les brinda la motivación necesaria para que puedan alcanzar los objetivos establecidos. Por consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los líderes no desarrolla con frecuencia estrategias motivacionales que les permita mantener a su personal eficiente y activo en la ejecución de sus labores.

Buena relación entre líder y colaborador: El 57.14% manifiesta que, siempre prevalece una buena relación con su personal (Tabla1), lo cual coincide con la investigación de López (2019) donde indicó que, el 85.71% sostiene una relación de amistad con su personal; por otro lado, discrepa con el estudio de Pillaca (2019) quien mencionó que, el 50% mantiene una relación regular con su equipo de trabajo. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las empresas manejan y desarrollan una comunicación estable en su organización, lo cual beneficia y fortalece las relaciones interpersonales y mejora el trabajo en equipo en sus colaboradores.

La confianza brindada beneficia a la mype: El 57.14% menciona que dicha confianza siempre beneficia a la Mype (Tabla1), lo cual se asemeja con la tesis de Rodríguez (2021) donde manifestó que, el 73,7% de los encuestados expresó que la confianza que les brinda el representante, si influye de manera positiva en su

desempeño laboral. De modo, que esto demuestra que la confianza brindada por parte de los representantes a sus colaboradores es importante, ya que esto les permite a los colaboradores tener un mejor rendimiento y desempeño a la hora de desarrollar sus actividades dentro de la empresa.

Los colaboradores trabajan con libertad: El 57.14% de los representantes afirma que, casi siempre permite que éstos desarrollen sus labores con libertad (Tabla1), esto contrasta con la investigación de Adriano (2021) quien indicó que, el 50% presiona y exige a sus colaboradores para que desarrollen sus actividades inmediatamente; asimismo, difiere con el estudio de Crisanto (2019) donde señaló que el 75% de los colaboradores manifestó que el propietario siempre suele involucrarse en la ejecución de sus actividades. Estos resultados demuestran que la mayoría de los propietarios no siempre brinda el espacio y control adecuado para la ejecución de las responsabilidades de sus colaboradores, limitando a que éstos puedan desarrollar libremente su desempeño, capacidad y habilidades.

La labor del personal es fundamental: El 100.00% la considera siempre importante para el desarrollo de la Mype (Tabla1), lo cual concuerda con la tesis de Adriano (2021) quien manifestó que, el 100% de los encuestados expresó que la labor que desempeña el personal es la fuente principal para el desarrollo de toda organización. Por lo tanto, estos resultados demuestran que la totalidad de los representantes si consideran importante la participación de sus colaboradores en el desarrollo de la empresa, lo cual genera un mayor involucramiento e interés en ellos para el desarrollo y logro de los objetivos establecidos por la organización.

Se comunica solo para imponer órdenes: El 57.14% señala que, ésta solo a veces se da con el fin en imponer órdenes (Tabla1); asimismo, Cadena (2018) señaló que, mantener un liderazgo autoritario puede incurrir de forma negativa y deficiente en los procesos y acciones que desarrolla el personal. Por lo tanto, estos resultados demuestran que los líderes ejecutan un liderazgo autoritario solo en ocasiones necesarias, debido a que consideran que ser autoritarios la mayor parte del tiempo puede repercutir negativamente en el ambiente laboral de la empresa generando un desenvolvimiento deficiente en las labores por parte de los empleados.

Reconoce e incentiva a los colaboradores: El 57.14% indica que, a veces reconoce e incentiva los esfuerzos de sus colaboradores (Tabla1), esto contrasta con el estudio de Pillaca (2019) quien manifestó que, el 60% de los encuestados aseguró que, su líder si muestra iniciativa para premiar su desempeño por el logro de los objetivos; además, discrepa con la tesis de Rodríguez (2021) quien señaló que, el 68.4% si reconoce e incentiva el esfuerzo realizado por su personal; asimismo, difiere con la investigación elaborada por Crisanto (2019) donde afirmó que el 62.5% de los colaboradores indicó que nunca disponen de incentivos o reconocimientos que los motiven a lograr sus objetivos. Por consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los microempresarios a veces reconocen e incentivan los esfuerzos de sus colaboradores para el logro de los objetivos, a pesar de que éste es un elemento fundamental que todo negocio debe emplear con el fin de motivar a su personal para que éste pueda tener un mejor desempeño laboral.

Se adapta a los cambios del entorno: El 71.43% asegura que siempre están preparados para afrontarlos (Tabla1), lo cual coincide con la investigación de Rodríguez (2021) quien indicó que, el 68.4% de los encuestados consideró que la

empresa si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios ocurridos en su entorno, por otro lado, difieren con la tesis de López (2019) donde indicó que el 100% de los colaboradores tienen la complejidad de adaptarse a los cambios presentados. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de los propietarios siempre están dispuestos a afrontar los cambios producidos en su entorno; asimismo éstos tienen la capacidad de adaptarse fácilmente a dichos cambios; sin embargo, a veces se les dificulta debido a que sus colaboradores presentan temor ante ellos.

**Tabla 2. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.**

Planifica metas: El 57.14% indica que siempre planifican sus metas con el propósito de orientar y direccionar a sus colaboradores hacia el logro de éstas (Tabla 2); asimismo, de acuerdo a un informe elaborado por la OCDE (2017) planteó que las empresas deben establecer sus objetivos y metas considerando las opiniones y sugerencias de cada uno de los miembros de la organización, a fin de buscar mejoras en la calidad de sus productos o servicios. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes planifican sus metas continuamente incluyendo la participación y opinión de su personal, con el propósito de orientarlos y direccionarlos hacia el logro de éstas.

Establece objetivos: El 57.14% señala que, siempre establece objetivos de mejora en su organización (Tabla 2), lo cual concuerda con el estudio de Adriano (2021) quien indicó que, el 100% de los encuestados afirmó siempre definir sus objetivos tomando en cuenta las políticas de calidad de la empresa. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre tienen establecidos sus objetivos para

que éstos les permitan contribuir en la mejora y desarrollo de su productividad, siendo así la principal fuente de dirección y motivación de su personal para alcanzar el éxito.

Ejecuta cambios para mejorar los procesos: El 57.14% manifiesta que, siempre ejecutan cambios de mejora en sus procesos (Tabla 2), esto se asemeja con la tesis de Rodríguez (2021) donde señaló que, el 60.5% de los encuestados indicó que la empresa si implementa procesos creativos e innovadores de mejora para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes; por otro lado, discrepa con la tesis realizada por Crisanto (2019) quien afirmó que, el 87.5% de los encuestados aseguró que, los representantes no adoptan nuevas herramientas o métodos de trabajo para mejorar los procesos en su empresa. Por lo tanto, eso demuestra que la mayoría de las Mypes siempre aplican cambios para poder mejorar efectividad de sus procesos, debido a que este un elemento fundamental para que la empresa funcione de manera eficiente llevando a cabo con éxito sus planes y objetivos trazados.

Realiza los procesos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad: El 57.14% siempre ejecuta los procesos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad (Tabla 2), lo cual concuerda con la tesis de Rodríguez (2021) quien indicó que, el 63.2% de los representantes consideró que la empresa precisa adecuadamente los procesos que deben desarrollar para alcanzar los estándares de calidad; sin embargo, difiere con la tesis realizada por López (2018) donde manifestó que, el 39% de los encuestados afirmó que el restaurante no cumple con las expectativas de los clientes, ya que no realizan los procesos adecuados. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las Mypes siempre suelen preocuparse por realizar efectivamente sus procesos tomando en cuenta y adecuándose a los estándares de calidad con la finalidad

de brindar un producto y servicio de calidad que satisfaga y cumpla las expectativas de sus clientes.

Capacita al personal: El 57.14% indica que casi siempre capacita a su personal (Tabla 2), esto difiere con el estudio de Adriano (2021) quien indicó que, el 75% de las empresas si capacita a su personal para brindar una atención y servicio de calidad; además, contrasta con la tesis de Castro (2019) quien señaló que, el 60% de los encuestados afirmó que ninguno de los trabajadores ha sido capacitado para ejecutar su puesto de trabajo. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las Mypes casi siempre capacitan a sus colaboradores para que éstos puedan tener un mejor desenvolvimiento en sus labores y brinden así un excelente servicio; sin embargo, no todos cuentan con un plan de capacitación permanente que les permita contar con un personal altamente preparado y desarrollado para cumplir sus funciones.

Realiza el seguimiento de los procesos de la Mype: El 57.14% siempre realiza el seguimiento adecuado para detectar si están obteniendo mejoras o deficiencias en sus procesos (Tabla 2); asimismo, de acuerdo a un informe realizado por la OCDE (2017) donde señaló cuán importante es realizar un seguimiento de los procesos implantados, ya que permite comprobar el resultado de su funcionamiento para identificar los errores que presenta y realizar las modificaciones que requiere. Por lo tanto, esto demuestra que la mayoría de las mypes siempre aplican un seguimiento adecuado al desarrollo de sus actividades con la finalidad de determinar y detectar si éstas están obteniendo los resultados deseados, de no ser el caso, éste seguimiento permitirá detectar las deficiencias encontradas para poder corregirlas a tiempo sin que dificulten o afecten el desarrollo de la empresa.

Evalúa el desempeño del personal: El 57.14% casi siempre evalúa a sus colaboradores (Tabla 2), esto discrepa con la tesis de Gil (2020) donde afirmó que, el 80% de los representantes evalúa y supervisa diariamente las funciones de su personal; asimismo, contrasta con el estudio de Adriano (2021) donde manifestó que, el 50% supervisa las actividades realizadas por su personal a fin de medir su rendimiento. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las Mypes casi siempre evalúa e inspecciona el desempeño de sus colaboradores dentro de la empresa, asegurándose de que ésta sea cumplida con eficiencia y responsabilidad para el beneficio de la empresa.

Evalúa y compara los resultados con los objetivos planteados: El 71.43% señala siempre realizarlo, a fin de verificar su cumplimiento conforme a los objetivos planteados (Tabla 2); sin embargo, discrepa con la tesis de Navarro (2019) quien manifestó que, el 27.63% de los encuestados indicó que, las empresas nunca comparan los recursos empleados con las actividades realizadas, ni evalúan la efectividad de sus resultados logrados con los objetivos planteados. Por consiguiente, esto demuestra que es importante que las Mypes evalúen continuamente los resultados obtenidos, a fin de verificar su cumplimiento conforme a los objetivos planteados, de no ser el caso se debe identificar los posibles errores y establecer sus debidas correcciones y modificaciones.

Corrige los procesos deficientes: El 71.43% siempre los corrige implementando y ejecutando las debidas soluciones (Tabla 2), esto concuerda con la investigación de Gil (2020) quien indicó que, el 100% si corrige los errores hallados en la empresa. Por lo tanto, estos resultados demuestran que la mayoría de las Mypes corrigen las deficiencias que presentan sus procesos, debido a que cuentan con la

capacidad de identificar y analizar los posibles errores, con la finalidad de implementar y ejecutar las debidas soluciones.

La mejora continua de la mype es importante: El 100.00% considera que, siempre es importante mejorar para brindar un producto y servicio de calidad (Tabla 2), lo cual concuerda con la tesis de Castro (2019) donde señaló que el 100% de los encuestados manifestó que, es importante mejorar las funciones para aumentar la calidad en la empresa. Por lo tanto, esto nos demuestra que la totalidad de las Mypes consideran que mejorar continuamente es fundamental para aumentar la calidad de sus productos o servicios, pues esto permitirá cumplir con las expectativas de sus clientes satisfaciendo cada una de sus necesidades.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Objetivo específico 1. Describir las principales características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.**

Se determinó que la totalidad de los líderes considera que la labor de su personal siempre es fundamental para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas. Asimismo, la mayoría indica que siempre tiene la capacidad de adaptarse a los cambios, organizan y delegan sus actividades para mejorar su gestión, mantienen una buena comunicación con sus colaboradores, la cual no solo se basa únicamente en lo laboral, sino también en lo personal. Además, manifiestan que han establecido una relación de confianza con su personal; sin embargo, no siempre les brindan la libertad adecuada para que realicen sus actividades; de igual modo, la mayoría no siempre toma en cuenta la participación de los empleados en la toma de decisiones, ni los motivan continuamente lo cual indica que desconocen de métodos y estrategias que les permita mantener un personal activo. Asimismo, la mayoría menciona que casi siempre reconoce los esfuerzos de sus colaboradores ofreciendo incentivos por sus objetivos logrados. Por tanto, se debe motivar al colaborador tomando en cuenta siempre su participación en la toma de decisiones, brindándoles reconocimientos e incentivos para mantenerlos comprometidos y valorados por sus esfuerzos realizados.

**Objetivo específico 2. Detallar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.**

Se observó que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que mejorar continuamente es fundamental para brindar un

producto y servicio de calidad. La mayoría siempre planifica sus metas y establece objetivos de mejora que contribuyan en el rendimiento de la empresa. Además, señalan que siempre realizan los procedimientos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad, aplican cambios de mejora en sus procesos, realizan el seguimiento adecuado de sus actividades y evalúan y comparan sus resultados obtenidos con los objetivos planteados para detectar sus deficiencias y mejorarlas. Por otro lado, la mayoría no siempre capacita a sus colaboradores y no evalúa frecuentemente su desempeño. En consecuencia, los empleados no tienen un buen desempeño para brindar un servicio de calidad, es por ello que las empresas deben capacitarlos para que sean capaces de enfrentar los cambios de mejora; asimismo, deben ser sometidos a una evaluación constante respecto a la ejecución de sus actividades.

**Objetivo específico 3. Elaborar la propuesta de mejora del liderazgo para gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.**

Con respecto a los resultados obtenidos de la investigación se realizó un plan de mejora que tiene como objetivo brindar estrategias, técnicas y herramientas administrativas que les permitan a las microempresas mejorar su liderazgo, para que éstos puedan desarrollar una buena gestión brindando productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes, aumentando así, su rentabilidad que posteriormente les permitirá garantizar su crecimiento y desarrollo.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Desarrollar el compromiso de los colaboradores, a través de su participación en la toma de decisiones, donde el líder cuente con la capacidad de recibir y analizar cada una de las opiniones o recomendaciones que se les presenten. Para ello, puede aplicar un conjunto de herramientas y técnicas de gestión como: la lluvia de ideas, el debate, las mesas redondas, la pecera, entre otras. De este modo las empresas podrán involucrar y comprometer a su personal a cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

Incentivar a los colaboradores mediante reconocimientos simbólicos o monetarios, por ello, deben tomar en cuenta que parte del compromiso que éstos demuestren para con la microempresa se debe al nivel de reconocimiento que se les genere, ya que incentivar y motivar al personal es un elemento clave para mejorar su productividad. Para ello, es importante que las empresas implementen estrategias de motivación que les permitan desarrollar una gestión de personal activo y adecuado.

Implementar un plan de capacitación basado en la mejora de la gestión de calidad de las microempresas, informando a cada uno de los colaboradores sobre la importancia de los beneficios que produce ésta. Hay que tomar en cuenta que la capacitación conlleva a una mejor producción, por ello, los colaboradores deben tener una buena preparación para poder cumplir con las expectativas de sus clientes, satisfaciendo sus necesidades a través de un producto y servicio de calidad.

## **PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE SULLANA**

### **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** Micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del Centro de Sullana
- **Giro de la empresa:** Servicios
- **Dirección:** Centro de Sullana - Perú
- **Nombre del representante:** Propietarios de las pollerías
- **Historia:**

Las pollerías del Centro de Sullana, son micro y pequeñas empresas que se dedican al servicio y a la venta de diferentes platillos, tales como: pollos a la brasa, pollo broaster, mostrito, parrilladas, lomo saltado, entre otros. Están enfocadas en satisfacer las necesidades alimentarias de las personas, quienes por motivos especiales buscan pasarla bien cenando en familia.

### **2. Misión**

Ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes de todas las edades, asegurándonos que los platillos que ofrecemos sean brindados con la calidad posible, en el tiempo y al precio que el público requiere.

### **3. Visión**

Ser una empresa líder en el mercado del rubro pollerías, donde nuestros clientes tengan una buena referencia sobre nosotros y nos consideren como su mejor opción para el consumo de pollos a la brasa, pollo broaster, mostritos, parrilladas, etc. Por otro lado, ser una pollería reconocida a nivel nacional para poder ampliar nuestras sucursales en las distintas regiones.

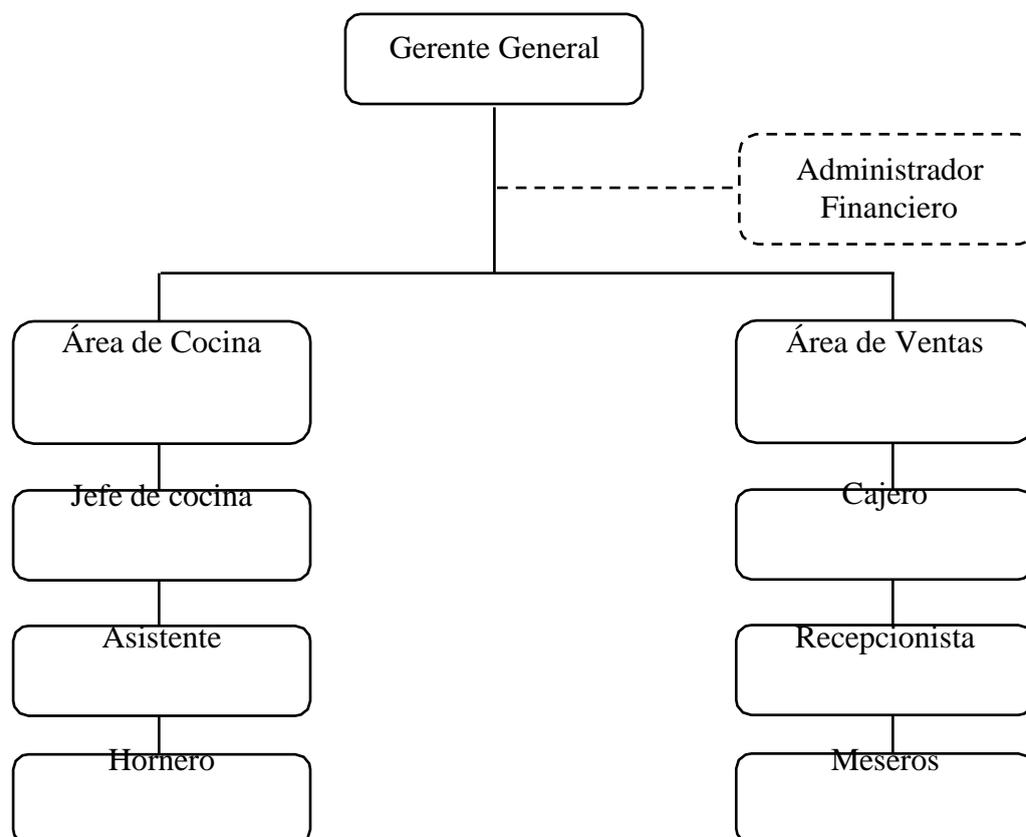
#### 4. Objetivos

- Mejorar continuamente la atención que se le brinda al cliente, brindando un trato personalizado a cada uno de ellos.
- Aumentar la calidad de los platillos que cumplan con las expectativas y requerimientos de los clientes.
- Brindar un servicio y un ambiente acogedor que haga sentir al cliente cómodo al momento de concurrir a nuestros locales y consumir nuestros productos.

#### 5. Productos y/o servicios

Las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías se encargan a la elaboración y venta de platillos como: pollos a la brasa, pollo broaster, mostritos, parrilladas, etc.

#### 6. Organigrama



*Nota: elaboración propia.*

## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en administración.</li> <li>- Habilitación profesional</li> <li>- Experiencia mínima de 2 años como administrador de pollería.</li> <li>- Tener capacidades comunicativas y de liderazgo.</li> <li>- Ser proactivo, responsable, honesto y capaz de trabajar en equipo.</li> <li>- Contar con habilidades de gestión financiera.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y organizar las actividades de la empresa.</li> <li>- Contratar al personal</li> <li>- Evaluar el desempeño de los empleados.</li> <li>- Verificar el reporte de planilla de los colaboradores.</li> <li>- Establecer reuniones de capacitación y motivación para el personal.</li> <li>- Plantear metas, objetivos y estrategias de mejora.</li> <li>- Asegurar la alta calidad en la atención al cliente.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Administrador Financiero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 1 año.</li> <li>- Estudios técnicos o universitarios.</li> <li>- Conocer los estados financieros.</li> <li>- Capacidad para aprender con rapidez.</li> <li>- Office avanzado.</li> <li>- Capacidad de comunicarse y trabajar en equipo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrar adecuadamente los recursos financieros para realizar las operaciones de compras de materia prima, equipos y maquinarias; y efectuar los pagos al personal y a terceros.</li> <li>- Llevar un control adecuado de los ingresos y egresos de la empresa.</li> <li>- Apoyar al gerente en la elaboración de planes estratégicos.</li> <li>- Realizar estudios de mercados.</li> <li>- Evaluar la situación financiera de la empresa para la toma de decisiones.</li> <li>- Realizar estrategias de promoción.</li> </ul>

<b>Área de Cocina</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de cocina</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con estudios académicos de Gastronomía.</li> <li>- Tener 2 años de experiencia como cocinero en restaurante o pollería.</li> <li>- Ser creativo en la elaboración de platillos de comida.</li> <li>- Disponibilidad de tiempo para manejar horarios rotativos.</li> <li>- Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>- Responsable, puntual y honrado.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar las diferentes bebidas.</li> <li>- Preparar las ensaladas.</li> <li>- Preparar los pollos y otras comidas.</li> <li>- Supervisar y ordenar los ingredientes requeridos.</li> <li>- Apoyar en la ejecución de inventarios semanales y mensuales.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Asistente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con 1 año mínimo de experiencia como ayudante de cocina.</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>- Contar con la disponibilidad de trabajar 6 días a la semana.</li> <li>- Estar dispuesto a aprender y adaptarse a diversas actividades.</li> <li>- Tener actitud y compromiso.</li> <li>- Ser una persona con valores positivos.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar y ordenar la cocina.</li> <li>- Desinfectar y picar las verduras.</li> <li>- Clasificar y ordenar los productos e ingredientes para la preparación de los platos.</li> <li>- Verificar el fechado de los productos.</li> <li>- Ayudar en las actividades que se le asigne en el área.</li> <li>- Preparar cremas.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Hornero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 1 año en el rubro de las pollerías.</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>- Compromiso basado en la calidad.</li> <li>- Estar dispuesto a trabajar en un horario rotativo durante 6 días a la semana.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Freír papas.</li> <li>- Freír pollo.</li> <li>- Hornear pollos.</li> <li>- Lavar el horno.</li> <li>- Lavar la freidora.</li> </ul>

<b>Área de Ventas</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia de por lo menos 1 año en el puesto requerido.</li> <li>- Tener tiempo disponible para trabajar durante 6 días a la semana.</li> <li>- No contar antecedentes penales.</li> <li>- Ofrecer una buena atención al cliente.</li> <li>- Tener conocimiento de los cuadros de caja, arqueos y liquidaciones.</li> <li>- Responsabilidad y compromiso.</li> <li>- Poder identificar billetes y monedas falsas y saber usar el POS.</li> </ul>

<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar procesos de facturación y cobranza.</li> <li>- Atender llamadas de delivery.</li> <li>- Realizar apertura y cierre de caja.</li> <li>- Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>- Brindar información de las promociones a los clientes al momento de cancelar sus pedidos.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia mínima de 3 años en atención al cliente.</li> <li>- Estudios académicos, mínimo secundaria completa.</li> <li>- Capacidad para trabajar bajo presión.</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>- Tolerante, dinámico y responsable.</li> <li>- Estar dispuesto a laborar durante 6 días a la semana.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer las promociones del negocio por medio de volantes.</li> <li>- Brindar una atención de calidad a los clientes.</li> <li>- Mantener limpia su zona de trabajo.</li> <li>- Recepcionar y almacenar la mercadería.</li> <li>- Aplicar las medidas de seguridad establecidas en el negocio.</li> <li>- Recibir llamadas telefónicas de delivery.</li> <li>- Realizar el inventario de todos los productos diarios y semanales.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Meseros</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios académicos mínimo secundaria completa.</li> <li>- Con o sin experiencia laboral.</li> <li>- Disponibilidad para trabajar 6 días a la semana, en horarios rotativos.</li> <li>- Disponibilidad para laborar horas extras.</li> <li>- Vivir cerca al local de trabajo.</li> <li>- Compromiso, puntual, proactivo, responsable y honesto.</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender a los clientes, ofreciendo la carta y promociones del día.</li> <li>- Solucionar los inconvenientes e incomodidades de los clientes.</li> <li>- Cobrar las cuentas del consumo de los clientes y entregarlo a caja.</li> <li>- Organizar y ordenar los cubiertos de cocina.</li> <li>- Llenar los envases de cremas.</li> <li>- Realizar la limpieza de su área de trabajo.</li> <li>- Tener conocimientos de los platillos y bebidas a ofrecer.</li> <li>- Apoyar en la elaboración de ensaladas.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 7. Diagnostico General

<p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS FODA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p> <p>O1. Es consumido por todos los estratos socioeconómicos.</p> <p>O2. El pollo a la brasa es un elemento que forma vínculos familiares.</p> <p>O3. El pollo a la brasa es considerado como un producto bandera en nuestro país.</p> <p>O4. Crecimiento de la demanda que generará la apertura de nuevas sucursales.</p> <p>O5. Diversificación de los platillos ofrecidos.</p> <p>O6. Alianza con proveedores que tienen experiencia en el mercado.</p> <p>O7. El impacto positivo de las redes sociales para promocionar la pollería.</p> <p>O8. Existencia de entidades bancarias que brindan facilidad para financiar a los pequeños negocios.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Amenazas</b></p> <p>A1: Nivel elevado de competencia en el sector.</p> <p>A2. Competencia con mejor equipamiento y tecnología.</p> <p>A3. Fácil acceso de nuevos competidores al mercado.</p> <p>A4. Elevado número de productos sustitutos.</p> <p>A5. Incremento del precio de los insumos empleados para la elaboración de los productos de la pollería.</p> <p>A6. Inestabilidad económica en el país.</p> <p>A7. Publicidad intensiva de la competencia.</p> <p>A8. Incremento de actos delictivos alrededor de la zona.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas</b></p> <p>F1. Atención y servicio de calidad.</p> <p>F2. Ofrece precios aptos para el público en general.</p> <p>F3. Fidelidad de los clientes.</p> <p>F4. Negocios formales.</p> <p>F5. Personal con experiencia.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias F-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar una atención personalizada a los clientes, haciéndolos sentir cómodos desde su ingreso y salida del local (F1, O1, O2).</li> <li>- Ofrecer ofertas y descuentos especiales a los clientes más recurrentes para mantener su fidelidad con la pollería (F2, F3, O2, O5).</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias F-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una ventaja competitiva basada en la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos (F1, A1, A4).</li> <li>- Realizar un uso moderado de los insumos sin causar desperdicios innecesarios (F5, A5).</li> <li>- Mejorar las estrategias de marketing para aumentar la publicidad y el reconcomiendo del negocio en el mercado (F3, F4, A1, A3, A4, A7).</li> </ul>

<p>F6. Local propio.</p> <p>F7. Brinda variedad de platillos y bebidas.</p> <p>F8. Cuenta con espacios de entretenimiento para el sector infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear alianzas con nuevos proveedores para tener más opciones de abastecimientos de nuestros productos (F7, O6).</li> <li>- Agregar nuevas guarniciones para el acompañamiento de los platillos ofrecidos por la pollería (F7, O5, O6).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir los costos de abastecimiento de los insumos, sin perder la calidad del producto (F1, F2, A5, A6).</li> <li>- Realizar una buena gestión de compras para evitar el desperdicio de insumos y dinero (F2, A5, A6).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p> <p>D1. Insuficiente tecnología y equipamiento en el local.</p> <p>D2. Ofrece pocas promociones de sus productos.</p> <p>D3. Ineficiencia en la recepción y entrega de los pedidos por delivery.</p> <p>D4. Capacidad reducida del local.</p> <p>D5. Carencia de un plan de capacitación para el personal.</p> <p>D6. Ubicación inadecuada del local.</p> <p>D7. Falta de innovación para la presentación de los productos.</p> <p>D8. Bajo reconocimiento de la pollería.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias D-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar financiamiento para la implementación de nuevas tecnologías, maquinarias y movilidad del personal encargado del delivery (D1, D3, O8).</li> <li>- Brindar promociones a los clientes ofertando platillos preferidos con productos pocos reconocidos (D2, O5).</li> <li>- Aperturar nuevas sucursales con un mayor aforo de los clientes (D4, D6, O4, O8).</li> <li>- Establecer programas de capacitación para mejorar el rendimiento del personal en la atención y servicio del cliente (D3, D5, D7, O5, O8)</li> <li>- Marcar la diferencia de los productos, tanto en la calidad, precios y originalidad de sus presentaciones (D7, D8, O1, O3, O5).</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias D-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer alianzas con empresas proveedoras de equipamiento y tecnología para ofrecer como parte del pago las maquinarias que se desean renovar (D1, A2, A6).</li> <li>- Rediseñar la fachada del local, volviéndola más llamativa para captar la atención del público en general (D8, A7).</li> <li>- Implementar áreas de distracción para la estadía del público en el local (D8, A1, A3, A7).</li> <li>- Aprovechar las redes sociales para llamar la atención de los clientes (D2, D3, D6, D8, A1, A2, A4, A7).</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de las Mypes</b>
Participación del personal en la toma de decisiones.	Los propietarios no siempre toman en cuenta la participación del personal para la toma de decisiones.
Motiva al personal.	Los líderes no motivan frecuentemente a su personal mediante incentivos simbólicos o monetarios.
Los colaboradores trabajan con libertad.	En ocasiones los propietarios exigen y presionan el cumplimiento de las actividades de su personal.
Reconoce e incentiva a los colaboradores.	Los establecimientos no siempre ofrecen reconocimientos e incentivos.
Capacita al personal.	La mayoría de las micro y pequeñas empresas solo a veces capacitan a sus colaboradores para que éstos puedan brindar un mejor servicio.
Evalúa el desempeño del personal.	Los líderes no evalúan continuamente el desempeño de sus colaboradores, ya que desconocen de métodos para medir el rendimiento de éstos.

*Nota: Elaboración propia.*

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Participación del personal en la toma de decisiones.	El 57.14% de los propietarios no siempre considera la participación de su personal en la toma de decisiones.	No siempre toman en cuenta la participación del personal en la toma de decisiones debido a la falta de confianza que tienen los propietarios hacia los colaboradores, puesto que consideran que no tienen el conocimiento, la experiencia y la capacitación adecuada para tomar decisiones.
Motiva al personal.	El 57.14% de los líderes no motivan a su personal constantemente.	No motivan a su personal constantemente, porque no cuentan con el conocimiento adecuado para implementar estrategias motivacionales y debido al clima laboral inestable que existe por las diferencias que ocurren entre los empleados.
Los colaboradores trabajan con libertad.	El 57.14% de los propietarios no siempre permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad.	Esto se da porque la mayoría de microempresarios señalan que el rendimiento de los empleados se basa en la presión y supervisión que se les genera en la elaboración de su trabajo.
Reconoce e incentiva a los colaboradores.	El 57.14% de los propietarios no reconoce e incentiva frecuentemente a su personal.	No siempre reconocen o incentivan a sus colaboradores, ya que consideran que solo es necesario hacerlo en fechas especiales y porque que no cuentan con los recursos económicos suficientes para brindar constantemente bonificaciones o gratificaciones.
Capacita al personal.	El 57.14% de propietarios solo a veces capacita a su personal.	No capacitan a su personal por diversos factores, tales como el desconocimiento de herramientas y técnicas de gestión, falta de recursos económicos y por la imposibilidad de que cierren sus negocios por temor a perder horas de trabajo.
Evalúa el desempeño del personal.	El 57.14% de los propietarios no siempre evalúan las actividades de sus empleados.	Esto se debe, porque no utilizan técnicas para medir el rendimiento de sus colaboradores, ya que la mayoría de los propietarios dirigen sus negocios de forma empírica sin contar con los conocimientos necesarios para emplear herramientas administrativas que les permitan evaluar correctamente el desempeño de sus empleados.

*Nota: Elaboración propia.*

## 10. Establecer soluciones

### 10.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Participación del personal en la toma de decisiones.	El 57.14% de los propietarios no siempre considera la participación de su personal en la toma de decisiones.	<p>Deben considerar frecuentemente la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, realizando reuniones laborales mensualmente, ya que esto les permitirá a las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor involucramiento y compromiso del personal para con la empresa</li> <li>· Generar mejores ideas del grupo.</li> <li>· Fortalecer la comunicación en la organización.</li> <li>· Solucionar problemas de forma eficaz.</li> </ul>
Motiva al personal.	El 57.14% de los líderes no motivan a su personal constantemente.	<p>Los representantes deben motivar constantemente al personal de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aconsejarlos de forma constructiva.</li> <li>· Crear un clima laboral agradable.</li> <li>· Brindar opciones de ascensos.</li> <li>· Establecer buenas relaciones.</li> <li>· Establecer horarios flexibles.</li> <li>· Ofrecer seguros médicos.</li> <li>· Realizar reuniones recreacionales.</li> </ul>
Los colaboradores trabajan con libertad.	El 57.14% de los propietarios no siempre permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad.	<p>Deben brindar la libertad correspondiente para que sus colaboradores desarrollen sus actividades de manera eficiente. Para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Brindar la confianza adecuada al personal fortaleciendo sus habilidades de modo que, éstos sean autónomos y se sientan capaces de desarrollar satisfactoriamente su responsabilidad.</li> <li>· Desarrollar un ambiente laboral positivo, fomentado buenos valores dentro de la empresa.</li> <li>· Establecer una comunicación abierta, brindando un trato igualitario a todos los colaboradores para que se sientan escuchados y valorados.</li> </ul>

<p>Reconoce e incentiva a los colaboradores.</p>	<p>El 57.14% de los propietarios no reconoce e incentiva frecuentemente a su personal.</p>	<p>Se debe establecer estrategias para reconocer e incentivar el esfuerzo de sus colaboradores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementar una política que se base en reconocer al empleado del mes,</li> <li>· Ofrecer incentivos en fechas especiales.</li> <li>· Ofrecer gratificaciones o bonificaciones.</li> <li>· Brindar beneficios como permisos o días de descanso.</li> </ul>
<p>Capacita al personal.</p>	<p>El 57.14% de los propietarios solo a veces capacita a su personal.</p>	<p>Deben implementar un plan de capacitación para sus colaboradores, ya que esto les beneficiará tener un personal muy preparado en la ejecución de sus actividades, de tal manera que les permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollar y aprovechar el mayor potencial del personal.</li> <li>· Incrementar su productividad.</li> <li>· Alcanzar los objetivos personales y organizacionales.</li> <li>· Desarrollar su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones.</li> <li>· Aumentar el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.</li> <li>· Mejorar la atención al cliente.</li> </ul>
<p>Evalúa el desempeño del personal.</p>	<p>El 57.14% de los propietarios no siempre evalúan las actividades de sus empleados.</p>	<p>Se debe emplear herramientas para evaluar a su personal, utilizando encuestas que serán desarrollado bajo los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Método de autoevaluación</b>, donde el propio empleado es quien examinará su desempeño laboral.</li> <li>· <b>Método de evaluación entre compañeros</b>, aquí cada empleado evaluará a su compañero.</li> <li>· <b>Método de evaluación del cliente</b>, de modo que el consumidor será quien evaluará el trabajo del personal.</li> <li>· <b>Método de la observación</b>; el encargado de la microempresa, será quien estará observando y evaluando el desempeño de cada colaborador.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## 11. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Deben considerar frecuentemente la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, realizando reuniones laborales mensualmente, ya que esto les permitirá a las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor involucramiento y compromiso del personal para con la empresa</li> <li>· Generar mejores ideas del grupo.</li> <li>· Fortalecer la comunicación en la organización.</li> <li>· Solucionar problemas de forma eficaz.</li> </ul>	Propietario y personal	S/. 1,200.00	Internet Computadora Proyector	4 meses
2	<p>Los representantes deben motivar constantemente al personal de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aconsejarlos de forma constructiva.</li> <li>· Crear un clima laboral agradable.</li> <li>· Brindar opciones de ascensos.</li> <li>· Establecer buenas relaciones.</li> <li>· Establecer horarios flexibles.</li> <li>· Ofrecer seguros médicos.</li> <li>· Realizar reuniones recreacionales.</li> </ul>	Propietario y personal	S/. 2,500.00	Internet Computadora Celulares	4 meses
3	<p>Deben brindar la libertad correspondiente para que sus colaboradores desarrollen sus actividades de manera eficiente. Para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Brindar la confianza adecuada al personal fortaleciendo sus habilidades de modo que, éstos sean autónomos y se sientan capaces de desarrollar satisfactoriamente su responsabilidad.</li> <li>· Desarrollar un ambiente laboral positivo, fomentado buenos valores dentro de la empresa.</li> <li>· Establecer una comunicación abierta, brindando un trato igualitario a todos los colaboradores para que se sientan escuchados y valorados.</li> </ul>	Propietarios	S/. 2,000.00	Internet Computadora Celulares	4 meses

4	<p>Se debe establecer estrategias para reconocer e incentivar el esfuerzo de sus colaboradores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementar una política que se base en reconocer al empleado del mes,</li> <li>· Ofrecer incentivos en fechas especiales.</li> <li>· Ofrecer gratificaciones o bonificaciones.</li> <li>· Brindar beneficios como permisos o días de descanso.</li> </ul>	Propietarios	S/. 3,000.00	Internet Computadora Celulares	4 semanas
5	<p>Deben implementar un plan de capacitación para sus colaboradores, ya que esto les beneficiará tener un personal muy preparado en la ejecución de sus actividades, de tal manera que les permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollar y aprovechar el mayor potencial del personal.</li> <li>· Incrementar su productividad.</li> <li>· Alcanzar los objetivos personales y organizacionales.</li> <li>· Desarrollar su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones.</li> <li>· Aumentar el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.</li> <li>· Mejorar la atención al cliente.</li> </ul>	Propietarios	S/. 3,000.00	Internet Computadora Celulares Proyector	4 semanas
6	<p>Se debe emplear herramientas para evaluar a su personal, utilizando encuestas que serán desarrollado bajo los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Método de autoevaluación</b>, donde el propio empleado es quien examinará su desempeño laboral.</li> <li>· <b>Método de evaluación entre compañeros</b>, aquí cada empleado evaluará a su compañero.</li> <li>· <b>Método de evaluación del cliente</b>, de modo que el consumidor será quien evaluará el trabajo del personal.</li> <li>· <b>Método de la observación</b>; el encargado de la microempresa, será quien estará observando y evaluando el desempeño de cada colaborador.</li> </ul>	Propietarios	S/. 1,500.00	Internet Computadora Celulares	4 semanas

*Nota: Elaboración propia.*

## 12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	<p>Deben considerar frecuentemente la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, realizando reuniones laborales mensualmente, ya que esto les permitirá a las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mayor involucramiento y compromiso del personal para con la empresa</li> <li>· Generar mejores ideas del grupo.</li> <li>· Fortalecer la comunicación en la organización.</li> <li>· Solucionar problemas de forma eficaz.</li> </ul>	01/09/2022	31/12/2022				X				X				X				X	
2	<p>Los representantes deben motivar constantemente al personal de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aconsejarlos de forma constructiva.</li> <li>· Crear un clima laboral agradable.</li> <li>· Brindar opciones de ascensos.</li> <li>· Establecer buenas relaciones.</li> <li>· Establecer horarios flexibles.</li> <li>· Ofrecer seguros médicos.</li> <li>· Realizar reuniones recreacionales.</li> </ul>	01/09/2022	31/12/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<p>Deben brindar la libertad correspondiente para que sus colaboradores desarrollen sus actividades de manera eficiente. Para ello deben:</p>	01/09/2022	31/12/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Brindar la confianza adecuada al personal fortaleciendo sus habilidades de modo que, éstos sean autónomos y se sientan capaces de desarrollar satisfactoriamente su responsabilidad.</li> <li>· Desarrollar un ambiente laboral positivo, fomentado buenos valores dentro de la empresa.</li> <li>· Establecer una comunicación abierta, brindando un trato igualitario a todos los colaboradores para que se sientan escuchados y valorados.</li> </ul>																		
4	<p>Se debe establecer estrategias para reconocer e incentivar el esfuerzo de sus colaboradores, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementar una política que se base en reconocer al empleado del mes,</li> <li>· Ofrecer incentivos en fechas especiales.</li> <li>· Ofrecer gratificaciones o bonificaciones.</li> <li>· Brindar beneficios como permisos o días de descanso.</li> </ul>	01/09/2022	31/12/2022				X			X					X				X
5	<p>Deben implementar un plan de capacitación para sus colaboradores, ya que esto les beneficiará tener un personal muy preparado en la ejecución de sus actividades, de tal manera que les permitirá:</p>	01/09/2022	01/12/2022	X				X			X				X				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Desarrollar y aprovechar el mayor potencial del personal.</li> <li>· Incrementar su productividad.</li> <li>· Alcanzar los objetivos personales y organizacionales.</li> <li>· Desarrollar su capacidad para resolver problemas y tomar decisiones.</li> <li>· Aumentar el nivel de satisfacción en su puesto de trabajo.</li> <li>· Mejorar la atención al cliente.</li> </ul>																	
6	<p>Se debe emplear herramientas para evaluar a su personal, utilizando encuestas que serán desarrollado bajo los siguientes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Método de autoevaluación</b>, donde el propio empleado es quien examinará su desempeño laboral.</li> <li>· <b>Método de evaluación entre compañeros</b>, aquí cada empleado evaluará a su compañero.</li> <li>· <b>Método de evaluación del cliente</b>, de modo que el consumidor será quien evaluará el trabajo del personal.</li> <li>· <b>Método de la observación</b>; el encargado de la microempresa, será quien estará observando y evaluando el desempeño de cada colaborador.</li> </ul>	01/09/2022	31/12/2022				X			X				X				X

*Nota: Elaboración propia*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto, K. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, distrito de Coishco, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3330/MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_REPRESENTANTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_CAPACITACION\\_DE\\_LOS\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_ABANTO\\_EGU\\_SQUIZA\\_KAROL\\_EVELIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3330/MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_REPRESENTANTE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_CAPACITACION_DE_LOS_RECURSOS_HUMANOS_ABANTO_EGU_SQUIZA_KAROL_EVELIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Adriano, Y. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, rubro Pollerías de la Avenida Ramón Castilla, distrito Castilla-Piura, año 2021 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Economía y Desarrollo*, 158. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842017000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842017000200005)

Ayuso, D., y Herrera, I. (2018). *Liderazgo en los entornos sanitarios: formas de gestión*. Ediciones Díaz de Santos. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/57531?as\\_title\\_name=liderazgo&as\\_title\\_name\\_op=unaccent\\_\\_icontains&fs\\_page=5&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/57531?as_title_name=liderazgo&as_title_name_op=unaccent__icontains&fs_page=5&prev=as)

Bilbao, J., y Escobar, P. (2020). *Investigación y Educación Superior*. Lulu.com.

[https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA64&dq=diseños+de+investigacion+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiluKKy-NDzAhV2ILkGHROTAys4HhDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=diseños de investigacion no experimental&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W67WDwAAQBAJ&pg=PA64&dq=diseños+de+investigacion+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiluKKy-NDzAhV2ILkGHROTAys4HhDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=diseños+de+investigacion+no+experimental&f=false)

Burgos, D. J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008*. Universidad Libre de Colombia. [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cadena, A. (2018). *El camino hacia el liderazgo*. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/155505>

Calderón, J. (2020). *Decisiones Difíciles*. Independently Published. [https://books.google.com.pe/books?id=G2u3zQEACAAJ&dq=lider+toma+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjt6aiH4\\_XzAhWjrJUCHQbkCFYQ6AF6BAgLEAI](https://books.google.com.pe/books?id=G2u3zQEACAAJ&dq=lider+toma+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjt6aiH4_XzAhWjrJUCHQbkCFYQ6AF6BAgLEAI)

Calvo, J. (2020). *Viaje al futuro de la empresa: Cómo competir en la era del liderazgo moonshot y las organizaciones exponenciales*. Libros de Cabecera S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=IDX-DwAAQBAJ&pg=PT75&dq=lider+delega+responsabilidades+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPpb715fXzAhWTHbkGHTaWAV4Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=lider delega responsabilidades 2020&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=IDX-DwAAQBAJ&pg=PT75&dq=lider+delega+responsabilidades+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPpb715fXzAhWTHbkGHTaWAV4Q6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=lider+delega+responsabilidades+2020&f=false)

Campos, 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*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION\\_DE\\_CALIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAMPOS\\_CHAVEZ\\_ROXANA\\_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page108](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page108)

Caneque, M. (2017). *El nuevo liderazgo*. Ediciones Granica. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114186>

Carrasco, Á. (2017). *Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante La Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua (tesis de pregrado)*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7346/1/PIUAESC027-2017.pdf>

Castellano, M., Bitter, O., Castellano, N., y Silva, H. (2020). *Incursionando en el mundo de la investigación: orientaciones básicas*. Unimagdalena. [https://books.google.com.pe/books?id=Dn4qEAAAQBAJ&pg=PT44&dq=diseños+de+investigacion+corte+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiMpqGKgNHZAhXwLLkGHWVkBBUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=diseños de investigacion corte transversal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Dn4qEAAAQBAJ&pg=PT44&dq=diseños+de+investigacion+corte+transversal&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiMpqGKgNHZAhXwLLkGHWVkBBUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=diseños+de+investigacion+corte+transversal&f=false)

Castro, L. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10207/CAPACITACION\\_LIDERAZGO\\_CASTRO\\_AYOSA\\_LIZETH\\_MARILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10207/CAPACITACION_LIDERAZGO_CASTRO_AYOSA_LIZETH_MARILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ComexPerú. (2020). Las mype peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis. *Sociedad de Comercio Exterior Del Perú*, 1–4. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>

Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI). (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002 CHIMBOTE-PERÚ*. [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. ICB Editores. [https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Crisanto, J. (2019). *Caracterización de liderazgo y competitividad en las MYPE, rubro Restaurant – Pollerías del centro de Piura, año 2019 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11711/LIDERAZGO\\_MYPE\\_CRISANTO\\_GALLEGO\\_JUAN\\_DIEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11711/LIDERAZGO_MYPE_CRISANTO_GALLEGO_JUAN_DIEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuatrecasas, Ll., y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover>

#v=onepage&q&f=false

Cuenca, J., y Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna* (Primera ed). Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/105390>

Dalvi, E. (2019). *Liderazgo : Poderosas Habilidades De Gestión De Equipos Para La Comunicación Empresarial.* Babelcube.  
[https://books.google.com.pe/books?id=7YibDwAAQBAJ&pg=PT53&dq=lider+comunica+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid1L-w4fXzAhUVIbkGHeE\\_BKA4ChDoAXoECAYQA#v=onepage&q=lidercomunica+2019&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7YibDwAAQBAJ&pg=PT53&dq=lider+comunica+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid1L-w4fXzAhUVIbkGHeE_BKA4ChDoAXoECAYQA#v=onepage&q=lidercomunica+2019&f=false)

Escobar, J. G., y Goyes, J. V. (2019). *Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas.* Universidad de Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas%2C Provincia del Guayas.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio%20de%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20restaurantes%20del%20Cant%C3%B3n%20Playas%2C%20Provincia%20del%20Guayas.pdf)

García, L. (2020). *Filosofía de la Restauración: Más allá de las cosas.* Books on Demand.  
[https://books.google.com.pe/books?id=2vfvDwAAQBAJ&pg=PA454&dq=Ciclo+de+deming+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjfi4Ch\\_d32AhVgIbkGHeCtCzsQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=Ciclo de deming 2020&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2vfvDwAAQBAJ&pg=PA454&dq=Ciclo+de+deming+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjfi4Ch_d32AhVgIbkGHeCtCzsQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=Ciclo+de+deming+2020&f=false)

Gil, L. (2020). *Gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas*

*empresas del sector servicios – rubro pollerías en el distrito de Coishco, 2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: UF0049*. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=2>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjaluPes9\\_sAhWcEbkGHc79B9MQ6AEwB3oECAgQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjaluPes9_sAhWcEbkGHc79B9MQ6AEwB3oECAgQAg#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill Education.

Huber, D. (2018). *Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo*. Elsevier. <https://books.google.com.pe/books?id=A9CwDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=liderazgo+transaccional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj455OSyfXzAhX8qJUCHWYkA7AQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=liderazgo+transaccional&f=false>

Izquierdo, R., Novillo Lenin Alexander, y Mocha, J. V. (2017). El liderazgo en las microempresas familiares, desafíos y metas. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300013)

Juárez, C. (2019). *Características de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas de pollerías a la brasa, en el distrito de Sullana, provincia de Sullana, año 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23421/GESTION\\_CALIDAD\\_MARKETING\\_POLLERIAS\\_CLIENTES\\_JUAREZ\\_JUAREZ\\_CLARITZA\\_DE\\_LOS\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page83](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23421/GESTION_CALIDAD_MARKETING_POLLERIAS_CLIENTES_JUAREZ_JUAREZ_CLARITZA_DE_LOS_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page83)

Ladrón, M. (2019). *Impartición de acciones formativas para el empleo. UF1645*. Editorial Tutor Formación. <https://books.google.com.pe/books?id=KqywDwAAQBAJ&pg=PA81&dq=lider+democratico+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi5j5ba1vXzAhXyqpUCHYqvBV8Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=lider democratico 2019&f=false>

Lamka, D. (2020). *Las 5 virtudes del líder transformacional*. Cámara Ecuatoriana del Libro. <https://books.google.com.pe/books?id=UlsGEAAAQBAJ&pg=PT64&dq=lider+delega+responsabilidades+2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPpb715fXzAhWTHbkGHTaWAV4Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=lider delega responsabilidades 2020&f=false>

Lázaro, K. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la zona céntrica del distrito de Chimbote, 2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION\\_LIDERAZGO\\_LAZARO\\_LOZANO\\_KIARA\\_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15165/GESTION_LIDERAZGO_LAZARO_LOZANO_KIARA_YANILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lazzati, S., y Tailhade, M. (2019). *Liderazgo gerencial*. Ediciones Granica.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/151212>

López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López, M. (2019). *Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017 (tesis de pregrado)* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16970/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_LOPEZ\\_JIMENEZ\\_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16970/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_LOPEZ_JIMENEZ_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Majluf, N. (2019). *Liderazgo efectivo*. Ediciones el Mercurio.  
<https://books.google.com.pe/books?id=djvADwAAQBAJ&pg=PT121&dq=confianza+en+la+empresa+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjG1rD-tuP4AhVFB7kGHYWICWI4ChDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=confianza+en+la+empresa+2019&f=false>

McLeo, D. (2021). *Guía de líderes: Las 7 Habilidades para alcanzar el éxito*. M.S.H. Association.

[https://books.google.com.pe/books?id=oXdmzgEACAAJ&dq=lider+toma+decisiones&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=oXdmzgEACAAJ&dq=lider+toma+decisiones&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)

Medina, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura Año 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES\\_CALIDAD\\_MEDINA\\_CHUNGA\\_MARY\\_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Méndez, Y. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15163/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MENDEZ\\_LOPEZ\\_YUVA\\_HASSEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15163/GESTION_DE_CALIDAD_MENDEZ_LOPEZ_YUVA_HASSEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meza, E. (2019, October 3). *Mipymes no crecen por falta de capacitación y liderazgo* / *EL EMPRESARIO*. Elempresario.Mx. <https://elempresario.mx/emprendedores/mipymes-no-crecen-falta-capacitacion-liderazgo>

Monroy, M., y Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación* (Lapislázuli (ed.). Grupo Editorial Exodo. <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>

More, S. A. (2020). *Gestión de calidad y liderazgo en la mype del rubro restaurante Arriba Alianza en el distrito de Sullana, año 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25493/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MORE\\_VELASCO\\_SARAI\\_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25493/GESTION_DE_CALIDAD_MORE_VELASCO_SARAI_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica.  
<https://books.google.com.pe/books?id=FcSgDwAAQBAJ&pg=PT168&dq=liderazgo+transaccional+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiGgv77sublAhXEjVkKHWPvDfkQ6AEIOzAC#v=onepage&q=liderazgo&f=false>

Navarro, J. (2019). *Liderazgo Transformacional como herramienta del emprendimiento en el sector Gastronómico de Colombia (tesis de pregrado)*. Universidad Cooperativa de Colombia.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35568/8/2019\\_liderazgo\\_transformacional\\_herramienta.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35568/8/2019_liderazgo_transformacional_herramienta.pdf)

OCDE. (2017). *Estudios de la OCDE sobre Integridad en el Estado de Coahuila, México: Recuperando la confianza a través de un sistema de integridad, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública*. OCDE Ediciones.  
<https://books.google.com.pe/books?id=d0E9DwAAQBAJ&pg=PA130&dq=ciclo+de+deming+2017&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjZuruO8ejvAhUjC9QKHYg5B\_IQ6AEwA3oECA  
YQA#v=onepage&q=ciclo de deming 2017&f=false

OIT. (2018, June 26). *MYPES de Bolivia mejorarán su productividad con metodología de “Mejora Continua” de la OIT*. [https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS\\_633278/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_633278/lang--es/index.htm)

Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. Educa Digital. <https://books.google.com.pe/books?id=GlaMDwAAQBAJ&pg=PT96&dq=El+ciclo+PHVA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwib9rmKusn0AhUuHrkGHeldDvA4HhDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=El+ciclo+PHVA&f=false>

Peiró, R. (2020, December 4). *Motivación*. Econopedia. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Maipue.

Pillaca, F. (2019). *Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, distrito Vilcas Huamán, Ayacucho, 2019 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21332/LIDERAGO\\_MICRO\\_EMPRESA\\_PILLACA\\_BARRIENTOS\\_FULGENCIO\\_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21332/LIDERAGO_MICRO_EMPRESA_PILLACA_BARRIENTOS_FULGENCIO_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pupo, B., Cruz, Y., y García, M. R. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2).  
<https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I2.2544>

Ramírez, Y. (2017). *Hay un líder dentro de ti*. Ibukku.  
[https://books.google.com.pe/books?id=a449DwAAQBAJ&pg=PT14&dq=lider+motivacional+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjoq7Oo2\\_XzAhXyILkGHRBVDxYQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=lider motivacional 2017&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=a449DwAAQBAJ&pg=PT14&dq=lider+motivacional+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjoq7Oo2_XzAhXyILkGHRBVDxYQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=lider%20motivacional%202017&f=false)

Reymundo, C. M. (2018). *Gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16139/ATENCION\\_CLIENTE\\_REYMUNDO\\_CARREÑO\\_CARLITA\\_MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page61](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16139/ATENCION_CLIENTE_REYMUNDO_CARREÑO_CARLITA_MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page61)

Rodríguez, K. (2021). *Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro restaurantes de la urbanización el Bosque\_Castilla Piura, año 2020 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_2e8feffc36510948175b961298e951b5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_2e8feffc36510948175b961298e951b5)

Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfíl, S. A. .  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658>

Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías de la ciudad de Huarmey, año 2017 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_LIDERAZGO\\_SALINAS\\_NAVARRO\\_CINTHIA\\_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, P. (2019). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales*. Editorial Cep S.L.

<https://books.google.com.pe/books?id=j8m5DwAAQBAJ&pg=PA94&dq=lider+comunica+2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibyIS23vXzAhXuIbkGHSZaCVIQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=lider+comunica+2019&f=false>

Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en comercio*. Editorial Elearning.

<https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principios+de+la+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6oq23opHqAhWUGLkGHfK1DH4Q6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>

Silva, J. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. 3ciencias.

<https://books.google.com.pe/books?id=m->

pyDwAAQBAJ&pg=PA27&dq=lider+democratico+2017&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwie1JOwzfXzAhXbqJUCHR9ND6AQ6AF6BAgFE AI#v=onepage&q=lider democratico 2017&f=false

Thaller, E., y Bravo, J. (2021). *Beyond Compliance: Aplicación de la Norma ISO 37301 en Cualquier organización interesada en el compliance*. Paton Professional. <https://books.google.com.pe/books?id=dxCEAAQBAJ&pg=PT24&dq=El+ciclo+PHVA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCt-q-q8n0AhV2JrkGHQuuCeM4ChDoAXoECAcQAq#v=onepage&q=El+ciclo+PHVA&f=false>

Torres, D. (2021, September 15). *12 problemas que enfrentan las pymes y cómo superarlos*. <https://blog.hubspot.es/sales/principales-problemas-pymes>

Uribe, M. (2017). *Gerencia del servicio. 3a. Edición: Alternativa para la competitividad*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?id=2TOjDwAAQBAJ&pg=PA61&dq=El+ciclo+PHVA&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjCt-q-q8n0AhV2JrkGHQuuCeM4ChDoAXoECAoQAq#v=onepage&q=El+ciclo+PHVA&f=false>

Urrestilla, L. (2019). *El líder mindful: 10 pasos para transformarte en un líder consciente*. Libros de Cabecera. [https://books.google.com.pe/books?id=\\_puDDwAAQBAJ&pg=PT93&dq=lider+motivacional+2019&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=_puDDwAAQBAJ&pg=PT93&dq=lider+motivacional+2019&hl=es-)

419&sa=X&ved=2ahUKEwiOxYnE2\_XzAhX1HrkGHYdZBpAQ6AF6BAgEE  
AI#v=onepage&q=lider motivacional 2019&f=false

Vargas, P. (2020). En América Latina, solo 45% de las Pyme sobrevive los dos primeros años. *La República*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/en-los-paises-de-la-region-45-de-las-pyme-sobreviven-los-dos-primeros-anos-3027735>

Viera, J. (2019). *Características de la Gestión de Calidad y Liderazgo en el restaurante El Patita del distrito de Sullana, año 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22734/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_LIDERAZGO\\_VIERA\\_PEREZ\\_JHAN\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22734/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_VIERA_PEREZ_JHAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata, F. (2019). *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_LIDERAZGO\\_ZAPATA\\_CASTRO\\_FERNANDO\\_ISIDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/CALIDAD_DE_SERVICIO_LIDERAZGO_ZAPATA_CASTRO_FERNANDO_ISIDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020				AÑO 2021								AÑO 2022			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRES II				SEMESTRE I			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe Final													X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de Artículo Científico																X

**Anexo 2: Presupuesto**

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
- Impresiones	0.30	50	15.00
- Fotocopias	0.10	70	7.00
- Empastado	12.00	1	12,00
- Papel bond A-4 (250 hojas)	5.50	1	5.50
- Lapiceros	0.70	3	2.10
<b>Servicios</b>			
- Uso del Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			141.60
<b>Gastos de viajes</b>			
- Pasajes para recolectar información	4.00	4	16.00
<b>Gastos de servicios en casa</b>			
- Luz eléctrica	80.00	1	70.00
- Internet	69.90	1	69.90
<b>Sub total</b>			165.90
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			307.50
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
- Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
- <b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
- <b>Sub total</b>			252.00
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>959.50</b>

**Anexo 3: Cuadro de sondeo**

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>
01	Restaurant Pollería “Nuevo Amanecer E.G. E.I.R.L”
02	Pollería y Restaurant “El Pelao S.A.C”
03	Restaurant – Polleria “Don Javier E.I.R.L.”
04	Pollos – Parrillas “Norty’s”
05	Restaurant – Pollería “Tío Jhony E.I.R.L”
06	Restaurant – Pollería “El Algarrobo S.A.C”
07	Restaurant – Pollos a la brasa “La Cabaña”

## Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Paz Torres Jony
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	06-11-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Restaurant\_Pollería "El Tío Johnny" E.I.R.L



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Diego Alonso Rojas Chinchay
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	07-11-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Restaurant-Pollería "El Algarrobo" S.A.C.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Ballido de Castro Fidalia
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	06-11-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Restaurant - Pollos a la Brasa "La Sobana"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Mendoza Chaúzo César
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	06-11-2020

CIEI VERSIÓN 001  
Pollería y Restaurant "El Palao" S.A.C

Aprobado 24-07-2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Tiguado Rojas Samuel obsolon
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	07-11-2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Pollos - Parrillas "Norty's"



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	García Córdova Gorman
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	07 - 11 - 2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Restaurant - Pollería "Nuevo Amanecer" E.B. E.I. R.L.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Cunya Abad Rebeca, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Sullana.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, CENTRO DE SULLANA, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico [rebeca.cunya22@gmail.com](mailto:rebeca.cunya22@gmail.com) y al N° de celular: 929114082. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad.

**Complete la siguiente información en caso desee participar:**

Nombre completo:	Castro Sullón Jaquely Maribel
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	06 - 11 - 2020

CIEI VERSIÓN 001

Aprobado 24-07-2020

Restaurant- pollería "Don Javier E.I.R.L"

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de datos



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como objeto recoger información de las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del Liderazgo para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020. Para ello, se le recomienda marcar con una (x) la alternativa que usted considere correspondiente. Se le agradece anticipadamente la información que nos proporcionará, mediante su participación.

**Leyenda de alternativas**

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## VARIABLE 1: LIDERAZGO

N°	Ítems	Alternativas				
<b>V1: Liderazgo</b>						
<b>D1: Habilidades</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Organiza y delega las responsabilidades correspondientes de sus colaboradores					
2	Toma en cuenta la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones					
3	Considera que le brinda la motivación necesaria a sus colaboradores para la realización de sus actividades					
4	Existe una buena relación entre usted y su equipo de trabajo					
5	Considera que la confianza que le brinda a sus colaboradores es benéfica para la Mype					
<b>D2: Tipos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad					
7	Cree que la labor del personal es fundamental para el desarrollo de la Mype					
8	Considera que se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes					
9	Reconoce e incentiva los objetivos cumplidos por sus colaboradores					
10	Se adapta rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype					

## VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Ítems	Alternativas				
<b>V2: Gestión de Calidad</b>						
<b>D1: Ciclo de Deming</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Planifica las metas que desea conseguir en un tiempo establecido					
12	Establece los objetivos correspondientes para lograr mejoras en la Mype					
13	Ejecuta los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la Mype					
14	Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad					
15	Capacita a sus colaboradores para contribuir en el buen funcionamiento de la mejora de la Mype					
16	Realiza el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan dentro de la Mype					
17	Evalúa el desempeño de las actividades realizada por sus colaboradores en la Mype					
18	Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados a fin de mejorarlos					
19	Corrige los procesos deficientes encontrados en el desarrollo de las actividades de la Mype					
20	Cree que es importante mejorar constantemente para brindar un producto y servicio de calidad					

**Anexo 6:** Validación del instrumento de recolección de datos

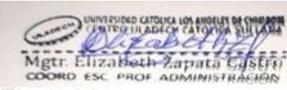
**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**Juicio de experta:** Mgtr. Elizabeth Zapata Castro

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones  (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>V1: Liderazgo</b>											
<b>D1: Habilidades</b>											
1. ¿Organiza y delega las responsabilidades correspondientes de sus colaboradores?	X		X			X	X		X		
2. ¿Toma en cuenta la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones?	X		X			X	X		X		
3. ¿Considera que le brinda la motivación necesaria a sus colaboradores para la realización de sus actividades?	X		X			X	X		X		
4. ¿Existe una buena relación entre usted y su equipo de trabajo?	X		X			X	X		X		
5. ¿Considera que la confianza que le	X		X			X	X		X		

brinda a sus colaboradores es benéfica para la Mype?											
<b>D2: Tipos</b>											
6. ¿Permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad?	X		X			X	X		X		
7. ¿Cree que la labor del personal es fundamental para el desarrollo de la Mype?	X		X			X	X		X		
8. ¿Considera que se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes?	X		X			X	X		X		
9. ¿Reconoce e incentiva los objetivos cumplidos por sus colaboradores?	X		X			X	X		X		
10. ¿Se adapta rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype?	X		X			X	X		X		
<b>V2: Gestión de Calidad</b>											
<b>D1: Ciclo de Deming</b>											
11. ¿Planifica las metas que desea conseguir en un tiempo establecido?	X		X			X	X		X		

12. ¿Establece los objetivos correspondientes para lograr mejoras en la Mype?	X		X			X	X		X		
13. ¿Ejecuta los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la Mype?	X		X			X	X		X		
14. ¿Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X		
15. ¿Capacita a sus colaboradores para contribuir en el buen funcionamiento de la mejora de la Mype?	X		X			X	X		X		
16. ¿Realiza el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan dentro de la Mype?	X		X			X	X		X		
17. ¿Evalúa el desempeño de las actividades realizada por sus colaboradores en la Mype?	X		X			X	X		X		
18. ¿Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos	X		X			X	X		X		

planteados a fin de mejorarlos?												
19. ¿Corrige los procesos deficientes encontrados en el desarrollo de las actividades de la Mype?	X		X			X	X		X			
20. ¿Cree que es importante mejorar constantemente para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									X			
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>	<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Mgtr. Elizabeth Zapata Castro				<b>C.I.:</b> 06563				<b>Fecha:</b> 07/04/21				
<b>Firma y sello:</b> 				<b>Teléfono:</b> 944661797				<b>e-mail:</b> <a href="mailto:ezapatac@uladech.edu.pe">ezapatac@uladech.edu.pe</a>				

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**Juicio de experto:** Mgtr. Darwin Alejandro Siancas Escobar

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones  (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>V1: Liderazgo</b>											
<b>D1: Habilidades</b>											
1. ¿Organiza y delega las responsabilidades correspondientes de sus colaboradores?	X		X			X	X		X		
2. ¿Toma en cuenta la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones?	X		X			X	X		X		
3. ¿Considera que le brinda la motivación necesaria a sus colaboradores para la realización de sus actividades?	X		X			X	X		X		
4. ¿Existe una buena relación entre usted y su equipo de trabajo?	X		X			X	X		X		
5. ¿Considera que la confianza que le brinda a sus	X		X			X	X		X		

colaboradores es benéfica para la Mype?											
<b>D2: Tipos</b>											
6. ¿Permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad?	X		X			X	X		X		
7. ¿Cree que la labor del personal es fundamental para el desarrollo de la Mype?	X		X			X	X		X		
8. ¿Considera que se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes?	X		X			X	X		X		
9. ¿Reconoce e incentiva los objetivos cumplidos por sus colaboradores?	X		X			X	X		X		
10. ¿Se adapta rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype?	X		X			X	X		X		
<b>V2: Gestión de Calidad</b>											
<b>D1: Ciclo de Deming</b>											
11. ¿Planifica las metas que desea conseguir en un tiempo establecido?	X		X			X	X		X		

12. ¿Establece los objetivos correspondientes para lograr mejoras en la Mype?	X		X			X	X		X		
13. ¿Ejecuta los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la Mype?	X		X			X	X		X		
14. ¿Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X		
15. ¿Capacita a sus colaboradores para contribuir en el buen funcionamiento de la mejora de la Mype?	X		X			X	X		X		
16. ¿Realiza el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan dentro de la Mype?	X		X			X	X		X		
17. ¿Evalúa el desempeño de las actividades realizada por sus colaboradores en la Mype?	X		X			X	X		X		
18. ¿Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos	X		X			X	X		X		

planteados a fin de mejorarlos?												
19. ¿Corrige los procesos deficientes encontrados en el desarrollo de las actividades de la Mype?	X		X			X	X		X			
20. ¿Cree que es importante mejorar constantemente para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									X			
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>	<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Mgtr. Darwin Alejandro Siancas Escobar				<b>C.I.:</b> Colegiatura N° 867				<b>Fecha:</b> 07/04/21				
<b>Firma y sello:</b> 				<b>Teléfono:</b> 969633022				<b>e-mail:</b> <a href="mailto:dsiancas@unf.edu.pe">dsiancas@unf.edu.pe</a>				

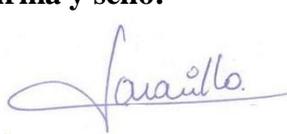
**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**Juicio de experto:** Bachiller Helen Geraldine Jaramillo Morán

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones  (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>V1: Liderazgo</b>											
<b>D1: Habilidades</b>											
1. ¿Organiza y delega las responsabilidades correspondientes de sus colaboradores?	X		X			X	X			X	
2. ¿Toma en cuenta la participación de sus colaboradores para la toma de decisiones?	X		X			X	X			X	
3. ¿Considera que le brinda la motivación necesaria a sus colaboradores para la realización de sus actividades?	X		X			X	X			X	
4. ¿Existe una buena relación entre usted y su equipo de trabajo?	X		X			X	X			X	
5. ¿Considera que la confianza que le brinda a sus colaboradores es	X		X			X	X			X	

benéfica para la Mype?											
<b>D2: Tipos</b>											
6. ¿Permite que sus colaboradores desarrollen sus actividades con libertad?	X		X			X	X		X		
7. ¿Cree que la labor del personal es fundamental para el desarrollo de la Mype?	X		X			X	X		X		
8. ¿Considera que se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes?	X		X			X	X		X		
9. ¿Reconoce e incentiva los objetivos cumplidos por sus colaboradores?	X		X			X	X		X		
10. ¿Se adapta rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype?	X		X			X	X		X		
<b>V2: Gestión de Calidad</b>											
<b>D1: Ciclo de Deming</b>											
11. ¿Planifica las metas que desea conseguir en un tiempo establecido?	X		X			X	X		X		
12. ¿Establece los objetivos	X		X			X	X		X		

correspondientes para lograr mejoras en la Mype?											
13. ¿Ejecuta los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la Mype?	X		X			X	X		X		
14. ¿Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X		
15. ¿Capacita a sus colaboradores para contribuir en el buen funcionamiento de la mejora de la Mype?	X		X			X	X		X		
16. ¿Realiza el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan dentro de la Mype?	X		X			X	X		X		
17. ¿Evalúa el desempeño de las actividades realizada por sus colaboradores en la Mype?	X		X			X	X		X		
18. ¿Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos	X		X			X	X		X		

planteados a fin de mejorarlos?												
19. ¿Corrige los procesos deficientes encontrados en el desarrollo de las actividades de la Mype?	X		X			X	X		X			
20. ¿Cree que es importante mejorar constantemente para brindar un producto y servicio de calidad?	X		X			X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>									<b>Si</b>	<b>No</b>		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									X			
<b>Validez</b>												
<b>Aplicable</b>				<b>X</b>	<b>No aplicable</b>							
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
<b>Validado por:</b> Bach. Helen Geraldine Jaramillo Morán				<b>C.I.:</b> Cód. de Bach.: A00692398				<b>Fecha:</b> 07/04/21				
<b>Firma y sello:</b> 				<b>Teléfono:</b> 969348875				<b>e-mail:</b> <a href="mailto:geral2428@hotmail.com">geral2428@hotmail.com</a>				

## Anexo 7: Hoja de tabulación

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Organiza y delega las actividades	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	IIII	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Los colaboradores participan en la toma de decisiones	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	IIII	4	57.14
	Siempre	II	2	28.57
	Total	IIII II	7	100.00
Motiva a sus colaboradores para la mejora de sus actividades	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	IIII	4	57.14
	Siempre	II	2	28.57
	Total	IIII II	7	100.00
Mantiene una buena relación con su equipo de trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	IIII	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
La confianza que brinda a sus colaboradores es benéfica para la Mype	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	IIII	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00

*Continúa...*

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Centro de Sullana, 2020.

*Concluye...*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Brinda la libertad adecuada en la ejecución de las actividades de sus colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	III	4	57.14
	Siempre	II	2	28.57
	Total	IIII II	7	100.00
La labor del personal es fundamental para el desarrollo de la Mype	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III II	7	100.00
	Total	III II	7	100.00
Se comunica con sus colaboradores solo para imponer órdenes	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	III	3	42.86
	A veces	III	4	57.14
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	III II	7	100.00
Reconoce e incentiva a sus colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	III	4	57.14
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	-	0	0.00
	Total	III II	7	100.00
Responde rápidamente a los cambios ocurridos en el entorno de la Mype	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	IIII	5	71.43
	Total	III II	7	100.00

*Nota: Elaboración propia.*

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Planifica metas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	III	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Establece objetivos de mejora	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	III	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Ejecuta cambios para mejorar los procesos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	14.29
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	III	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Realiza los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	III	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Capacita a sus colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	28.57
	Casi siempre	III	4	57.14
	Siempre	I	1	14.29
	Total	IIII II	7	100.00

*Continúa...*

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.

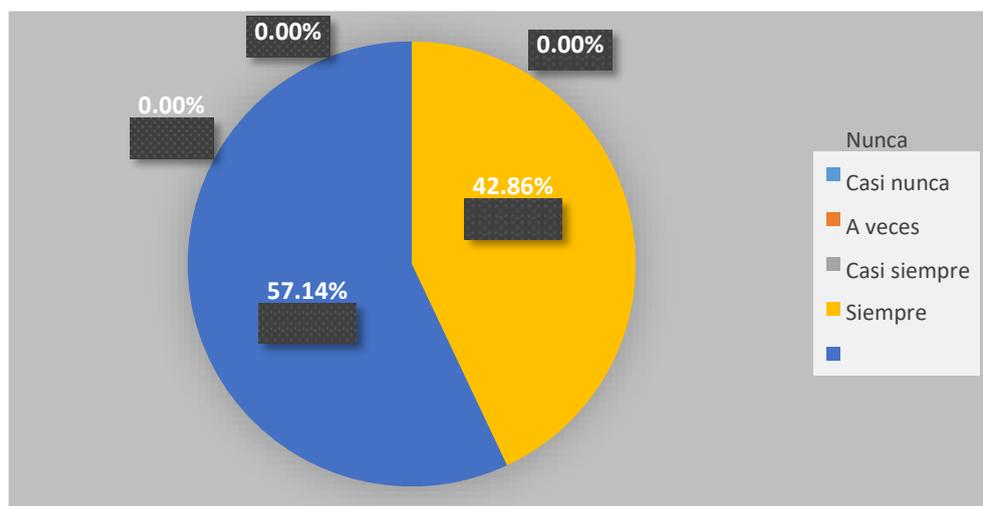
*Concluye...*

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Realiza el seguimiento de los procesos de la Mype	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	42.86
	Siempre	IIII	4	57.14
	Total	IIII II	7	100.00
Evalúa el desempeño de sus colaboradores	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	IIII	4	57.14
	Siempre	III	3	42.86
	Total	IIII II	7	100.00
Evalúa y compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados a fin de mejorarlos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	IIII	5	71.43
	Total	IIII II	7	100.00
Corrige los procesos deficientes	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	28.57
	Siempre	IIII	5	71.43
	Total	IIII II	7	100.00
Considera que es importante mejorar constantemente	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	00.00
	Siempre	IIII II	7	100.00
	Total	IIII II	7	100.00

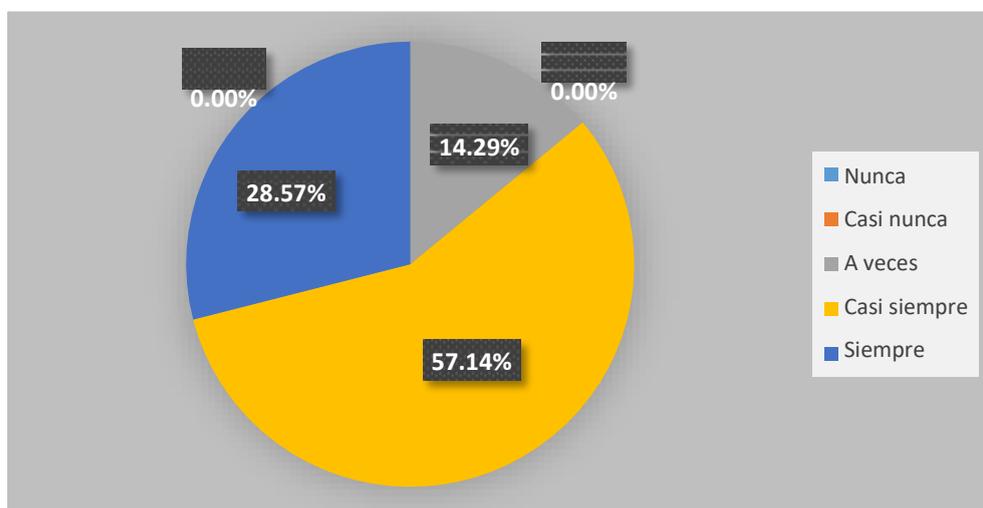
*Nota: Elaboración propia.*

## Anexo 8: Figuras

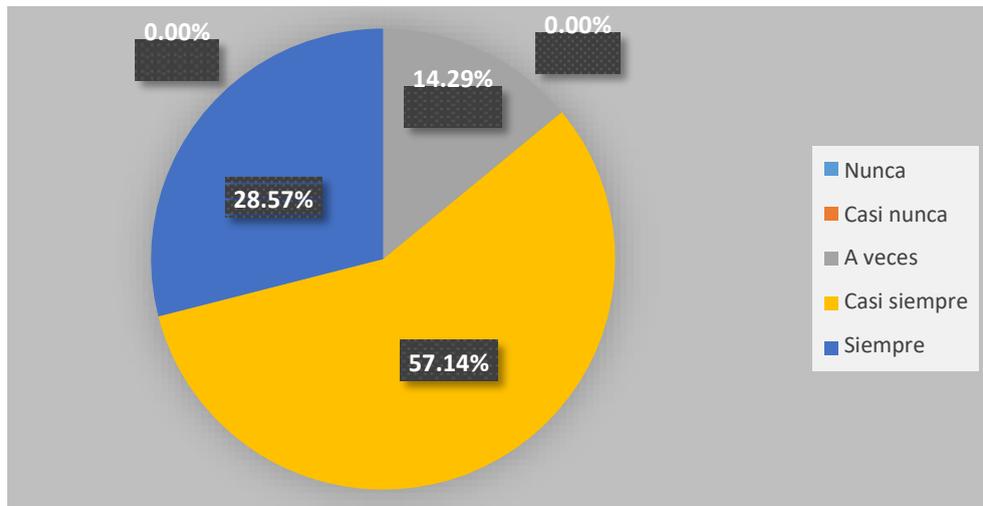
Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.



**Figura 1.** Organiza y delega las actividades de la mype.  
**Fuente.** Tabla 1.



**Figura 2.** Participación del personal en la toma de decisiones.  
**Fuente.** Tabla 1.



a 3. Motiva al personal.

Figur

Fuente. Tabla 1.

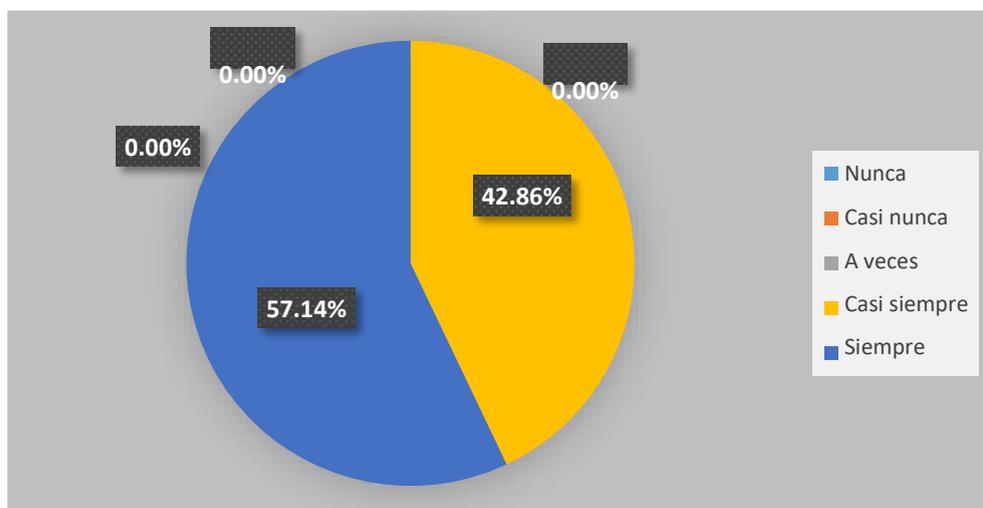
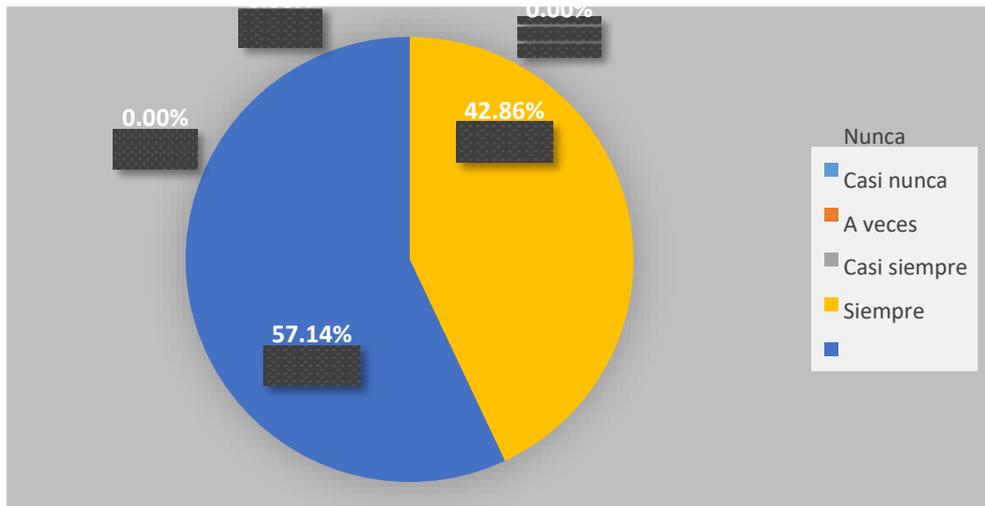
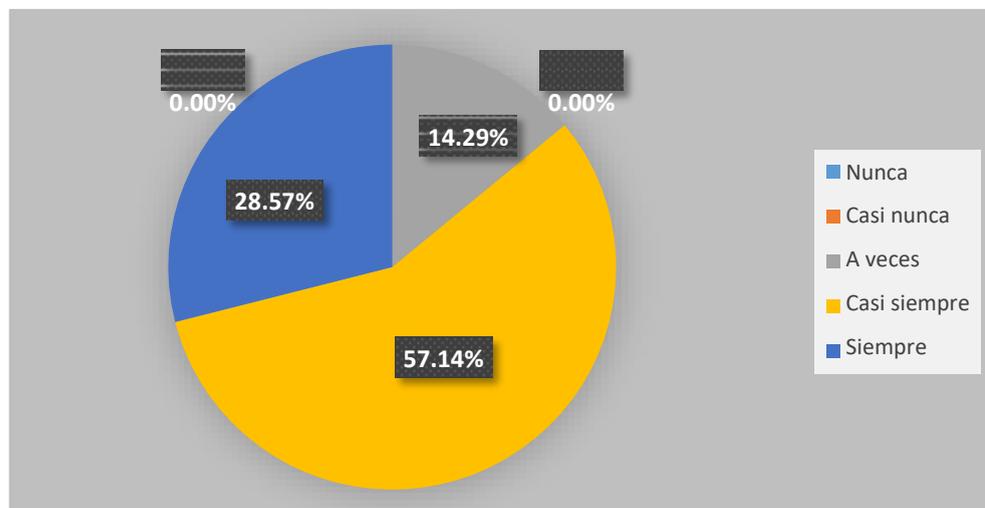


Figura 4. Buena relación entre líder y colaborador.

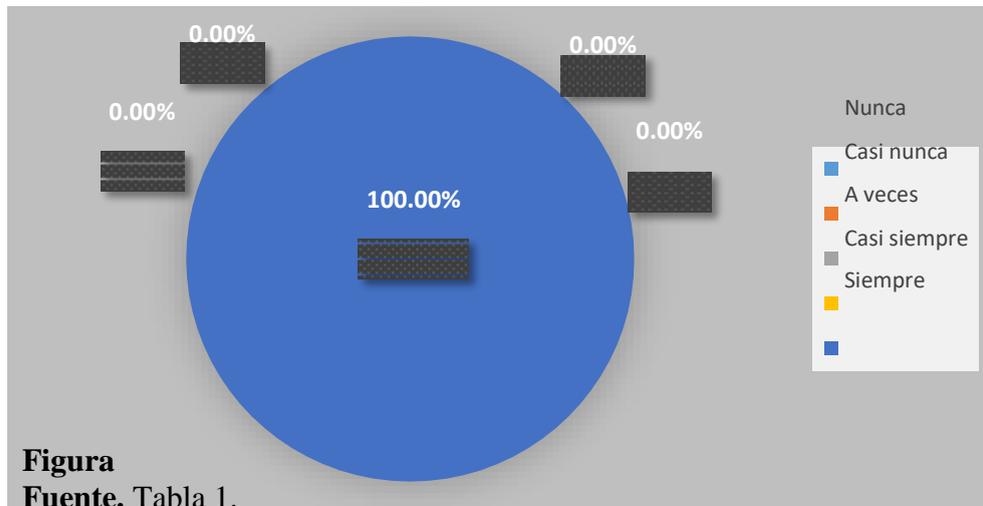
Fuente. Tabla 1.



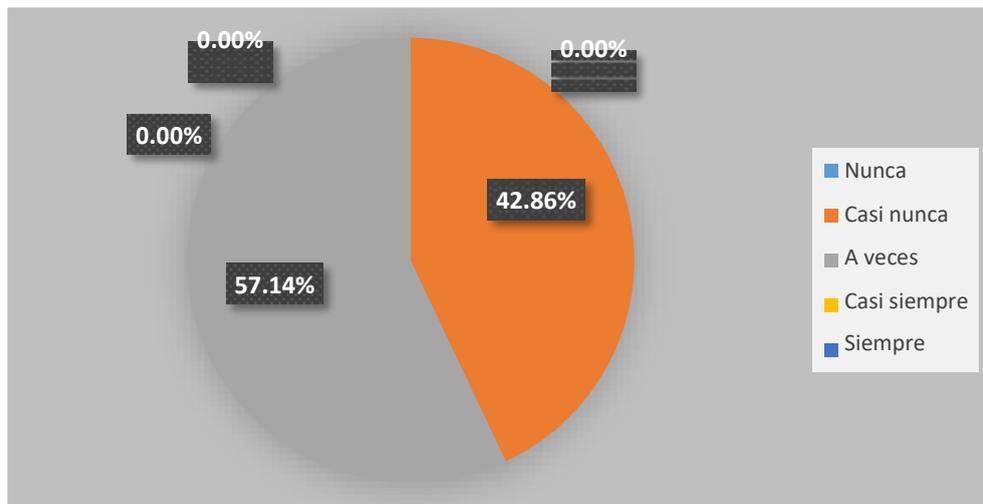
**Figura 5** a la mype.  
**Fuente.** Tabla 1.

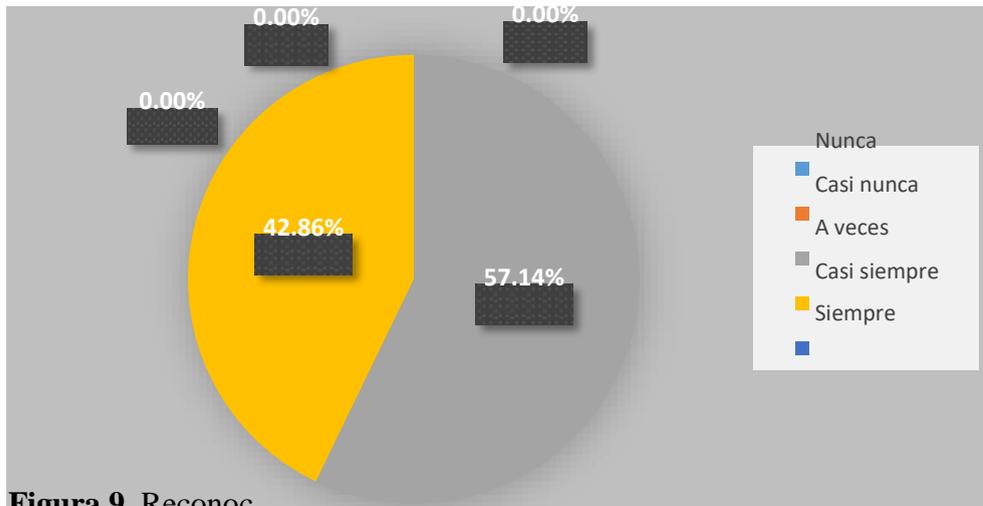


**Figura 6.** Los colaboradores trabajan con libertad.  
**Fuente.** Tabla 1.

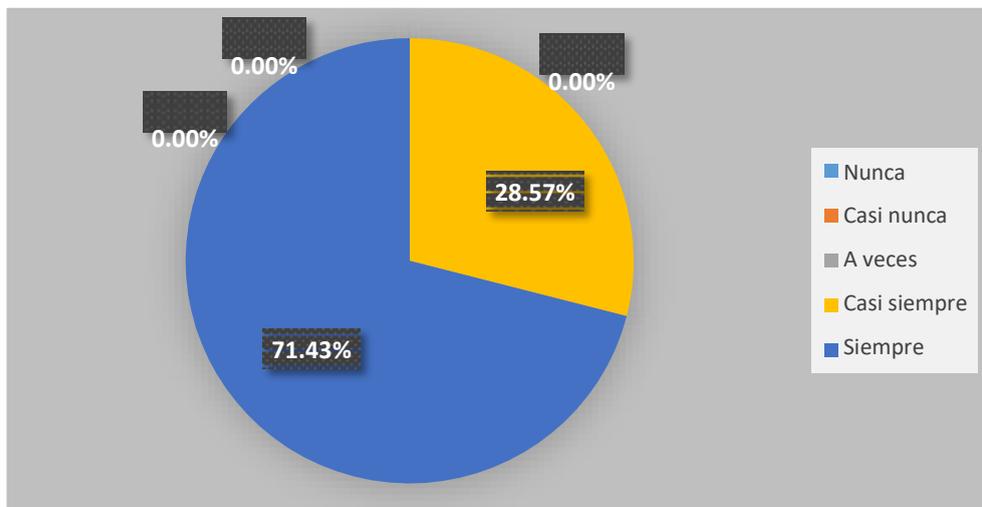


7. La labor del personal es fundamental.



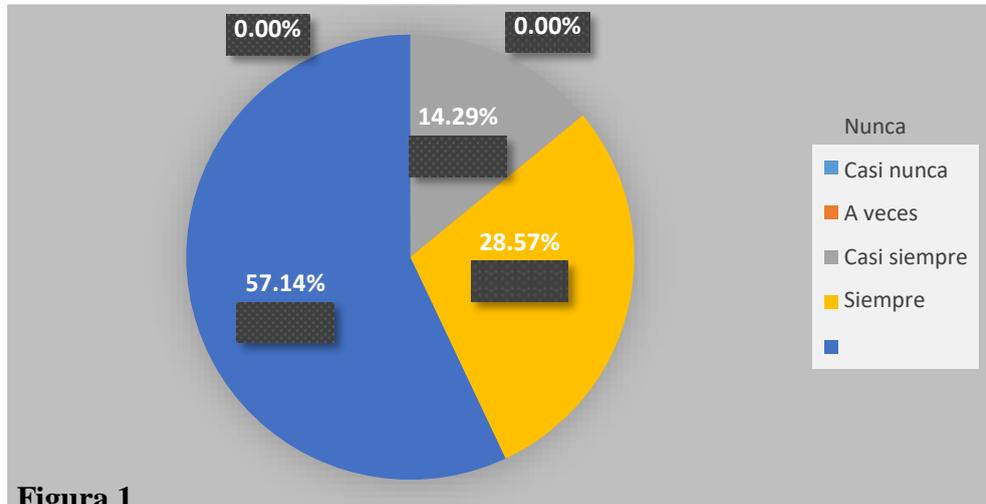


**Figura 9.** Reconoce e incentiva a los colaboradores.  
**Fuente.** Tabla 1.



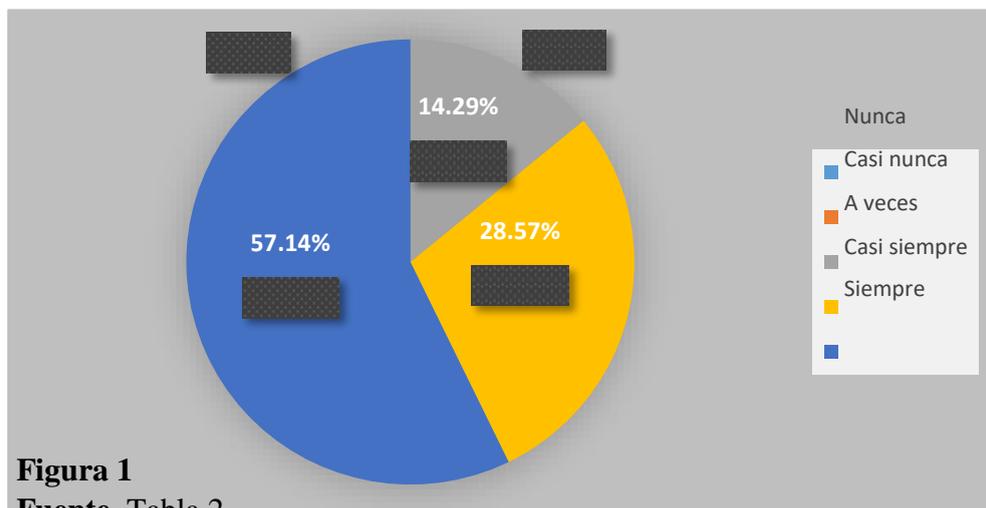
**Figura 10.** Se adapta a los cambios del entorno de la Mype.  
**Fuente.** Tabla 1.

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, centro de Sullana, 2020.



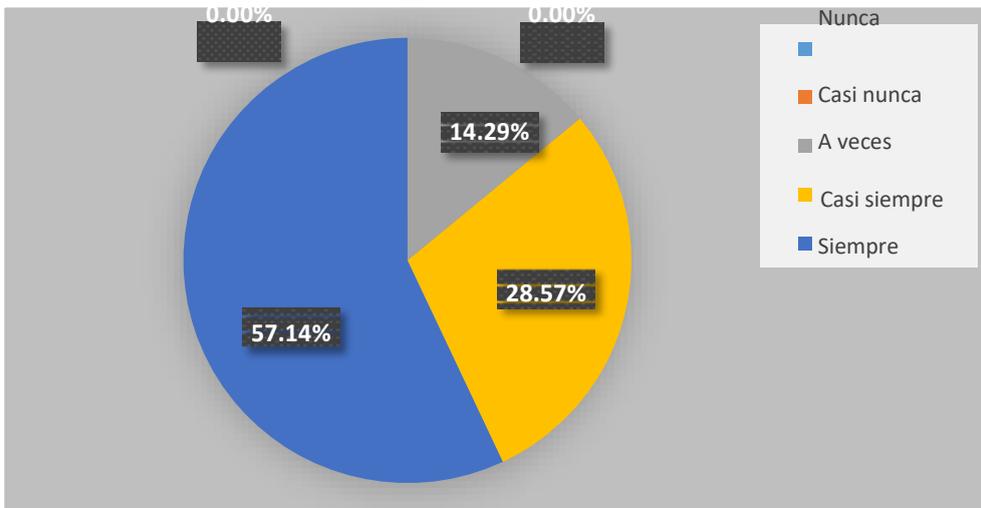
**Figura 1**

Fuente. Tabla 2.

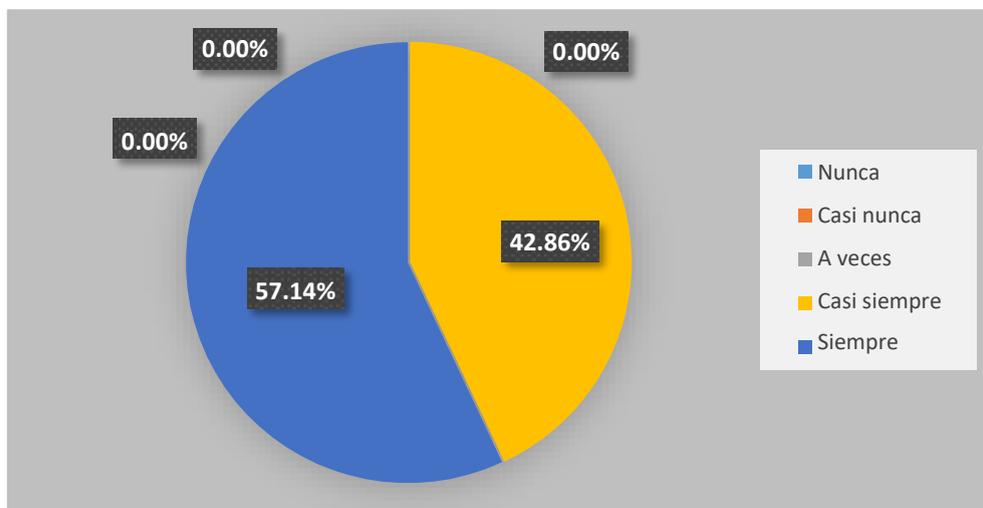


**Figura 1**

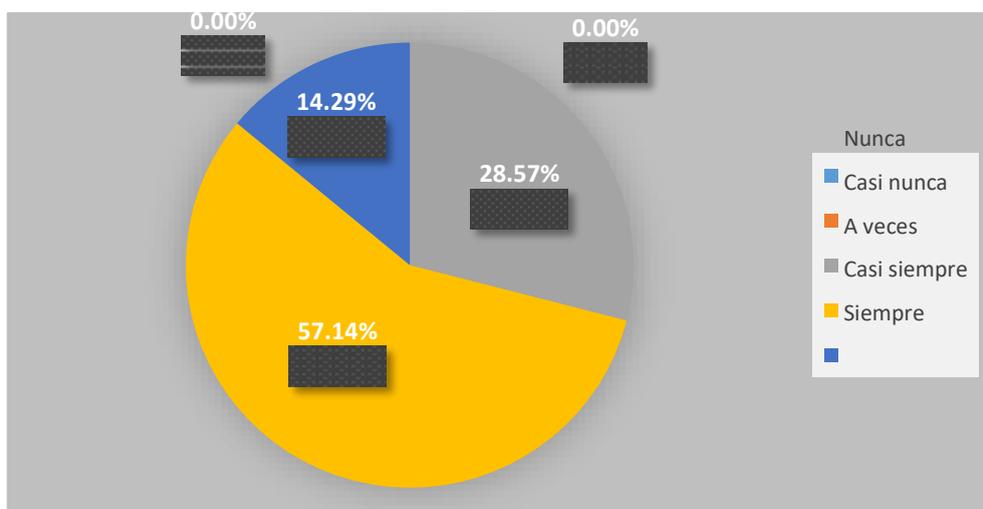
Fuente. Tabla 2.



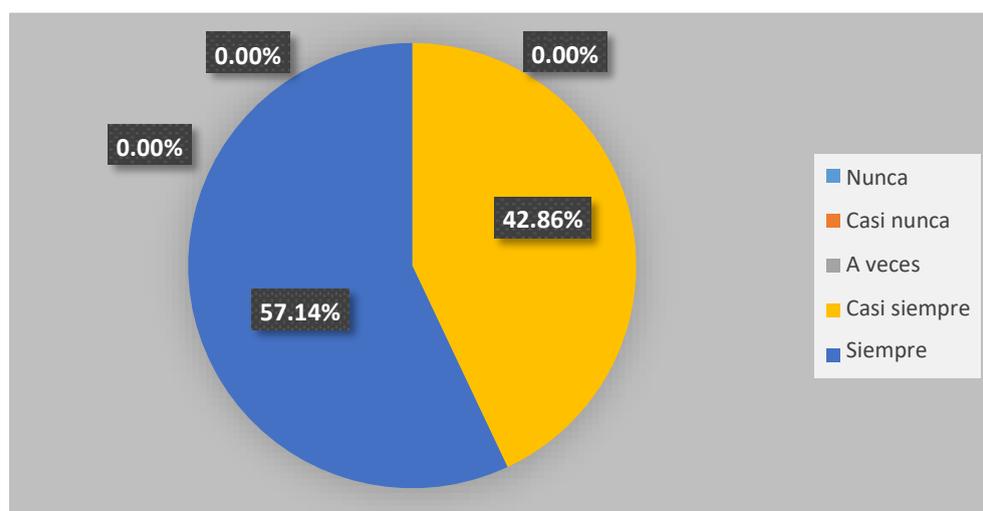
**Figura 13.** Ejecuta cambios para mejorar los procesos.  
**Fuente.** Tabla 2.



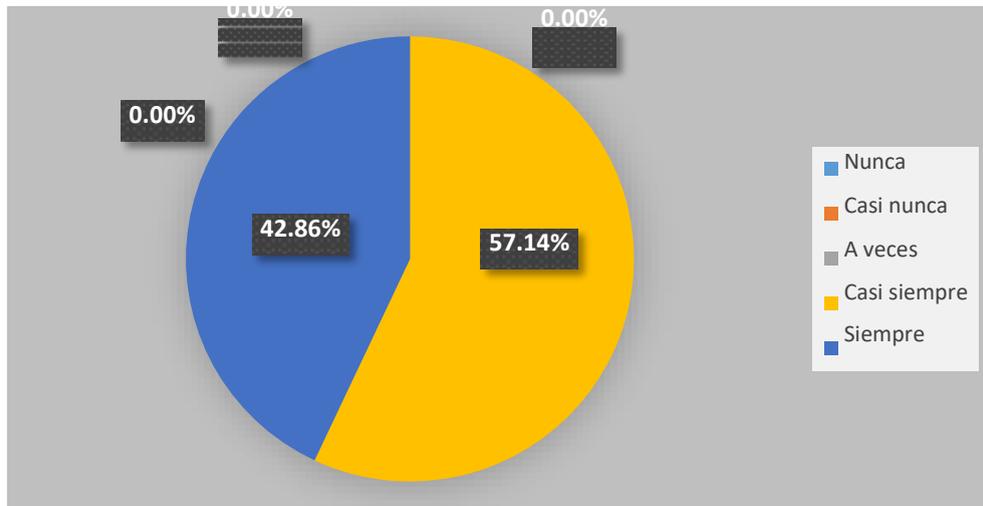
**Figura 14.** Realiza procesos adecuados para brindar un producto y servicio de calidad.  
**Fuente.** Tabla 2.



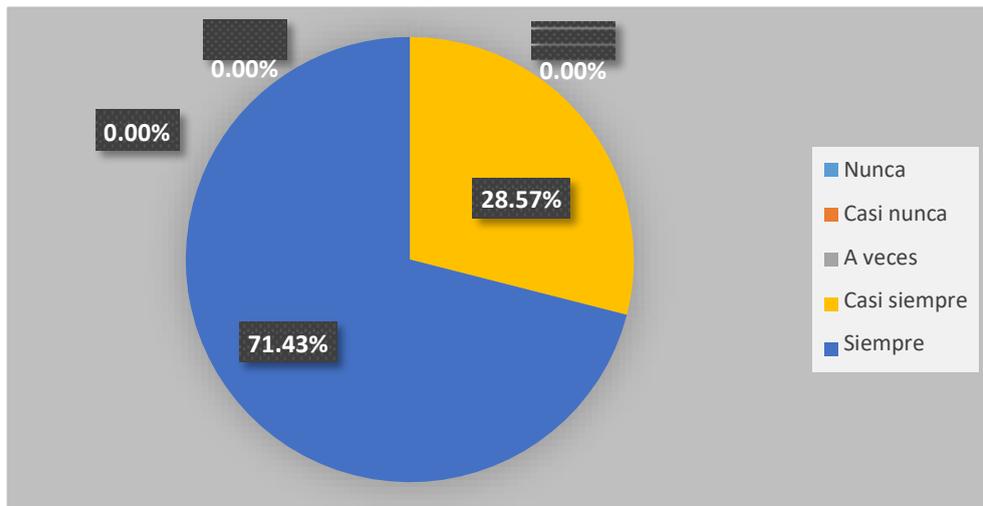
**Figura 1**  
Fuente. Tabla 2.



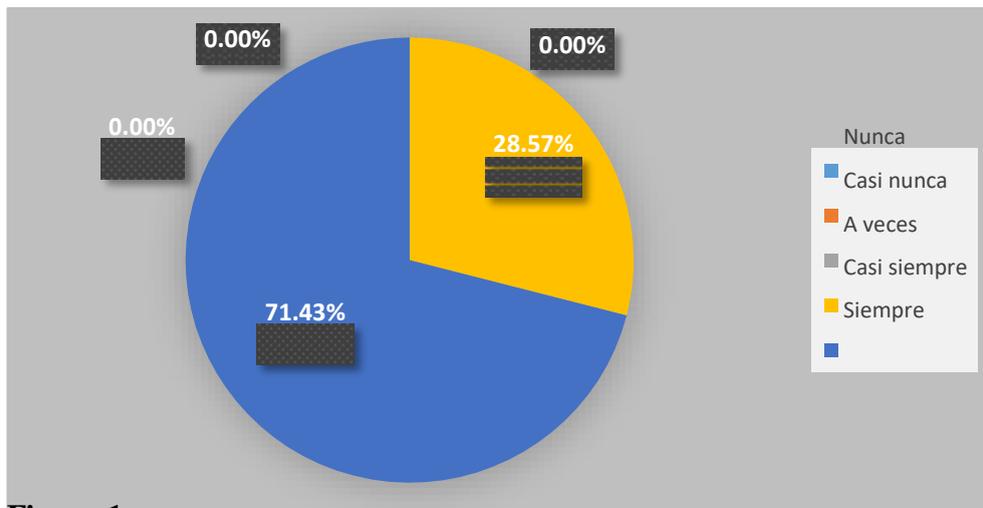
**Figura 16.** Realiza el seguimiento de los procesos de la Mype.  
Fuente. Tabla 2.



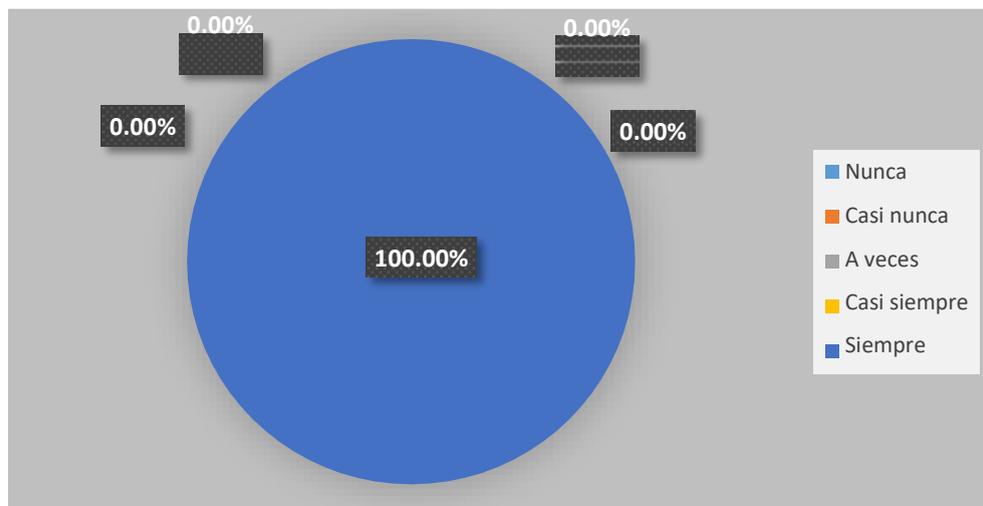
**Figura 17.** Evalúa el desempeño del personal.  
**Fuente.** Tabla 2.



**Figura 18.** Evalúa y compara los resultados con los objetivos planteados.  
**Fuente.** Tabla 2.



**Figura 19.** Corrige los procesos deficientes.  
**Fuente.** Tabla 2.



**Figura 20.** La mejora continua de la mype es import ante.  
**Fuente.** Tabla 2.