



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL  
RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

APONTE URRUNAGA, CARLA PATRICIA

**ASESORA:**

Mg.EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) APONTE URRUNAGA CARLA PATRICIA, cuyo título es:

“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018”

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Deiciseis (letras).

Lugar y fecha: Lima, 09 de Julio del 2018



.....  
Dr. Antonio Díaz Saucedo  
**Presidente**



.....  
Msc. Petronila Liliana Maireña Fox  
**Secretaria**



.....  
Mg. Edihrt Geobana Rosales Domínguez  
**Vocal**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **Dedicatoria**

A mi padre Cesar Aponte, mi madre Doris Urrunaga, mi única hermana Dayana, a mi ahijado Santiaguito que con su sola mirada me transmite la fuerza que necesito para seguir adelante; a mis abuelos(as), tíos(as), primos(as) y sobrinos (as) quienes siempre han sido y serán mi inspiración para ser una gran profesional, cultivando en mí principios basados en responsabilidad, honestidad y deseo de superación.

### **Agradecimiento**

A Dios, por darme la paz necesaria para sobrellevar todo y culminar mi carrera universitaria con éxito. A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme como alumna y llevarme a conocer maestros de calidad humana. A mí querida asesora Mg. Edith Rosales Domínguez que me nutrió con paciencia y dedicación para llevar a cabo este estudio. A mi primo Johel, por su incansable ánimo de hacer esto con excelencia y disciplina.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Carla Patricia Aponte Urrunaga, con DNI 73239444, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis con auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual se somete a lo dispuesto de las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de Julio del 2018



Carla Patricia Aponte Urrunaga  
DNI:73239444

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “El liderazgo y su relación con Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración.

APONTE URRUNAGA CARLA PATRICIA

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Resumen .....	ix
I Introducción.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos .....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	5
1.4 Formulación del problema .....	18
1.5 Justificación del estudio .....	18
1.6 Hipótesis.....	19
1.7 Objetivos .....	19
II Método.....	20
2.1 Diseño de investigación .....	20
2.2 Variables, Operacionalización .....	21
2.3 Población y muestra .....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	24
2.5 Método de análisis de datos .....	27
2.6 Aspectos éticos.....	27
III Resultados.....	28
3.1 Análisis descriptivos de los resultados.....	28
3.2 Prueba de Normalidad.....	32
3.3 Contrastación de hipótesis.....	33
IV Discusión .....	38
V Conclusión.....	42

VI	Recomendaciones .....	43
VII	Referencias.....	44
VIII	Anexos .....	48
8.2	Matriz de Consistencia.....	48
8.3	Turnitin.....	49
8.4	Validación del instrumento por Juicio de Expertos .....	50

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018, en el cual el universo poblacional a estudiar estuvo conformado por 40 colaboradores de la empresa Rincón de los Mariscos. Para precisar la investigación se realizó un censo, se aplicó a los 40 colaboradores de la empresa. Para recolectar los datos de la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert, que estuvo constituido por 20 preguntas que se les hizo a los colaboradores de forma directa con el fin de saber cuál es su opinión con respecto al tema de investigación. La presente investigación fue de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal y de tipo aplicado. Para concluir la investigación los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS 25, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados que si existe una correlación estadísticamente significativa positiva muy fuerte con un valor de Spearman de 0.790\*\* entre las variable de Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada. **Palabras claves:** Liderazgo y Sistema de Gestión Integrado.

## Abstract

The general objective of this thesis was to determine the relationship between the Leadership and the Integrated Management System in the restaurant Rincon de los Mariscos, Independencia, 2018, in which the population universe studied by 40 employees of the company Rincon de los Mariscos . To specify the research, a census was carried out, it was applied to the 40 employees of the company. To collect the research data, we use the survey technique and the Likert questionnaire, which was made up of 20 questions that were made directly to the collaborators in order to know their opinion about the subject. research. The present investigation was of descriptive correlational level, of non experimental and transversal design and of applied type. To conclude the investigation of the data obtained, they were processed in the SPSS 25 program, which through the use of frequency distribution tables and graphs gave us interesting results. Finally it was demonstrated thanks to the results that there is a very strong positive statistically significant correlation with a Spearman value of 0.790 \*\* between the variables of Leadership and the Integrated Management **System.Keywords:** Leadership and Integrated Management System.



## **I Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

Actualmente las organizaciones se desarrollan en una industria muy globalizada, en la cual la competitividad de las empresas está por encima de los estándares de calidad y de productividad, pues ha llegado a trascender al desarrollo e importancia del personal y su infraestructura. Una de las industrias más competitivas a nivel internacional es la gastronomía, la cual se ha convertido en un recurso de alta potencialidad para desarrollar la gastronomía peruana y convertirla en un producto turístico competitivo.

El Perú como uno de los máximos representantes multiculturales y de fusiones gastronómicas se ve reflejado en la cantidad y la variedad de restaurantes, por lo cual uno de los platos banderas a nivel nacional e internacional es el “ceviche”, el mismo que tiene una gran aceptación en los restaurantes limeños. Al existir esta gran cantidad de destinos culinarios los negocios enfocados en este rubro se ven en la necesidad de mejorar la atención que ofrecen en cuanto al servicio que brindan a sus comensales, esto implica encontrar y capacitar al personal más idóneo para estas funciones, los mismos que deben estar identificados con los valores que tienen las empresas acompañados de habilidades que posee cada perfil dentro de la organización y una adecuada comunicación tanto interna como externa, esto implicaría un adecuado manejo de personal a través de un óptimo liderazgo para que en conjunto se pueda lograr los objetivos planteados por la organización.

Uno de los tantos destinos culinarios ubicados en Lima Norte como es el caso del restaurante “El Rincón de los Mariscos” el cual es una empresa familiar, ubicado en el distrito de Independencia. Se ha evidenciado que en estos últimos meses los clientes están solicitando que implementemos los servicios de show en vivo y servicio delivery, puesto que eso están ofreciendo otros restaurantes aledaños a este. Asimismo se ha observado que el personal que labora en el restaurante no se encuentra identificado con la empresa, percibiéndose impuntualidad en sus turnos de trabajo, desgano en la atención al cliente y sobretodo que no existe empatía entre el personal. También se ha recogido sugerencias de parte de los clientes que están solicitando que implementemos la incorporación de nuevos platos criollos y bebidas, lo cual no ha sido comunicado a la empresa, motivo por el cual ha originado que los clientes estén dirigiéndose a restaurantes aledaños y por ende creando un clima de inestabilidad económica a la empresa.

Ante esta situación presentada y siendo conscientes de la alta competitividad que existe en la industria alimentaria, surge la propuesta de determinar si existe una relación entre el liderazgo y el sistema de gestión integrado para así lograr una mayor cartera de clientes, que por consecuencia beneficien a los dueños y colaboradores de la empresa.

## **1.2 Trabajos previos**

El presente trabajo de investigación nos permite afirmar que el liderazgo en relación al sistema de gestión integrado constituye un aspecto importante, por estar relacionado a la calidad que toda empresa debe poseer, siendo de especial atención en los profesionales de la administración.

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Gonzales (2007) investigó sobre el liderazgo del personal directivo de las escuelas básicas en la gestión de conflictos organizacionales. Para obtener el grado de Magister en Educación. Realizado en la Universidad de Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Tuvo como objetivo analizar el liderazgo del personal directivo en la gestión de conflictos organizacionales de las escuelas básicas del circuito escolar N° 4 del estado de Zulia y proponer un plan estratégico para el fortalecimiento del liderazgo del personal directivo en la gestión de conflictos organizacionales. La investigación fue descriptiva con un diseño no experimental transversal descriptivo, la población estuvo conformada por 60 docentes, 10 directores y 4 supervisores, muestra censal. Donde concluye que el liderazgo del personal es mediante efectivos para la gestión de conflictos organizacionales en las escuelas básicas. Se recomendó la aplicación de un plan estratégico para el fortalecimiento del liderazgo del personal directivo de la gestión de conflictos organizacionales de los hallazgos de la investigación, dicha conclusión se dio mediante la comprobación R Pearson el cual fue equivalente a (0.735\*\*) )

Flores y Arellano, (2012) en la tesis titulada “Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Cortiplast S.A.” Para obtener el título de Magister en Sistemas Integrados de gestión de calidad, ambiente y seguridad. Realizado en la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Su objetivo principal fue proponer una Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión para la empresa Cortiplast S.A. basado en la integración de las normas ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001. Esta tesis se evaluó a través de una matriz de verificación integrada, una matriz de cumplimiento legal y métodos de evaluaciones para

conocer las herramientas que se utilizan para las mediciones de los procesos. Asimismo el personal y la organización sienten un vínculo del SGI con la estrategia de la empresa.

Según Aguilera, (2011) en su tesis titulada liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro, para obtener el grado de Doctor en Administración. Universidad de Alcalá, España. Tuvo como objetivo conocer el liderazgo y clima de trabajo de las instituciones educativas de la fundación Creando Futuro, el tipo de estudio es mixto, su metodología es cuantitativa y cualitativa, la investigación arribo a las siguientes conclusiones; las variables directas guardan relación positiva moderada entre sí, que entre las variables, existe un grado de correlación de  $r=0.62$  de correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman con una significancia de  $p=0.000$ , que muestra que  $p$  es menor a  $0,05$  lo que permite señalar que hay relación entre ambas variables.

Parra, (2010) en su tesis titulada liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes de las escuelas bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero del Estado Mérida, Venezuela. Tuvo como propósito analizar el liderazgo transformacional del Director y el desempeño laboral de los docentes de las Escuelas Bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero del Estado Mérida. el estudio se desarrolla dentro de la fase descriptiva, diseño transversal con un universo de población de este estudio lo construyen catorce directores y 120 docentes utilizando también un muestreo aleatorio probabilístico estratificado, dicha muestra estuvo conformada con 14 directores y 67 docentes, el instrumento utilizado fue el cuestionario de varias alternativas compuesto por 32 ítems para las variables de liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes, obtuvo una fiabilidad de 0.97 de acuerdo con el coeficiente de Cronbach. Donde se concluyó que existe correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los docentes de las escuelas bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero Del Estado Mérida De Venezuela.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Calderón, (2015) en la tesis titulada “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos”, para obtener la licenciatura en Administración, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio. La muestra del estudio estuvo conformada por 86 colaboradores contratados, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. El tipo de metodología utilizada es la del método

Hipotético Deductivo desde un enfoque cuantitativo, fue de tipo Descriptiva-Correlacional. El diseño fue de tipo no experimental- transversal. Se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio, mediante la prueba Rho de Spearman (0.711\*\*).

Cachay, (2009) en la tesis titulada “Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso”, para obtener su título profesional de Ingeniero Industrial. Realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se empleó el método inductivo, el diseño de la investigación fue de tipo cuantitativa descriptiva. Su objetivo principal fue la implementación de un Sistema Integral de Gestión. Se concluyó que es necesario considerar la capacitación del personal durante toda la fase de la implementación ya que es muy importante el involucramiento y la sensibilización de todo el personal de la organización así como el compromiso de la Alta Dirección. La implementación de un SIG tiene mucho valor para la empresa Paraíso S.A., porque le va permitir diferenciarse ante sus competidores y al mismo lo pondrá en una posición de vanguardia justamente en un mercado donde la calidad de servicio y/o del producto y la gestión son de vital importancia.

Morocho, (2010) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao.” Tesis para optar el grado académico de maestro en educación en la mención de Gestión de la Educación. Realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola. Su objetivo principal fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las instituciones educativas de la ciudad satélite Santa Rosa, región Callao. El instrumento utilizado para recolectar la información fue el cuestionario. La población comprende a todos los docentes de las 5 instituciones educativas de Ciudad Satélite, siendo ella en total de 103 personas. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional. El autor llegó a la conclusión de que entre la variable liderazgo transformacional y clima organizacional si existe una correlación moderada y significativa entre ambas variables con lo cual se asume que un adecuado liderazgo, influye positivamente en el clima organizacional. Empleando el coeficiente de Pearson en la cual es moderada y significativa (R: 0.411\*\*)

Ruiz de la Cruz, (2013) en la tesis titulada “Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán de Lima Norte”. Para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su

objetivo principal fue determinar la influencia de los estilos de liderazgo de los directores en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte. Se realizó un tipo de investigación básica y de nivel correlacional-causal, como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento un cuestionario denominado Estilo de Liderazgo del Director, que fue aplicada a una muestra representativa de docentes 175 de tres instituciones educativas, cuya información permitió mediante el modelo de regresión lineal múltiple probar las hipótesis planteadas de tres instituciones educativas. Como parte del estudio se determinó la correlación de los estilos de liderazgo transformacional y transaccional en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte. Asimismo, la prueba de hipótesis determinó que la hipótesis principal: Los estilos de liderazgo de los directores influyen en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte, es verdadera. Dentro del estilo de liderazgo transformacional, las sub dimensiones, influencia idealizada y estimulación intelectual influyen significativamente en la eficacia de las instituciones educativas; al igual que las sub dimensiones, recompensa contingente y dirección por excepción activa del estilo de liderazgo transaccional influyen significativamente. Empleando el modelo de Pearson ( $R: 0.72^{**}$ ).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 El Liderazgo**

##### **1.3.1.1 Conceptos**

El liderazgo es un tema muy importante en todo tipo de organización humana, en las empresas o en sus áreas puesto que determina el éxito o el fracaso y por ende la consecución o no de los objetivos establecidos. Por lo cual tenemos a distintos autores que nos hablan sobre la variable en mención.

Covey (2011), afirma que:

“El liderazgo son habilidades que toda persona posee desde su nacimiento, debido a que ellas son impartidas en toda familia como los valores y el desarrollo de la comunicación, luego estas habilidades van madurando hacia el logro de metas en lo personal o en beneficio del grupo que conforman.” (p.134)

Mientras Laos y Ledesma, (2013) refieren que: el liderazgo es el conjunto de habilidades que tiene una persona para influir en la forma de ser de otro o de un grupo determinado de individuos, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y objetivos trazados para el beneficio de ellos mismo y de la empresa. (p.46)

Para Chiavenato, (2009) el liderazgo es: “(...) un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes.” (p.336)

Albarrán, (2008) nos dice que: el liderazgo es la singular capacidad que tiene una persona, sea hombre o mujer, joven o adulta, de conmover, inspirar, concientizar y movilizar a las masas populares para poder actuar en conjunto en la búsqueda y logro de un objetivo común que permita al final alcanzar, sin ningún tipo de discriminación el bienestar de todos los seguidores de un líder. (p.7)

Según D’Alessio, (2010), nos manifiesta el liderazgo: “Es un proceso que involucra una visión y un pensamiento de lo largo plazo implícito; donde la transformación y el cambio para ser los mejores le son inherentes; sobre todo, en la transformación de las organizaciones y sus culturas” (p.5).

Y por último tenemos a Castañeda (2008), quien define al liderazgo como: un conjunto de cualidades, valores y habilidades que una persona posee o puede adquirir, que le permite conducir a un grupo de voluntarios hacia una meta superior deseable para el líder y sus seguidores, la honestidad es fundamental en el liderazgo, la honestidad refiere también a la manera de pensar, no solo a la manera de actúa. El buen líder deberá ser intelectualmente honesto, un buen líder se rige por principios y valores lo alto contenido moral. (p.23).

### **1.3.1.2 Principales componentes**

#### **Habilidades**

Según Robbins, (2013) nos dice que: “la habilidad consiste en las aptitudes y los conocimientos interpersonales y técnicos de un individuo” (p.387).

Mientras que para Llanes, (2011) la habilidad es: (...) un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo.” (p.1)

En las definiciones anteriores, de forma general los autores coinciden en analizar la habilidad en estrecho vínculo con el modo en que el sujeto realiza su actividad, para lo cual necesita disponer de un sistema de acciones y operaciones que le garanticen el éxito, es decir el logro del objetivo u objetivos propuestos.

## **Factores de las habilidades**

### **El conocimiento**

Silva, (2018) nos dice que es: Un proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano, por lo tanto dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y está relacionado o unido a la actividad práctica. El fin de este es alcanzar la verdad objetiva. En el proceso del conocimiento el hombre adquiere saber, por lo que asimila concepto acerca de los fenómenos reales y va comprendiendo el mundo circundante. Dicho saber se utiliza en la actividad práctica para poder transformar el mundo, para subordinar la naturaleza a las necesidades del ser humano. (p.1)

Desde mi punto de vista personal el conocimiento son los hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia, la educación, comprensión o practica de asuntos referentes a la realidad.

### **Manipulación de alimentos**

Según Pérez y Merino, (2014) comprenden que la manipulación es la acción y efecto de manipular, operar con las manos o con unos instrumentos, manosear algo intervenir con medios hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares. Y la alimentación es el acto de proporcionar al cuerpo alimentos e ingerirlos. Es un proceso consciente y voluntario. (p.1)

Por lo tanto la manipulación de alimentos es el contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta y servicio.

### **Valores**

Los valores son estructuras de la conciencia sobre las que se construye el sentido de la vida en sus diferentes aspectos. Cualidades que le añaden un plus a la realidad material.

Según García, (2011) nos dice que: Los valores no son el resultado de una comprensión y mucho menos d una información pasiva, ni tampoco de actitudes conducidas sin significación propia para el sujeto. Es algo más complejo y multilateral se trata de la relación de la realidad objetiva y los componentes de la personalidad, lo que se expresa a través de conductas y comportamientos. Por tanto se puede educar en valores a través de conocimientos, habilidades de valoración, reflexión en actividades prácticas con un significado asumido. (p.29)

Para Sarmiento, (2010): Los valores son blancos o propósitos sociales que son considerados deseables de alcanzar por una persona o sociedad. Cundo la persona íntegra esos valores que cree y acepta, los jerarquiza y utiliza como guía o punto de referencia para mantener la consistencia en sus decisiones; estos se convierten en un sistema de valores. (p.12)

## **Valores fundamentales**

### **Respeto**

Según Philips, (2009) propone que el respeto es uno de los valores fundamentales para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas ya que son condición indispensable para el surgimiento de la confianza en las comunidades sociales. (p.1)

### **Justicia**

Para Philips, (2010) menciona que la justicia es la primera virtud de las instituciones sociales, así como la verdad lo es de los sistemas de pensamiento. Una teoría, por muy atractiva elocuente y concisa que sea, tiene que ser rechazada o revisada si no es verdadera; de igual modo, no importa que las leyes e instituciones estén ordenadas y sean eficientes, si son injustas han de ser reformadas o abolidas. (p.1)

### **La comunicación**

Según Chiavenato, (2012) dice que:

“La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos capaces de compartirla haciendo participe a otros de esa información. Para que exista comunicación debe darse un determinado intercambio”. (p.307)

Mientras que Arbaiza, (2017) nos dice que: “la comunicación es la base de las relaciones humanas y un proceso social de gran importancia pues los grupos se integran gracias a ella.” (p.181)

Este autor también nos habla que en la teoría de las relaciones humanas la comunicación es fundamental para las relaciones interpersonales para explicar con claridad las decisiones que se toman. La comunicación es una acción administrativa que tiene como propósito facilitar la información y la comprensión necesaria para que las personas sepan cómo desempeñar sus tareas y adoptar las actitudes necesarias para promover la motivación, la cooperación y la satisfacción de los puestos.

Mientras que Robbins, (2009) nos dice que:

No puede haber grupos sin comunicación entendida como el intercambio de significados entre sus miembros. Solo a través de la trasmisión de significados de una persona a otra se puede comunicar información e ideas. Pero la comunicación es más que impartir significados, también debe ser entendida. (p.283)

Por lo tanto de acuerdo con el autor para que exista una comunicación eficaz esta debe ser clara, precisa y concisa para que todos los miembros puedan captarla de manera correcta.

## **Elementos de la comunicación**

### **Tipos de comunicación**

León, (2012) refiere que:

**Comunicación formal:** por lo general se refiere a aspecto de trabajo como por ejemplo: memos, informes, evaluaciones, cartas, encuestas y otros.

**Comunicación informal:** es aquella que a pesar de tratarse de aspectos de trabajo, se realiza fuera de los canales convencionales, por ejemplo: encuentros en el pasillo, comedor, vías de comunicación personal, otros.

**Comunicación interna ascendente:** es aquella que fluye desde los niveles inferiores de la organización hacia los más altos del organigrama.

**Comunicación descendente:** es aquella que fluye de los altos niveles de un organigrama hacia los niveles inferiores.

**Comunicación interna horizontal:** es aquella que se manifiesta entre miembros de un mismo nivel jerárquico en la organización.

**Comunicación interna diagonal:** es aquella que se da entre personas de distintos niveles de la organización y sin ninguna relación o dependencia directa entre ellos. (p.5)

Según Rosas, (2014) afirma que: la comunicación interna juega un papel preponderante para facilitar y fortalecer el involucramiento, el sentido de pertenencia, la identificación con las empresas, la motivación y el compromiso de los empleados. De esta forma contribuir a que entiendan el negocio y como ellos pueden formar parte del logro de los objetivos de la empresa. (p.10)

### **Barreras de la comunicación**

Según Villamarin, (2013) nos dice que las barreras de la comunicación o simplemente interferencias, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y que se sitúan entre el emisor y receptor, cuando ambos están en el mismo campo de experiencia. (p.189)

No todos los intentos de comunicación se ven coronados por el éxito, ya que existen ciertas barreras de comunicación. En algunas ocasiones hay ciertas interrupciones en la transmisión, provocadas por una barrera de comunicación en particular tales como se puede apreciar en los siguientes tipos de barreras.

### **Tipos de barreras de comunicación**

Villamarin, (2013) refiere que existen diferentes barreras de comunicación:

**Barreras físicas:** son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

**Barreras semánticas:** tienen que ver con el significado de las palabras cuando no precisamos su sentido, estas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica.

**Barreras fisiológicas:** impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o receptor. Tales defectos pueden afectar

cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. Por ejemplo: alteración de aquellos órganos que constituyen los sentidos, deficiencia en la escritura, lectura, escuchar a través de la música o sonidos fuertes.

**Barreras psicológicas:** representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso.

**Barreras administrativas:** las barreras pueden ser por la falta de planeación o coordinación, supuestos no aclarados, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención y escuchar mal, desconfianza, temor periodo insuficiente para ajustarse al cambio o sobrecarga de información. (p.190-191)

De acuerdo con el autor existen 5 tipos de barreras de comunicación que de una forma u otra estas imposibilitan a una adecuada comunicación entre los miembros de una empresa; estas barreras pueden ser físicas, semánticas, fisiológicas, psicológicas o administrativas

### **1.3.1.3 Teoría de los estilos de liderazgo según Daniel Goleman**

Según Piqueras, (2014) nos dice que:

Los estilos de liderazgo son situacionales, es decir que dependiendo de cada situación y momento lo ideal es que el líder elija uno u otro. Aquí lo importante es qué estilos utilizas más y cuáles menos y si existe desequilibrio, por si tenemos que enriquecer nuestro estilo con algún otro, o dejar de ejercer un tipo determinado de liderazgo que no está consiguiendo los resultados deseados.

**Liderazgo autoritario:** Este estilo se muestra como uno de los menos resonantes, de hecho es un estilo que destruye la motivación en poco tiempo. Es un estilo que se debe utilizar en situaciones críticas. Me he dado cuenta con el tiempo que los líderes que lo utilizan con cierta asiduidad pierden el compromiso de su equipo y en la empresa sólo permanecen las personas que no tienen otra salida que quedarse. El talento que puede se fuga.

**Liderazgo democrático:** Este tipo de líder deja en el equipo la capacidad de decidir. El líder no adquiere una relevancia importante y su actuación no aporta demasiado valor añadido. Este estilo es recomendable para situaciones poco importantes que podamos delegar 100% y en las que el líder no quiera actuar. Sin embargo se espera del líder visión

estratégica y determinación ante las situaciones importantes, por lo que será un estilo a utilizar puntualmente.

Liderazgo afiliativo: Su lema es “primero las personas”, lo cual hace de este tipo de líderes que tengan una relación extraordinaria con los demás, que sean cercanos y exista una familiaridad importante con su equipo. Sin embargo, a menudo se olvida de los resultados, lo que hace que su estilo no sea el más resonante. Con las personas muy bien, pero con los resultados no tanto. Este liderazgo es ideal cuando el equipo a dirigir es nuevo para ti, o cuando el equipo ha cambiado y sufrido mucho por algún motivo.

Liderazgo visionario: El líder visionario es ese tipo de persona que mueve a las masas. Tenemos claros ejemplos históricos como Mandela, Gandhi. (p.190)

### **1.3.2 El Sistema de Gestión Integrada**

#### **1.3.2.1 Conceptos**

En el ámbito actual de las organizaciones, es indudable que los aspectos vinculados al Sistema de Gestión Integrada (Calidad, Medio Ambiente y la Salud y Seguridad Ocupacional), se encuentren relacionados e interdependientes de modo que desatender uno repercute forzosamente en los otros.

La Asociación Española para la Calidad, (2010) define al SGI como: “el conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establece para llevar a cabo la gestión de los sistemas” (p.1)

Aguilera, (2009) nos dice que el Sistema Integrado de Gestión es una apuesta indispensable que permite una gestión transversal en materias sensibles para la empresa, sus trabajadores y la sociedad. La realización de las soluciones organizativas de manera independiente una de otra, crea un sistema de dirección dividido, lo que se trata es de ver las interrelaciones para construir un sistema único de dirección en la empresa donde se vayan incorporando coherentemente las nuevas soluciones organizativas, para elevar la eficacia y la eficiencia en la toma de decisiones a corto y a largo plazo. (p. 23)

Ballesteros et al. (2015) refieren que:

” (...) es una herramienta fundamental que tienen las organizaciones para favorecer y potenciar la comunicación y las sinergias entre los distintos Sistemas de Gestión que pueden

convivir en ella y en consecuencia, se evitan malentendidos, duplicidades y se optimizan recursos y costes.”(p.12)

Mientras que Sevilla, (2012) nos dice que: es un proceso sistemático, independiente y documentado de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, y sirve para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de las normas. (p.19)

Los sistemas de gestión integrada se constituyen en las estrategias que puedan implementar las pequeñas y medianas empresas siendo necesario identificar un sistema de gestión apropiado para su organización. El sistema de gestión integrada debe ser entendido por todos sus integrantes, logrando el éxito de la implementación.

En la actualidad nos encontramos con una variedad de normas que regulan los diferentes aspectos de los Sistemas de Gestión Integrado tales como:

ISO 9001, para la Gestión de la Calidad

Según los autores Abril, Enríquez y Sánchez, (2008) esta ISO se ha enfocado a enfatizar ciertos aspectos como la satisfacción al cliente, la mejora continua, la gestión de los recursos y la gestión del proceso, todo ellos sin perjudicar el desarrollo de la propia organización. (p.24)

ISO 14001, para la Gestión Ambiental

Según Ballesteros et al. (2015) esta ISO es una norma voluntaria que especifica los requisitos para la implantación de un sistema de gestión ambiental, eficaz de forma que permita a una organización desarrollar una política y unos objetivos entorno a sus aspectos ambientales significativos. Un SGA aporta a una organización como principal ventaja reducir los impactos ambientales negativos de sus actividades así como los riesgos de accidentes ambientales.

OHSAS 18001, para la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Para los autores Abril, Enríquez y Sánchez, (2008) esta ISO establece las condiciones que ha de cumplir un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para reorientar a las organizaciones y garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, así como la optimización del resto de su sistema.

La organización que implanta este sistema tiene la garantía de que cumple con la legislación vigente en materia de prevención, establece un proceso continuo de mejora de su sistema de gestión e la seguridad y ante imprevistos y facilita la asignación de los recursos en la organización mediante la evaluación de los resultados respecto a los objetivos y política anteriormente establecida y revisa y audita el sistema.

## **Estructura del Sistema de Gestión Integrada**

### **La organización**

Para Andrade, (2008) la organización es: “la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.” (p.9)

### **Diseño de la organización**

#### **Políticas**

Las políticas empresariales enfocan los principios básicos de la empresa para la toma de decisiones. Permiten un proceso de toma de decisiones que sea coherente con los objetivos globales de la empresa.

Según Abril, Enríquez y Sánchez, (2008) manifiestan que: “se puede considerar como aquellos principios que sirven para establecer claramente los valores, creencias y líneas a seguir en un empresa y organización, así como la forma en que la organización va a conducir sus negocios.” (p.12)

#### **Desempeño**

Según Cobo, (2012) nos dice que: es un enfoque sistemático aplicado a la administración de personales del día a día en el ambiente de trabajo, el cual está orientado a evaluar los resultados esperados en la ejecución de un proceso (...)” (p.73)

Por lo tanto puedo decir que la importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización. Ya que son actuaciones observables de la persona por lo que pueden ser descritas y evaluadas.

## **Estructura**

Según Chiavenato, (2009) es:

“el patrón para organizar de una empresa con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo. Al escoger una estructura adecuada se da a entender que cada empresa es diferente y toman la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades y de debe reflejar la situación de la organización (...)” (p.361)

## **Los procesos**

Según Pérez, (2012) nos dice que es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política, estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (p.90)

Mientras que para Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010) es:

“(...) un conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos, clientes internos, accionistas, comunidad, etc.” (p.26)

## **Etapas de los procesos**

### **Satisfacción del cliente**

Al respecto Kottler, (2008) define la satisfacción del cliente como: "(...) el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (p.40)

Por lo tanto mientras más positiva sea la percepción del cliente sobre el servicio recibido, y en la medida en que se corresponda con sus expectativas, mayor sería la satisfacción.

### **Aprendizaje y crecimiento**

#### **Aprendizaje**

Según Gill, (2011) es el: “(...) proceso que emplea el conocimiento y entendimiento orientado al mejoramiento de las acciones” (p.89).

## **Crecimiento**

Porto y Merino, (2009) lo definen como: la acción y efecto de crecer, lo cual hace referencia a tomar aumento natural, a producir aumento por añadir una nueva materia o adquirir aumento en sentido simbólico. Por otro lado el crecimiento económico, por ejemplo, está vinculado a un aumento de la productividad, el consumo y otros indicadores propios de la economía. (p.1)

## **Gestión de sistemas**

Para Gómez, (2008):

Es la gestión (planeamiento, organización, operaciones y control) de los recursos (humanos y físicos) que tienen que ver con el apoyo a sistemas (desarrollo, mejoría y mantenimiento) y servicios (procesamiento, transformación, distribución, almacenamiento y recuperación) de la información (datos, textos, voz e imagen) para una empresa. (p.18)

## **Planificación de la calidad**

Según Gill, (2011): “(...) consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes (...) es una serie invariable de actividades de planificación específicas” (p.93).

## **Control de calidad**

Según Noriega, (2018) es un proceso crucial para cualquier proceso productivo, ya que es a través de éste que se garantiza la correcta realización de los procesos llevados a cabo y se asegura que lo producido cumpla con sus correspondientes legislaciones y objetivos. (p.19).

Mientras que para Gill, (2011): son “(...) aquellas características (...) que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.”(p.90).

## **Mejora de la calidad**

Para Flores, (2010): es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una

empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente. (p.1).

### **1.3.2.2 Teoría de Sistema de Gestión Integrada**

#### **Teoría de la Mejora continua - Kaizen**

Según Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, (2010, p.37-39):

La mejora continua es una filosofía japonesa la cual abarca todas las actividades del negocio, también se le conoce como una estrategia de mejoramiento permanente; es considerado como la llave del éxito competitivo japonés. Esta teoría puede referirse a los costos, cumplimiento de las entregas, proveedores, productos, etc. Según esta técnica no basta que el ejecutivo cuente con un sistema de información que le notifique lo que sucede en los procesos productivos sino que resulta fundamental visitar varias veces por día el proceso para evaluar personalmente que ocurre y por qué; es decir: si se quiere mejorar los resultados es menester concentrarse en mejorar los procesos.

Massaki Imai da a conocer un conjunto de principios en los que la filosofía kaizen basa su ejecución: orientación al cliente, calidad total, robótica, círculos de calidad, sistemas de sugerencias, automatización, disciplina en el puesto de trabajo, mantenimiento total productivo, kanban, mejora de la calidad, just in time, cero defectos, grupos de mejora, relación cooperativa entre trabajadores y dirección, mejora de la productividad y desarrollo de nuevos productos.

La importancia de esta técnica gerencial radica en que su aplicación puede contribuir a superar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización a través del mejoramiento continuo por lo cual la organización logra ser más productiva y competitiva en su sector de mercado.

A continuación se detallara las etapas del proceso de la mejora continua la cual se basa en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

**Planificar:** Designar y capacitar al personal involucrado, revisar los procesos y medir los resultados, determinar las necesidades de los clientes, relacionar el desempeño de los procesos y las necesidades de los clientes, determinar las oportunidades de mejora, establecer las metas y proponer el plan y preparar al personal para el despliegue.

**Hacer:** Implementar el plan de mejora y recopilar los datos apropiados.

**Verificar:** Medir y analizar los datos obtenidos luego de implantar los cambios, comprender si nos estamos acercando a la meta establecida, revisar y resolver los asuntos pendientes.

**Actuar:** Incorporar formalmente la mejora al proceso, estandarizar y comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa y estar atentos a las nuevas oportunidades de mejora

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona el liderazgo con el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?

### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relacionan las habilidades con los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?

¿Cómo se relacionan los valores con la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?

¿Cómo se relacionan la comunicación con la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

La justificación del presente trabajo de investigación constituye en un referente teórico significativo, sobre los temas liderazgo y el sistema de gestión integrado en la medida que las variables y las dimensiones han sido desarrollados de manera conceptual y procedimental ya que se ha comprobado la relación que existe de manera constante entre las variables.

### **Justificación metodológica**

El desarrollo del presente trabajo de investigación sistematizareferentes metodológicos que podrán ser utilizados por otros investigadores como procedimientos y técnicas de la investigación en el desarrollo del proyecto.

## **Justificación práctica**

Esta investigación tiene importancia práctica ya que sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a resolver problemas o, por lo menos, proponer estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo, para hacerla más competitiva de acuerdo a los avances científicos.

### **1.6 Hipótesis**

#### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

#### **1.6.2 Hipótesis específica**

Existe relación significativa entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Existe relación significativa entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Existe relación significativa entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

### **1.7 Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

#### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Determinar la relación que existe entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

## **II Método**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Diseño**

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental y transversal. Como señala Hernández, Fernández y Baptista, (2006): “Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural y transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único”. (p.205-207)

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

El tipo de estudio de esta investigación es aplicado. Hernández, Fernández y Baptista, (2010) nos da la siguiente definición: “El tipo de investigación aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas”. Es entonces que la investigación aplicada, suele ser muy útil para investigaciones enfocadas en resolver problemas de una organización, porque nos permite aplicar nuestros conocimientos para dar solución al problema estudiado. (p.29)

#### **2.1.3 Nivel de investigación**

Según su carácter la investigación es descriptiva y correlacional.

##### **Descriptiva**

Bernal, (2010, p. 113) cita a “Salkind (1998, p. 11) donde considera como investigación descriptiva aquella en que, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo. La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental”.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) indican que: “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80)

##### **Correlacional**

Bernal, (2010) sostiene que la investigación correlacional tiene como propósito:

Mostrar o examinar la relación entre las variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114)

Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifestó que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.81)

#### **2.1.4 Método de investigación**

El método de investigación usado en el presente trabajo de investigación es método Deductivo, según Bernal, (2010) indica que “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.59)

Además el enfoque empleado en el trabajo de investigación es el enfoque cuantitativo, ya que el trabajo de investigación se encuentra soportado por la matemática y la estadística. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista, (2010), “el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

#### **2.2 Variables, Operacionalización**

La presente investigación cuenta con la variable “El Liderazgo” y la variable “Sistema de Gestión Integrada”, las mismas que se definen de manera conceptual y operacional.

##### **Variable 1: Liderazgo**

Definición conceptual Covey (2011), afirma que: liderazgo son habilidades que toda persona posee desde su nacimiento, debido a que ellas son impartidas en toda familia como los valores y el desarrollo de la comunicación, luego estas habilidades van madurando hacia el logro de metas en lo personal o en beneficio del grupo que conforman. (p.134).

## **Variable 2: Sistema de Gestión Integrado**

Definición conceptual Asociación Española para la Calidad (2008), Guía para la Integración de Sistemas de Gestión Integrada define al SGI ,como el conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establece para llevar a cabo la gestión de los sistemas. (p. 1)

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: “El Liderazgo y su relación con Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Liderazgo</b>	Covey (2011) afirma que: liderazgo son habilidades que toda persona posee desde su nacimiento, debido a que ellas son impartidas en toda familia como los valores y el desarrollo de la comunicación, luego estas habilidades van madurando hacia el logro de metas en lo personal o en beneficio del grupo que conforman. (p.134)	<b>Habilidades</b>	Es un proceso de influir en un grupo de personas para lograr objetivos comunes a través de:	El Conocimiento	1,2	
				<b>Los Valores</b>	Manipulación de alimentos	
		Respeto			5	
		Justicia			6	
		<b>La comunicación</b>		Tipos de comunicación	7,8	
Barreras de la comunicación	9,10					
<b>Variable 2: Sistema de Gestión Integrada</b>	La Asociación Española para la Calidad (2008) Guía para la Integración de Sistemas de Gestión Integrada define al SGI, como el conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establece para llevar a cabo la gestión de los sistemas.(p.1)	<b>Estructura</b>	Es un sistema de mejora continua de todos los aspectos que conforman una empresa a través de las políticas, desempeño, estructura, satisfacción del cliente, aprendizaje y crecimiento, planificación de la calidad y control de calidad.	Políticas	1	Ordinal- Razón
				<b>Los procesos</b>	Desempeño	
		Estructura			4	
		Satisfacción al cliente			5	
		Aprendizaje y crecimiento			6	
		<b>Gestión de sistemas</b>		Planificación de la calidad	7	
Control de calidad	8,9					
				Mejora de la calidad	10	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Según Vera, (2010): “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 210).

La población para el presente estudio está conformada por 40 personas que son el total de trabajadores contratados de las diferentes áreas en el restaurante Rincón de los Mariscos de Independencia.

### **2.3.2 Muestra**

Con el objetivo de generar una mayor precisión en la investigación y por la cantidad de la población se realizara una muestra censal. Por ende se tendrá un total de 40 personas que son el total de trabajadores contratados de las diferentes áreas en el restaurante Rincón de los Mariscos de Independencia, 2018; a quienes se les encuestara.

#### **Muestra Censal**

Según Zarcovich, (2013) afirma:

La muestra censal asume la producción de datos de todas las unidades el universo acerca de las cuestiones, bloques que constituyen en cuerpo del censo, los datos se recogen en un patrón que representa el absoluto del universo, en cuestión que la población es pequeña y finita (p.125)

#### **Muestra no probabilística**

Según Carrasco, (2006): no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello no son tan representativos.

**Muestras intencionales:** es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. (p.243)

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La técnica que se aplicará en la presente investigación es la encuesta, de tal manera Carrasco (2006, p. 274), nos menciona que la técnica es “El conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación

científica” y de igual forma Carrasco (2006, p.314) define a la encuesta como “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 200) los instrumentos de medición, son los “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. Además los autores mencionan dentro de los instrumentos medición al cuestionario, como “el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (2010, p. 217).

El instrumento empleado para la recolección de datos en la presente investigación es el cuestionario, porque permite recoger información a través de respuestas escritas en base a preguntas especialmente preparadas.

El cuestionario está conformado por 20 preguntas el cual permita medir y analizar la relación existente entre las variables de liderazgo y sistema de gestión integrado en el restaurante Rincón de los Mariscos de Independencia

#### **2.4.2 Validez y confiabilidad**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez se define en términos generales como el: “Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.200)

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostiene que la validez de expertos “Se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema”. (p.204)

**Tabla 1**

*Validez del Instrumento*

<b>Validez del Instrumento mediante jueces</b>			
<b>Nº</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Valoración</b>
1	Dr. en Administración	Arce Álvarez, Edwin	Si Cumple
2	Dr. en Administración	Costilla Castillo, Pedro	Si Cumple
3	Mg. en Administración	Rosales Dominguez, Edith	Si Cumple

*Fuente: elaboración propia*

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la confiabilidad es el: “Grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200)

Para calcular la confiabilidad de un instrumento existen diversos métodos. Uno de los más conocidos es el Alfa de Cronbach, el cual se utilizó para medir la confiabilidad del instrumento de la presente investigación. El Alfa de Cronbach “es una técnica que se usa sólo cuando se tiene instrumentos de constructos, es decir, instrumentos que miden conceptos mediante varios ítems” (Vera, 2010, p.316).

Coefficiente Alfa de Cronbach: El alfa de cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta) (Hernández et al., 2010, p. 439).

**Tabla 2**

*Rango Relación*

<b>Coeficiente</b>	<b>Relación</b>
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Alta
0.80 a 1.00	Muy Alta

*Fuente: (Hernández et al., 2010, p. 439)*

**Tabla 3**

*Resumen del procesamiento de los casos*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

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

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.709	20

### **Interpretación**

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.709, lo que indica que este instrumento tiene confiabilidad marcada ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad, valiéndose su uso para la recolección de datos.

### **2.5 Método de análisis de datos**

Para la presente investigación, se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial. Asimismo se usó como herramienta de apoyo el programa estadístico SPSS 25, “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (Fernández, Hernández y Baptista, 2006, p.410).

Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

### **2.6 Aspectos éticos**

Es oportuno precisar que en todo el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta los principios éticos del perfil de un Administrador Vallejiano, honorable desarrollándose dentro del marco legal vigente.

Lo que implica referir a la ética, como ciencia normativa, pues tiene como finalidad normar la conducta humana. Se ha tenido en apreciación el objeto de estudio del no plagio haciendo uso correcto del APA métodos estadísticos apropiados.

### III Resultados

#### 3.1 Análisis descriptivos de los resultados

##### 3.1.1 Variable 1: El Liderazgo

**Tabla 5**

*Frecuencia de la variable Liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5,0%	5,0%	5,0%
En desacuerdo	18	45,0%	45,0%	50,0%
Totalmente de acuerdo	20	50,0%	50,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 1, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la variable “El Liderazgo”, de la siguiente manera: el 5% totalmente en desacuerdo, el 45% en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo.

**Tabla 6**

*Frecuencia de la dimensión Habilidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	17,5%	17,5%	17,5%
En desacuerdo	13	32,5%	32,5%	50,0%
De acuerdo	1	2,5%	2,5%	52,5%
Totalmente de acuerdo	19	47,5%	47,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 2, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “Habilidades”, de la siguiente manera: el 2,5% de acuerdo, el 17,5% totalmente en desacuerdo, el 32,5% en desacuerdo y el 47,5% totalmente de acuerdo.

**Figura 1**

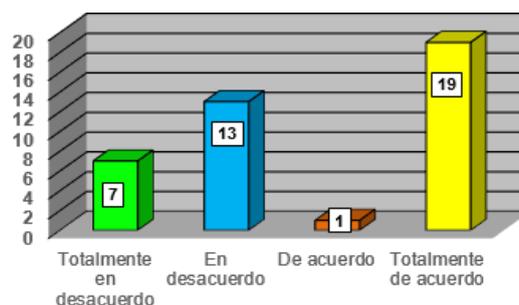
*El liderazgo*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2**

*Las Habilidades*



*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 7***Frecuencia de la dimensión Valores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	15,0%	15,0%	15,0%
En desacuerdo	13	32,5%	32,5%	47,5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,5%	2,5%	50,0%
De acuerdo	7	17,5%	17,5%	67,5%
Totalmente de acuerdo	13	32,5%	32,5%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación**

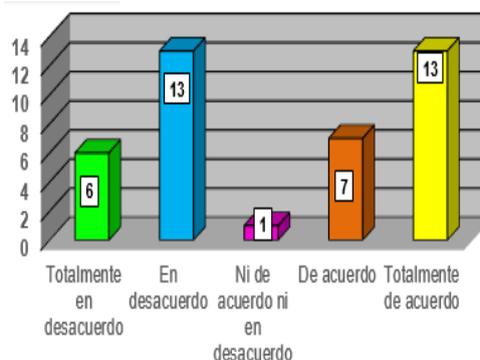
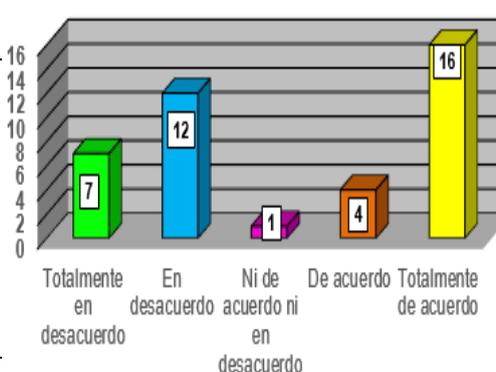
Según los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 3, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “Los Valores”, de la siguiente manera: el 2,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% totalmente en desacuerdo, el 17,5% de acuerdo, el 32,5% en desacuerdo y el 32,5% totalmente de acuerdo.

**Tabla 8***Frecuencia de la dimensión Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	17,5%	17,5%	17,5%
En desacuerdo	12	30,0%	30,0%	47,5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,5%	2,5%	50,0%
De acuerdo	4	10,0%	10,0%	60,0%
Totalmente de acuerdo	16	40,0%	40,0%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación**

Según los resultados mostrados en la Tabla 8 y Figura 4, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “La Comunicación”, de la siguiente manera:

**Figura 3***Los Valores**Fuente: Elaboración propia***Figura 4***La Comunicación**Fuente: Elaboración propia*

el 2,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% de acuerdo, el 17,5% totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo y el 40% totalmente de acuerdo.

### 3.1.2 Variable 2: Sistema de gestión integrada

**Tabla 9**

*Frecuencia de la variable SGI*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,5%	2,5%	2,5%
En desacuerdo	16	40,0%	40,0%	42,5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5%	7,5%	50,0%
Totalmente de acuerdo	20	50,0%	50,0%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 9 y Figura 5, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la variable “Sistema de gestión integrada”, de la siguiente manera: el 2,5% Totalmente en desacuerdo, el 7,5% Ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo.

**Tabla 10**

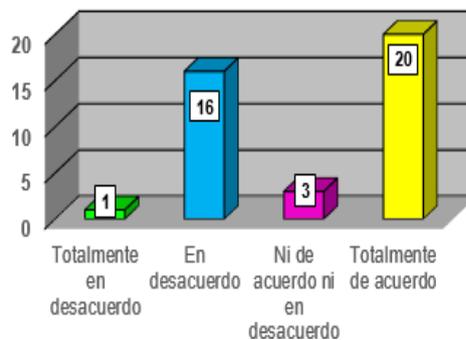
*Frecuencia de la dimensión Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2,5%	2,5%	2,5%
En desacuerdo	15	37,5%	37,5%	40,0%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5%	7,5%	47,5%
De acuerdo	1	2,5%	2,5%	50,0%
Totalmente de acuerdo	20	50,0%	50,0%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5**

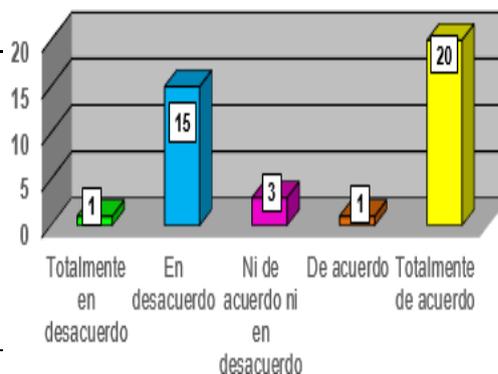
*El SGI*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6**

*La Organización*



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 10 y Figura 6, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “La organización”, de la siguiente manera: el 2,5% totalmente en desacuerdo, el 2,5% de acuerdo, el 7,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37,5% en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo.

**Tabla 11**

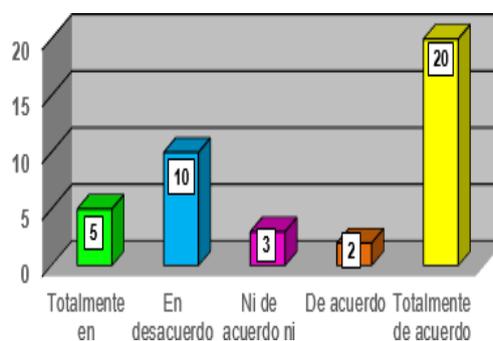
*Frecuencia de la dimensión Procesos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	12,5%	12,5%	12,5%
En desacuerdo	10	25,0%	25,0%	37,5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7,5%	7,5%	45,0%
De acuerdo	2	5,0%	5,0%	50,0%
Totalmente de acuerdo	20	50,0%	50,0%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 7**

*Los Procesos*



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 7, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “Los procesos”, de la siguiente manera: el 5% de acuerdo, el 7,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,5% totalmente en desacuerdo, el 25% en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo.

**Tabla 12**

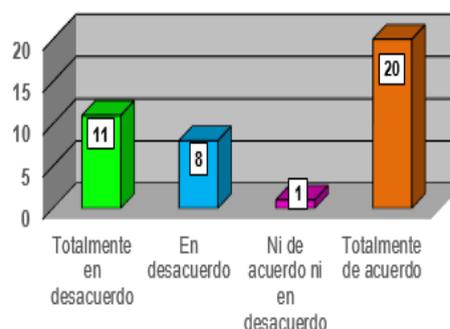
*Frecuencia de la dimensión Gestión de Sistemas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	27,5%	27,5%	27,5%
En desacuerdo	8	20,0%	20,0%	47,5%
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2,5%	2,5%	50,0%
Totalmente de acuerdo	20	50,0%	50,0%	100,0%
Total	40	100,0%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 8**

*Gestión de Sistemas*



*Fuente: Elaboración propia*

## Interpretación

Según los resultados mostrados en la Tabla 12 y Figura 8, se observa que los trabajadores del restaurante Rincón de los Mariscos S.A.C. del distrito de Independencia, año 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “Gestión de sistemas”, de la siguiente manera: el 2,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 27,5% totalmente en desacuerdo y el 50% totalmente de acuerdo.

### 3.2 Prueba de Normalidad

Para determinar el tipo de estadístico (paramétrico o no paramétrico) a emplear se realizó la prueba de normalidad.

#### Hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal**

Ha: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal.**

#### Significación:

a. Sig. = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

#### Regla de decisión:

Sig. E < Sig. (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. (0.05) entonces se acepta Ho

#### Regla de decisión:

Tamaño de muestra  $N < 50$  se aplicara el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra  $N \geq 50$  se aplicara el estadístico Kolmogorov-Smirnov

### Tabla 13

#### Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
El Liderazgo	,262	40	,000	,760	40	,000
Sistema de gestión integrada	,292	40	,000	,753	40	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Interpretación

Observando la Tabla 13 se decidió usar el estadístico **Shapiro-Wilk**, porque los sujetos a estudiar estuvieron conformada por 40 colaboradores. Así mismo la variable “Liderazgo” y el “Sistema de gestión integrado” tienen un nivel de significancia encontrado menor que el nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ( $0.000 < 0.05$ ), entonces según la regla de decisión se rechaza la  $H_0$  y en consecuencia se acepta la  $H_a$ , por lo tanto, el presente estudio, no tiene distribución normal.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

Para esta investigación se aplicarán pruebas **no paramétricas**, mediante la Prueba de Rho de Spearman, debido a que se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert.

Según Hernández et al. (2014, p. 305), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

**Tabla 13**

*Rango de interpretación de correlación*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernández et al. (2014, p. 305)*

#### 3.3.1 Prueba de hipótesis general

**HG:** Existe relación significativa entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ho:** No existe relación significativa entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ha:** Si existe relación significativa entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia  $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la  $Sig E < Sig T$  entonces se rechaza la  $H_o$ .

Si la  $Sig E > Sig T$  entonces se acepta la  $H_o$ .

#### Tabla 14

##### *Prueba de correlación de variables- hipótesis general*

			El Liderazgo	Sistema de Gestión Integrada
Rho de Spearman	El Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Sistema de Gestión Integrada	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación

En la Tabla 14 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $Sig E=0,000$  menor al valor de  $Sig T= 0,05$  ( $Sig E < Sig T$ ) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_o$ ) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), la cual es equivalente a la hipótesis general, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.790\*\* (ver Tabla 13) y por lo tanto, el Liderazgo se relaciona con el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

#### 3.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

**HE1:** Existe relación significativa entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ho:** No existe relación entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ha:** Si existe relación entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia  $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la  $Sig E < Sig T$  entonces se rechaza la  $H_o$ .

Si la  $Sig E > Sig T$  entonces se acepta la  $H_o$ .

### Tabla 15

#### *Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1*

			Las habilidades	Los procesos
Rho de Spearman	Las habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Los procesos	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

En la Tabla 15 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $Sig E=0,000$  menor al valor de  $Sig T= 0,05$  ( $Sig E < Sig T$ ) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_o$ ) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), la cual es equivalente a la hipótesis específica 1, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de  $0.775^{**}$  (ver Tabla 13) y por lo tanto, las habilidades se relaciona con los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

### 3.3.3 Prueba de hipótesis específica 2

**HE2:** Existe relación significativa entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ho:** No existe relación entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**Ha:** Si existe relación entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia  $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la  $Sig E < Sig T$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si la  $Sig E > Sig T$  entonces se acepta la  $H_0$ .

**Tabla 16**

*Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2*

		Los valores	La organización
Rho de Spearman	Los valores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,821**
		N	,000
La organización	La organización	Coeficiente de correlación	,821**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la Tabla 16 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $Sig E=0,000$  menor al valor de  $Sig T= 0,05$  ( $Sig E < Sig T$ ) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), la cual es equivalente a la hipótesis específica 2, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.821\*\* (ver Tabla 13) y por lo tanto, los valores se relaciona con la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

### **3.3.4 Prueba de hipótesis específica 3**

**HE3:** Existe relación significativa entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

**H<sub>a</sub>:** Si existe relación entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia  $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la  $Sig E < Sig T$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

Si la  $Sig E > Sig T$  entonces se acepta la  $H_0$ .

### Tabla 17

*Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3*

			La comunicación	La gestión de sistemas
Rho de Spearman	La comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	La gestión de sistemas	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

En la Tabla 17 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia  $Sig E=0,000$  menor al valor de  $Sig T= 0,05$  ( $Sig E < Sig T$ ) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula ( $H_0$ ) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna ( $H_a$ ), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de  $0.821^{**}$  (ver Tabla 13) y por lo tanto, la comunicación se relaciona con la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

## **IV Discusión**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación y la investigación antes mencionada, se llegó a determinar lo siguiente:

### **4.1 Objetivo e Hipótesis General**

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo y el sistema de gestión integrada en el restaurante rincón de los mariscos, independencia 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.790\*\*, lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre el liderazgo y el sistema de gestión integrada en el restaurante rincón de los mariscos, independencia 2018.

Así mismo, Calderón, (2015) en la tesis titulada “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos”, llegó a la conclusión que el liderazgo se relaciona significativamente con la calidad de servicio, mediante la prueba Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (0.711\*\*). Esto permite inferir que, lo expuesto líneas arriba y con la presente investigación guardan similitud, donde el liderazgo y el sistema de gestión integrada, guardan una relación directa; por lo tanto, al tener un adecuado liderazgo con los colaboradores de la empresa se optimizara el sistema de gestión integrada.

De tal manera Piqueras (2014, p.190) indica que la Teoría de los estilos de liderazgo de Daniel Goleman está conformada por: liderazgo autoritario, democrático, afiliativo y visionario. En el cual el estilo de liderazgo que más beneficiara a la empresa es el estilo democrático, ya que este permite delegar funciones y tener una visión más estratégica ante una determinada situación, como el manejo adecuado de recursos, mayor satisfacción al cliente, evitar la duplicidad de procesos, manejar adecuadamente los recursos y brindar una mayor seguridad y salud ocupacional a los colaboradores. Es decir la teoría de los estilos de liderazgo mejora el Sistema de Gestión Integrada.

### **4.2 Objetivo e Hipótesis Específico 1**

Se formuló como objetivo específico 1 determinar la relación entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. Mediante la prueba

de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de 0.775\*\* que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre las habilidades y los procesos en el restaurante rincón de los mariscos, Independencia, 2018.

Como antecedente se tiene a Ruiz de la Cruz, (2013) en la tesis titulada “Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán de Lima Norte”, en la cual llega a la conclusión de que los estilos de liderazgo influyen significativamente en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán Lima Norte, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte ( $p: 0.72^{**}$ ). Esto permite inferir que, lo expuesto líneas arriba con la presente investigación tiene similitudes, donde el liderazgo y los procesos, guardan una relación directa; por lo tanto, al disponer un adecuado proceso (acciones) este elevará las habilidades de los colaboradores.

De tal forma Llanes, (2011) manifiesta que la habilidad es un sistema complejo de acciones conscientes, las cuales favorecen a la aplicación productiva o creadora de conocimientos y hábitos en nuevas condiciones que corresponda con su objetivo para poder reducir procesos, en cuanto a la cadena productiva, la cual se relaciona con diseñar y gestionar acciones. Por lo tanto la habilidad está ligada a como un individuo realiza su actividad, para lo cual necesita disponer de un sistema de acciones y operaciones que le garanticen el éxito, es decir el logro del objetivo u objetivos propuestos. Según lo expuesto anteriormente se infiere que, el concepto de Llanes apoya la relación entre las “habilidades” y los “procesos” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

#### **4.3 Objetivo e Hipótesis Específico 2**

Se formuló como objetivo específico 2 determinar la relación entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de 0.821\*\* que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación

indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Como referencia en la investigación de Aguilera, (2011), en su tesis titulada el liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro, en la cual llega a la conclusión que las variables guardan relación entre sí en las instituciones educativas de la fundación Creando Futuro, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual da la existencia de relación positiva moderada ( $r=0.42^{**}$ ). Generalmente los valores están directamente relacionadas con la organización ya que este influye de manera positiva o negativa en el clima de la organización por lo tanto refleja el éxito o fracaso de la misma. Esto permite inferir que, lo expuesto anteriormente con la presente investigación tiene similitudes, donde los valores y la organización, guardan relación directa; por lo tanto, al tener una adecuada estructura organizacional esta se verá reflejada en los valores de la empresa.

De tal forma Sarmiento, (2010) manifiesta que los valores son propósitos sociales los cuales son considerados como deseables de alcanzar por una persona o sociedad. Cuando la persona íntegra esos valores que cree y acepta, los jerarquiza y utiliza como guía o punto de referencia para mantener la consistencia en sus decisiones estas añaden un plus a la realidad material en la acción y el efecto de articular una organización para poder disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto. Según lo expuesto anteriormente se infiere que, el concepto de Sarmiento apoya la relación entre las “los valores” y la “organización” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

#### **4.4 Objetivo e Hipótesis Específico 3**

Se formuló como objetivo específico 3 determinar la relación entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de  $0.731^{**}$  que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.

Como antecedente se tiene a Gonzales (2007), en su tesis titulada el liderazgo del personal directivos de las escuelas básicas en la gestión de conflictos organizacionales, en la cual llega a la conclusión que el liderazgo del personal es efectivo para la gestión de conflictos organizacionales en las escuelas básicas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (0.735\*\*). Esto permite inferir que, lo expuesto anteriormente con la presente investigación tiene similitudes, donde la comunicación y la gestión de sistemas, guardan relación directa; por lo tanto, al implementar una adecuada gestión de sistemas este se reflejara en la comunicación de la organización.

De tal forma Chiavenato, (2012) manifiesta que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual obtienen información acerca de su entorno para aplicarla en el planeamiento, organización, operaciones y control de los recursos que tienen que ver con el apoyo a sistemas y servicios de la información para una empresa. Según lo expuesto líneas arriba se infiere que, el concepto de Chiavenato apoya la relación entre las “la comunicación” y la “gestión de sistemas” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

## **V Conclusión**

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

### **5.1 Primera conclusión**

Se ha cumplido con el objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre el *Liderazgo* y el *Sistema de Gestión Integrada*. Así mismo, se logró concluir que, al tener un adecuado liderazgo con los colaboradores de la empresa se optimizara el sistema de gestión integrada.

### **5.2 Segunda conclusión**

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 1, el cual fue determinar la relación que existe entre las *habilidades* y los *procesos*. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que, al disponer un adecuado proceso (acciones) este elevara las habilidades de los colaboradores.

### **5.3 Tercera conclusión**

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 2, el cual fue determinar la relación que existe entre los *valores* y la *organización*. Por ello, se concluye que, al tener una adecuada estructura organizacional esta se verá reflejada en los valores de la empresa.

### **5.4 Cuarta conclusión**

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 3, el cual fue determinar la relación que existe entre la *comunicación* y la *gestión de sistemas*. Es entonces que se puede afirmar que al implementar una adecuada gestión de sistemas este se reflejara en la comunicación de la organización.

## **VI Recomendaciones**

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones.

### **6.1 Primera recomendación**

Las pymes deben tener en cuenta al liderazgo como un factor determinante sobre su personal tanto como motivación o guía, para poder alcanzar las metas establecidas en la organización a través del desarrollo de sus habilidades y conocimientos, lograr identificar al personal con los valores de la organización y mediante la comunicación tanto interna (entre miembros de la organización) como externa (clientes) para una correcta transmisión de objetivos organizacionales y una adecuada atención de calidad, las mismas que están ligadas a las finalidades de los sistemas de gestión integrada.

### **6.2 Segunda recomendación**

Las empresas medianas y microempresas deberán tener en cuenta y fomentar las habilidades de su personal a través de charlas, cursos o seminarios que vayan acorde a sus funciones dentro de las empresas para enriquecer el conocimiento de los mismos, para poder evitar la duplicidad de procesos y poder agilizar las actividades encomendadas.

### **6.3 Tercera recomendación**

Las pymes deben promover los valores de la empresa para mantener una adecuada consistencia en sus decisiones mediante la práctica del respeto y justicia las cuales deben de ser premiadas y reconocidas por el personal que las aplica constantemente y sea motivo de ser ejemplo para los demás miembros de la empresa, y así poder obtener una organización con base sólida y por ende lograr la consecución de un fin en concreto.

### **6.4 Cuarto recomendación**

Las empresas medianas y microempresas deberán promover una adecuada comunicación entre los colaboradores, mediante la interacción diaria que realicen entre ellos, ya que de esa manera se alcanzara implementar un tipo de comunicación adecuado y reducir o disminuir las barreras de comunicación que están presentes en todas las organizaciones para contribuir así a la gestión de sistemas en cuanto a planeamiento, organización, operaciones y control de los recursos.

## VII Referencias

- Abril, C., Enriquez, A., & Sanchez, J. (2008). *Integracion de sistemas de gestion*. Madrid: Fundaion Confemetal.
- Aguilera, J. (2009). *Los sistemas integrados de gestion* (2 ed.). Mexico: Limusa.
- Aguilera, V. (2011). Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro, Madrid. Tesis de Doctorado. Universidad de Alcalá.
- Albarran, L. (2008). *Teoria constructivista del aprendizaje*. Barelona, España: Morata.
- Andrade, S. (2008). *La organizacion*. Buenos Aires, Argentina: Temas Grupo.
- Arbaiza, L. (2016). *Liderazgo.Comportamiento organizacional*. Lima: ESAN.
- Asociacion Española para la Calidad. (03 de Octubre de 2008). *Norme UNE 66177*.  
Obtenido de [www.calidad/centro-conocimiento/norma-une-66177](http://www.calidad/centro-conocimiento/norma-une-66177)
- Ballesteros, R., Bermudez, L., Cuervo, A., Diez, E., Felling, E., Garcia, C., . . . Sanchez, N. (2015). *Una mirada colectiva a los Sistemas Integrados de Gestion*. Madrid: Bureau Veritas Formacion.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (3 ed.). Colombia: Pearson.
- Bonilla, E., Diaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2010). *Mejora continnua de los procesos: Herramientas y tecnicas*. Lima, Perù: Universidad de Lima.
- Cachay, G. (2009). *Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Calderon, S. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Carrasco, S. (2006). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Castañeda, M. (2008). *Liderazgo y Motivacion segun personal* . Lima: Temas Grupo.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.

- Cobo, C. (2012). *Competencia para empresarios emprendedores*. Buenos Aires: Cinterfor.
- Covey, S. (2011). *Habitos y principios para un entorno desafiante* (4 ed.). Buenos Aires: Aires Paidos.
- D'Alessio, I. (2010). *Liderazgo y Atributos gerenciales*. Mexico: Pearson.
- Flores, M. (26 de Octubre de 2010). *Mejora Continua*. Obtenido de [www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua](http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua)
- Flores,G. y Arellano,L (2012). *Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Cortiplast S.A.*Guayaquil:Universidad Politecnica Salesiano.
- Garcia, J. (2011). *Camino hacia la idenfificacion de los valores propios*. Bogota: Universidad Pedagogica.
- Gill, J. (2011). *La gestion empresarial bajo el enfoque de las organizaciones inteligente en la sociedad de la informacion* (8 ed.). Madrid: Planeta.
- Gomez, O. (2008). *Sistemas de Gestion*. Madrid: Veritas.
- Gonzales, M. (2007).*El liderazgo del personal directivos de las escuelas básicas en la gestión de conflictos organizacionales*. República Bolivariana de Venezuela: Universidad de Zulia.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2006). *Metodologia de la investigacion* (4 ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodologia de la investigacion* (5 ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2008). *Direccion de mercadotecnia* (8 ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Laos, L., & Ledesma, M. (s.f.). *Importancia de la gestion educativa y el desempeño docente en el Perú*. Peru: Artigraf.
- Leon, D. (26 de Junio de 2012). *Caracteristicas de la comunicacion empresarial interna*. Obtenido de [www.blogspot.com/2012/027caracteristicas-de-la-comunicación](http://www.blogspot.com/2012/027caracteristicas-de-la-comunicación)
- Llanes, A. (03 de Noviembre de 2011). *Estrategia educativa para el desarrollo de las habilidades profesionales*. Obtenido de [www.eumed.net/libros/2011/1893](http://www.eumed.net/libros/2011/1893)

- Morocho, L. (2010). *Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola
- Noriega, M. (2018). *Control de Calidad* (2 ed.). Mexico: El Mercurio.
- Parra, R (2010). Liderazgo Transformacional del Director y Desempeño Laboral de los Docentes de las escuelas Bolivarianas del Municipio Tulio Febres Cordero del Estado de Mérida, Venezuela. Estudios Gerenciales. Recuperado de [http://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/2-2-5%20\(5472\)%20Parra%20Rosibel%20rcieg%20noviembre%2011\\_articulo\\_id70.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-2-5%20(5472)%20Parra%20Rosibel%20rcieg%20noviembre%2011_articulo_id70.pdf)
- Perez, J. (2012). *Gestion por procesos* (4 ed.). Madrid: Esic.
- Perez, J., & Merino, M. (2014 de Enero de 08). *Manipulacion de alimentos*. Obtenido de [www.definicion.de/manipulacion](http://www.definicion.de/manipulacion)
- Philips, D. (06 de Mayo de 2009). *El respeto*. Obtenido de [www.blogspot.pe/2009/06/el-concepto-de-respeto](http://www.blogspot.pe/2009/06/el-concepto-de-respeto)
- Philips, D. (2010). La Justicia. *Imagen y Comunicacion*, 1.
- Piqueras, C. (2014). *Estilos de liderazgo:Goleman* (2 ed.). Madrid: Piramide.
- Porto, J., & Merino, M. (2009). Crecimiento Economico.Definicion. *Science*, 1.
- Robbins, S. (2009). *La administracion en el mundo de hoy*. Mexico: Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rosas, V. (2014). *La comunicacion interna:Gestion de vital importancia dentro de las organizaciones*. Barcelona: Morata.
- Ruiz de la Cruz, G.(2011). *Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán de Lima Norte*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sarmiento, F. (2010). *Valores personales y motivacion*. Mexico: Limusa.
- Sevilla, J. (2012). *Auditoria de los sistemas integrados de gestion*. Madrid: Fundacion Confemetal.

Silva, A. (09 de Mayo de 2018). *El Conocimiento*. Obtenido de [www.ecured.cu/conocimiento](http://www.ecured.cu/conocimiento)

Vera, A. (2010). *¿Como hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administracion, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing* (2 ed.). Lima: Universidad San Martin de Porres.

Villamarin, B. (2013). *Patrones de la comunicacion* (2 ed.). Mexico: Pearson.

Zarcovich, J. (2013). *Estadísticas aplicadas: enfoques e interpretaciones en la Investigación científica*. México: Limusa S.A.

## VIII Anexos

### 8.1 Matriz de Consistencia

Titulo: "EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018"							
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p><b>Pregunta general:</b> ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.</p>	<p><b>Hipotesis general:</b> Existe relación significativa entre el Liderazgo y el Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Liderazgo</b></p>	<p>*Habilidades *Los Valores *La Comunicacion</p>	<p>* El Conocimiento. *Manipulacion de alimentos. *Respeto. *Justicia. *Tipos de comunicaciòn. *Barreras de la comunicaciòn.</p>	<p><b>Metodo:</b> Hipotetico-Deductivo <b>Nivel de Investigacion:</b> Descriptivo-correlacional <b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal. <b>Poblacion:</b> 40 trabajadores contratados del restaurante Rincon de los Mariscos. <b>Muestra:</b> 40 trabajadores contratados del restaurante Rincon de los Mariscos.</p>	
<p><b>Preguntas específicas:</b> a) ¿Cómo se relacionan las habilidades con los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018? b) ¿Cómo se relacionan los valores con la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018? c) ¿Cómo se relacionan la comunicación con la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> a) Determinar la relación que existe entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. b) Determinar la relación que existe entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. c) Determinar la relación que existe entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.</p>	<p><b>Hipotesis específicas:</b> a) Existe relación significativa entre las habilidades y los procesos en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. b) Existe relación significativa entre los valores y la organización en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018. c) Existe relación significativa entre la comunicación y la gestión de sistemas en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018.</p>	<p><b>Variable 2:</b> <b>Sistema de Gestión Integrada</b></p>	<p>* La Organización *Los Procesos *Gestion de sistemas</p>	<p>*Políticas. *Desempeño. *Estructura. *Satisfacción del cliente. *Aprendizaje y crecimiento. *Planificacion de la calidad. *Control de calidad. *Mejora de la calidad.</p>		<p>Cuestionario</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*

## 8.2 Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051161557&lang=es&co=975176255&cs=1

feedback studio DPI -- /0 1 de 1

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
Aponte Urrunaga, Carla Patricia

**ASESORA:**  
Mg. Edith Geobana Rosales Dominguez

**LINEA DE INVESTIGACION:**  
Administración de Operaciones

**Todos los resultados de coincidencias:**

Todas las fuentes	
Coincidencia 1 de 1	
• www.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
• www.revistalimpiezas.es Fuente de Internet	<1 %
• www.iberley.es Fuente de Internet	<1 %
• pyot.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
• drasoniasilvia.blogspot... Fuente de Internet	<1 %
• Patricio Humanante Ra... Publicación	<1 %
• Jorge Joo Nagata, Patr... Publicación	<1 %
• www.ucv.edu.pe Fuente de Internet: 2 URL	<1 %
• engage.intel.com Fuente de Internet	<1 %
• agroforestal.geoscopio... Fuente de Internet	<1 %

Excluir fuentes

Página: 1 de 61 Número de palabras: 14853 Text-only Report High Resolution Activado 20:15 12/06/2018

### 8.3 Validación del instrumento por Juicio de Expertos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigación: "El Liderazgo y su relación con Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018"							
Apellidos Y Nombres del Investigador: APONTE URRUNAGA CARLA PATRICIA							
Apellidos Y Nombres del Experto: <del>Ms. ROSALES DOMINGUEZ ESTHER DEIVIANNE</del> <b>DR. PEDRO COPPIN CASARILLO</b>							
VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
VARIABLE 1 EL LIDERAZGO	HABILIDADES	EL CONOCIMIENTO	1. Considera usted que el conocimiento contribuye al liderazgo?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. En el área que trabaja un adecuado conocimiento de las habilidades es fundamental para su desempeño?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		MANIPULACION DE ALIMENTOS	3. Considera usted que una adecuada manipulación de alimentos contribuye al posicionamiento del negocio?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Considera usted que existe una adecuada manipulación de alimentos dentro del restaurant?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	LOS VALORES	RESPECTO	5. Cree usted que el respeto es fundamental en un ambiente de trabajo?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		JUSTICIA	6. Considera usted que la justicia es uno de los valores prioritarios para el liderazgo?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	LA COMUNICACIÓN	TIPOS DE COMUNICACIÓN	7. Cree usted que el tipo de comunicación que tienen en el restaurant es el más adecuado?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. A su consideración ayudaría a mejorar el tipo de comunicación que existe en el restaurant?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	9. Considera usted que para un mejoramiento progresivo se requiere reducir las barreras de comunicación que existen?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Cree usted que las barreras de comunicación no contribuyen al liderazgo?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
VARIABLE 2 SISTEMA DE GESTION INTEGRADA	LA ORGANIZACIÓN	POLITICAS	11. Considera usted que la políticas de la organización contribuye al sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO	12. Usted esta de acuerdo con el desempeño de sus compañeros dentro del restaurant Rincón de los Mariscos?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. Considera usted que el buen desempeño en el restaurant es parte de un buen sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Considera usted que la estructura de la organización es parte del sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	LOS PROCESOS	SATISFACCION DEL CLIENTE	15. Cree usted que la satisfacción del cliente es parte de un buen sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	16. Cree usted que el aprendizaje y crecimiento de los procesos internos ayudaría al sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
	GESTION DE SISTEMAS	PLANIFICACION DE LA CALIDAD	17. Considera usted que la planificación de la calidad en los procesos es fundamental?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. Cree usted que el control de calidad interno del restaurant se cumple adecuadamente?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONTROL DE CALIDAD	19. Considera usted que el control de calidad es fundamental en la gestión de sistemas?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			MEJORA DE LA CALIDAD	20. Considera usted que la mejora de la calidad es practico para cumplir con un sistema de gestión integrada?	algunas veces nunca a la vez a veces a veces siempre a siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 10/12				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, así se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.							

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

Título de la investigación: "El Liderazgo y su relación con Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de las Marisacas, Independencia, 2018"

Apellidos Y Nombres del Investigador: APONTE IRRUNAGA CARLA PATRICIA

Apellidos Y Nombres del Experto: Mg. ROSALES DOMINGUEZ EDITH DELIVANNA

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE/NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS		
VARIABLE 1 EL LIBERAZO	HABILIDADES	EL CONOCIMIENTO	1. Considera usted que el conocimiento contribuye al liderazgo?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
			2. En el área que trabaja un adecuado conocimiento de las habilidades es fundamental para su desempeño?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		MANIPULACION DE ALIMENTOS	3. Considera usted que una adecuada manipulación de alimentos contribuye al posicionamiento del negocio?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
			4. Considera usted que existe una adecuada manipulación de alimentos dentro del restaurant?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
	LOS VALORES	RESPECTO	5. Cree usted que el respeto es fundamental en un ambiente de trabajo?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		JUSTICIA	6. Considera usted que la justicia es una de las valores primordiales para el liderazgo?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
	LA COMUNICACIÓN	TIPOS DE COMUNICACIÓN	7. Cree usted que el tipo de comunicación que tienen en el restaurant es el más adecuado?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
			8. A su consideración ayudaría a mejorar el tipo de comunicación que existe en el restaurant?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	9. Considera usted que para un mejoramiento progresivo se requiere reducir las barreras de comunicación que existen?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
			10. Cree usted que las barreras de comunicación no contribuyen al liderazgo?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
VARIABLE 2 SISTEMA DE GESTION INTEGRADA	LA ORGANIZACIÓN	POLITICAS	11. Considera usted que la políticas de la organización contribuye al sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		DESEMPEÑO	12. Usted esta de acuerdo con el desempeño de sus compañeros dentro del restaurant Rincón de las Marisacas?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
			13. Considera usted que el buen desempeño en el restaurant es parte de un buen sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
	LOS PROCESOS	ESTRUCTURA	14. Considera usted que la estructura de la organización es parte del sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		SATISFACCION DEL CLIENTE	15. Cree usted que la satisfacción del cliente es parte de un buen sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	16. Cree usted que el aprendizaje y crecimiento de los procesos internos ayudaría al sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre				
		GESTION DE SISTEMAS	PLANIFICACION DE LA CALIDAD	17. Considera usted que la planificación de la calidad en los procesos es fundamental?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre			
			CONTROL DE CALIDAD	18. Cree usted que el control de calidad interno del restaurant se cumple adecuadamente?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre			
				19. Considera usted que el control de calidad es fundamental en la gestión de sistemas?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre			
MEJORA DE LA CALIDAD	20. Considera usted que la mejora de la calidad es propicio para cumplir con un sistema de gestión integrada?	si nunca si casi nunca si a veces si casi siempre si siempre						
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA: 30/01/17					

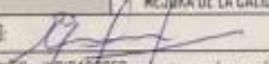
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES sólo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: "El Liderazgo y su relación con Sistema de Gestión Integrada en el restaurante Rincón de los Mariscos, Independencia, 2018"

Apellidos Y Nombres del Investigador: APONTE URRUNAGA CARLA PATRICIA

Apellidos Y Nombres del Experto: Mg. ROSALES DOMINGUEZ EDITH GIOVANNI EDWIN ARCE ALVAREZ

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO			
			ITEM/PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
VARIABLE 1 EL LIDERAZGO	HABILIDADES	EL CONOCIMIENTO	1. Considera usted que el conocimiento contribuye al liderazgo?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			2. En el área que trabaja un adecuado conocimiento de las habilidades es fundamental para su desempeño?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		MANIPULACION DE ALIMENTOS	3. Considera usted que una adecuada manipulación de alimentos contribuye al posicionamiento del negocio?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			4. Considera usted que existe una adecuada manipulación de alimentos dentro del restaurante?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
	LOS VALORES	RESPETO	5. Cree usted que el respeto es fundamental en un ambiente de trabajo?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		JUSTICIA	6. Considera usted que la justicia es uno de los valores primordiales para el liderazgo?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
	LA COMUNICACIÓN	TIPOS DE COMUNICACIÓN	7. Cree usted que el tipo de comunicación que tienen en el restaurant es el más adecuado?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			8. A su consideración ayudaría a mejorar el tipo de comunicación que existe en el restaurant?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	9. Considera usted que para un mejoramiento progresivo se requiere reducir las barreras de comunicación que existen?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			10. Cree usted que las barreras de comunicación no contribuyen al liderazgo?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
VARIABLE 2 SISTEMA DE GESTION INTEGRADA	LA ORGANIZACIÓN	POLITICAS	11. Considera usted que la políticas de la organización contribuye al sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		DESEMPEÑO	12. Usted esta de acuerdo con el desempeño de sus compañeros dentro del restaurant Rincón de los Mariscos?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			13. Considera usted que el buen desempeño en el restaurant es parte de un buen sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		ESTRUCTURA	14. Considera usted que la estructura de la organización es parte del sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
	LOS PROCESOS	SATISFACCION DEL CLIENTE	15. Cree usted que la satisfacción del cliente es parte de un buen sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	16. Cree usted que el aprendizaje y crecimiento de los procesos internos ayudaría al sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
	GESTION DE SISTEMAS	PLANIFICACION DE LA CALIDAD	17. Considera usted que la planificación de la calidad en los procesos es fundamental?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		CONTROL DE CALIDAD	18. Cree usted que el control de calidad interno del restaurant se cumple adecuadamente?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
			19. Considera usted que el control de calidad es fundamental en la gestión de sistemas?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
		MEJORA DE LA CALIDAD	20. Considera usted que la mejora de la calidad es propicio para cumplir con un sistema de gestión integrada?	a/nunca b/casi nunca c/a veces d/casi siempre e/siempre				
FIRMA DEL EXPERTO: 			FECHA: 31/10/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo, Edith Geobana Rosales Domínguez, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018"  
del (de la) estudiante Carla Patricia Aponte Urrunaga, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 09 de Julio del 2018



Firma

EDITH GEOBANA ROSALES DOMÍNGUEZ

DNI: 25703679

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 2 de 2

Yo, CARLA PATRICIA APONTE URRUNAGA, identificado con DNI N° 73239444,

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018"

; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI:73239444

FECHA: 09 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Srta. CARLA PATRICIA APONTE URRUNAGA

Trabajo de Investigación titulado:

"EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA EN EL RESTAURANTE RINCÓN DE LOS MARISCOS, INDEPENDENCIA, 2018"

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 09 DE JULIO DEL 2018  
NOTA O MENCIÓN: 16

Lima, 12 DE FEBRERO DEL 2019



**IVÁN ORLANDO TANTALEAN TAPIA**  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración