

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD
EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO PIURA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**Br. Neira Cortez Noe Jasiel
ORCID: 0000-0003-4315-482X**

ASESOR

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

ORCID: 0000-0002-8619-0321

<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

TRUJILLO - PERÚ

2022

ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO PIURA

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
5	www.fuden.es Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uct.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
9	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación

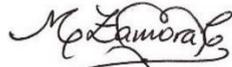
Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

VISTO DEL JURADO



Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes
Presidente



Mg. De La Cruz Ruiz Nelly Victoria
Secretario

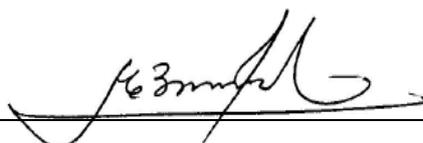


Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio
Vocal - Asesor

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo, Mg: MIGUEL ANGEL REYNERIO BOCANEGRA GARCÍA con DNI N°16459970 como asesor del trabajo de investigación “ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO PIURA”, desarrollado por el bachiller NOE JASIEL NEIRA CORTEZ con DNI N°71094289, egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg: Miguel Angel Reynerio Bocanegra García
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. NOE JASIEL NEIRA CORTEZ con DNI 71094289 egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO PIURA” el cual consta de un total de 146 páginas en las que se incluye 29 tablas y 29 figuras más un total de 117 páginas en apéndices y/ o anexos

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



Noe Jasiel Neira Cortez
DNI N° 71094289



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 17 días del mes de noviembre del 2022, siendo las 16:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: _____

NEIRA CORTEZ NOE JASIEL

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO PIURA.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

MAYORIA

(Aprobado o desaprobado (**))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de

CATORCE

14

(Letras)

(Números)

Siendo las 17:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Mg. Zamora Carranza Maribel Mercedes

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 40921306)

Secretario: Mg. De La Cruz Ruiz Nelly Victoria

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 41830124)

Vocal: Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI:16459970)

(*) **Desaprobado:** 0-13; **Aprobado:** 14-20

(**) **Mayoría:** Dos miembros del jurado aprueban; **Unanimidad:** todos los miembros del jurado aprueban; **Grado de excelencia:** promedio 19 a 20

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Piura 30 de marzo del 2023

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de ciencias administrativas y económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo, **Noe Jasiel Neira Cortez**

Autor (es) de la investigación titulada:

**ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA
MYPE DEL RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO PIURA.**

Sustentada y aprobada el 17 de noviembre del 2022 para optar el Grado Académico/ Título Profesional de:

Licenciado en Administración

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
CC-BY-ND : Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

Datos del investigador (a)

Nombre y apellidos: Noe Jasiel Neira Cortez

DNI: 71094289

Teléfono celular: 926726250

Gmail: neiracortezjasiel@gmail.com

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Noe Jasiel Neira Cortez', written in a cursive style with a large initial 'N'.

Dedicatoria

A mis padres por el esfuerzo, compromiso, comprensión, apoyo incondicional y confianza en cada uno de mis días de vida en hacer que logre mis metas y objetivos trazados.

Agradecimiento

A mi Dios quien dio su esencia de sabiduría y fortaleza durante esta investigación.

A mi asesor Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García por apoyarme continuamente en el desarrollo de la investigación.

A la Mype del rubro librería por su apoyo incondicional en esta investigación.

HOJA DEL TURNITIN CON ÍNDICE DE SIMILITUD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
APROBACIÓN DEL JURADO	iv
APROBACIÓN DEL ASESOR	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ACTA DE SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN	vii
DATOS DE INVESTIGADOR	ix
Dedicatoria	xi
Agradecimiento	xii
Índice de tabla	xvi
RESUMEN	xix
ABSTRAC	xx
CAPÍTULO I:	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.1. Situación de la problemática	22
1.2. Formulación del problema	25
1.3. Justificación	25
1.4. Formulación de objetivos	26
1.4.1. Objetivo general	26
1.4.2. Objetivos específicos	27
CAPITULO II:	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes del problema	29
2.2. Bases teóricas científicas	36
2.2.1. Gestión de calidad	36
2.2.1.1. Definiciones gestión de calidad	36
2.2.1.2. Importancia de la gestión de calidad.....	36
2.2.1.3. Características de la gestión de calidad	37
2.2.1.4. Principios de la gestión de calidad.....	37
2.2.1.5. Factores de la gestión de calidad	39
2.2.1.6. Beneficios de la gestión de calidad.....	40

2.2.2. Liderazgo.....	41
2.2.2.1. Definiciones de liderazgo	41
2.2.2.2. Importancia del liderazgo	42
2.2.2.3 Características del liderazgo	42
2.2.2.4. Principios del liderazgo	43
2.2.2.5. Factores del liderazgo.....	43
2.2.2.6. Etapas del liderazgo.....	45
2.2.3. Definición de términos	46
2.3. Hipótesis	46
2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual.....	46
2.4.1. Variables.....	46
2.4.2. Operacionalización de variables	47
.....	48
CAPITULO III:.....	50
METODOLOGIA	50
3.1. Diseño metodológico.....	51
3.2. Población, muestra y muestreo.....	52
3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	54
3.3.1. Encuesta.....	54
3.3.2. Cuestionario.....	54
3.3.3. entrevista	54
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54
3.4.1 Procesamiento de datos	54
3.5. Aspectos éticos en investigación	55
CAPITULO IV:	56
RESULTADOS.....	56
4.1. Variable dependiente: gestión de calidad	57
4.1.1 Presentación y análisis de resultados Variable dependiente: Gestión de calidad	57
4.2. Variable independiente: liderazgo	87
4.2.1. Resultados de la entrevista aplicada a la librería del centro de Piura - 2022	87
4.3. Discusión de resultados	89
4.3.1. Diagnosticar el nivel de gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.....	89
4.3.2. Analizar el actual liderazgo en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.	93
4.3.3. Diseñar las estrategias del liderazgo en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021 – Aporte científico.....	95
CAPITULO V:.....	105
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	105

5.1. Conclusiones.....	106
5.2. Sugerencias.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	108
ANEXOS	114
Anexo 1. Instrumento de medición	115
Anexo 2. Ficha técnica.....	125
anexo 3. validez y fiabilidad del instrumento	126
Anexo 4. BASE DE DATOS	145
Anexo 5. Matriz de consistencia	146
Anexo 6. foto	147

Índice de tabla

TABLA 1; <i>Nivel de satisfacción con las tareas de atención al cliente</i>	58
TABLA 2 <i>Efectividad en el trabajo de sus compañeros</i>	59
TABLA 3 <i>Cumplimiento de las expectativas de los clientes</i>	60
TABLA 4 <i>Cumplimiento de promesas a los clientes</i>	61
TABLA 5 <i>Conocimiento en el desarrollo de actividades</i>	62
TABLA 6 <i>Trabajo en equipo para el bienestar de la empresa</i>	63
TABLA 7 <i>Actividades desarrolladas enfocadas en las metas y objetivos de la empresa</i>	64
TABLA 8 <i>Crecimiento de la empresa</i>	65
TABLA 9 <i>Compromiso en el desarrollo del trabajo</i>	66
TABLA 10 <i>Participación de las actividades sociales y deportivas</i>	67
TABLA 11 <i>Colaboradores comprometidos con el trabajo</i>	68
TABLA 12 <i>Flexibilidad en horarios del trabajo</i>	69
TABLA 13 <i>Cumplimiento de actividades por los compañeros</i>	70
TABLA 14 <i>Efectividad de las metas y objetivos dentro del plazo determinado</i>	71
TABLA 15 <i>Actividades supervisadas</i>	72
TABLA 16 <i>Análisis de las actividades desarrolladas</i>	73
TABLA 17 <i>Desempeño laboral</i>	74
TABLA 18 <i>Premiación al mejor trabajador</i>	75
TABLA 19 <i>Productos y servicios innovadores</i>	76
TABLA 20 <i>Constancia y mejora en el producto y servicio</i>	77
TABLA 21 <i>Compras de productos</i>	78
TABLA 22 <i>Reportes semanales de las ventas de productos</i>	79
TABLA 23 <i>Base de datos para la toma de decisiones</i>	80
TABLA 24 <i>Información externa para la toma de decisiones</i>	81
TABLA 25 <i>Análisis de informes internos de la empresa</i>	82
TABLA 26 <i>Información del cliente y proveedor para la toma de decisiones</i>	83

TABLA 27 <i>Satisfacción de las necesidades</i>	84
TABLA 28 <i>Productos y servicios con valor agregado</i>	85
TABLA 29 <i>La empresa y sus productos innovadores</i>	86

Índice de figuras

<i>Figura 01 satisfacción del cliente</i>	58
<i>Figura 02 efectividad en el trabajo</i>	59
<i>Figura 03 expectativas de los clientes</i>	60
<i>Figura 04 promesas cumplidas</i>	61
<i>Figura 05 efectividad en las actividades</i>	62
<i>Figura: 06 trabajo en equipo</i>	63
<i>Figura 07 actividades encaminadas en el éxito de la empresa</i>	64
<i>Figura 08 desarrollo de la empresa dentro del mercado competitivo</i>	65
<i>Figura 09 responsabilidad en cada actividad de la organización</i>	66
<i>Figura 10 participación en actividades externas</i>	67
<i>Figura 11 trabajadores fieles a la empresa</i>	68
<i>Figura 12 horarios flexibles</i>	69
<i>Figura 13 actividades desarrolladas dentro del tiempo establecido</i>	70
<i>Figura 14 éxito en las tareas desarrolladas</i>	71
<i>Figura 15 supervisión de actividades</i>	72
<i>Figura 16 estudio y desarrollo de tareas</i>	73
<i>Figura 17 desempeño laboral</i>	74
<i>Figura 18 reconocimiento al mejor colaborador</i>	75
<i>Figura 19 productos con valor agregado</i>	76
<i>Figura 20 servicio de calidad para cada uno de los clientes</i>	77
<i>Figura 21 estrategias de compras</i>	78
<i>Figura 22 reportes de las ventas</i>	79

<i>Figura 23 información analizada para la toma de decisiones.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 24 información de la competencia para realizar operaciones de compra.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 25 análisis de informes de la organización.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 26 estudio de las ideas de los clientes y proveedores</i>	<i>83</i>
<i>Figura 27 necesidades del cliente satisfechas.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 28 productos innovadores</i>	<i>85</i>

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrategias de liderazgo para la gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021”, tiene como objetivo general: Proponer estrategias de liderazgo para la gestión de calidad en una Mype del rubro librerías, donde se empleó una metodología descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte trasversal. La muestra que contiene la investigación consiste en 30 trabajadores de la misma empresa. Los instrumentos de recolección de datos utilizado es el cuestionario con escala nominal tipo Likert, obteniendo como resultado que la empresa del rubro librerías no utiliza estrategias de mercado para poder posicionarse con el fin de fidelizar clientes. Además, se muestra la falta de compromiso para brindar capacitaciones necesarias al personal para el correcto desempeño en cada una de las actividades como es la atención al cliente. Se llega a la conclusión que no hay una eficiente gestión de calidad y tampoco un efectivo liderazgo dentro de la empresa, por tal motivo se pretende la aplicación de las estrategias que están plasmadas en el plan de mejora y así poder contribuir con el problema vigente, para todo este estudio se aplicó la fiabilidad del alfa de Cronbach para la variable gestión de calidad teniendo como resultado un 0.911 de confiabilidad el cual está dentro del índice permitido y es confiable para otras investigaciones.

Palabras clave: Gestión de calidad, Liderazgo, capacitación y motivación personal.

ABSTRAC

The present investigation entitled "Leadership strategies for quality management in a Mype of the bookstore category of the Piura center year 2021", has as a general objective: Propose leadership strategies for quality management in a Mype of the bookstore category, where it was used a descriptive methodology, quantitative, non-experimental cross-sectional design. The sample that contains the investigation consists of 30 workers of the same company.

The data collection instruments used is the questionnaire with a Likert-type nominal scale, obtaining as a result that the company in the bookstore category does not use market strategies to be able to position itself in order to retain customers. In addition, the lack of commitment to provide necessary training to the staff for the correct performance in each of the activities such as customer service is shown. It is concluded that there is no efficient quality management and no effective leadership within the company, for this reason the application of the strategies that are embodied in the improvement plan should be sought and thus be able to contribute to the current problem. , for this entire study, the reliability of Cronbach's alpha was applied to the quality management variable, resulting in a reliability of 0.911, which is within the allowed index and is reliable for other investigations.

Keywords: Quality management, Leadership, training and personal motivation.