

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

*por* Noe Jasiel Neira Cortez

---

**Fecha de entrega:** 13-oct-2022 11:46p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1924989132

**Nombre del archivo:** Tesis\_para\_sustentar-\_UCT.docx (1,012.1K)

**Total de palabras:** 20530

**Total de caracteres:** 113149

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION**



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

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

**AUTOR**

**Br: Neira Cortez Noe Jasiel**

**ORCID: 0000-0003-4315-482X**

**ASESOR**

**Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio**

**ORCID: 0000-0002-8619-0321**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano**

**TRUJILLO - PERÚ  
2021**

**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 transversal. 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.

36

**CAPÍTULO I:**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**  
**DE LA INVESTIGACIÓN**

## **Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Situación de la problemática**

Hoy en la actualidad la pandemia a generado problemas para el desarrollo eficiente y eficaz de la de las organizaciones como es la rentabilidad ya que es un factor se suma importancia para su desarrollo dentro del mercado. Es por ello que todo emprendedor tiene que verse obligado a utilizar estrategias de innovación con el fin de tener ventas de cada uno de los productos y servicio que se le ofrece al público o también incursionarse por otro rubro el cual genere mas rentabilidad para la empresa y así satisfaga las necesidades de la población y tener competitividad dentro del mercado laboral. Asimismo, todas las organizaciones a nivel mundial estuvieron obligadas a implementación de tecnología, ya que de esa manera brindaban información a su público del producto y servicio que ofrecen y así poder sobrevivir ante la situación que actualmente se está viviendo. Es así que las empresas que brindan tecnología a nivel mundial están enfocadas en mejorar constantemente la gestión de calidad ya que de esa manera obtendrán grandes resultados dentro del mercado competitivo brindando valor agregado en sus productos y servicios a la población. (Flores 2020)

Hará (2018) menciona que toda empresa hoy en la actualidad necesita de líderes con espíritu innovador permitiéndole identificar su potencial, como también gestionar eficientemente el talento que dispone y así alcanzar todas las metas establecidas, por eso la persona que se comprometa a dirigir una empresa tiene que tener el potencial calificado con la finalidad de brindar solución a los conflictos que se presentan en todo el entorno de la organización.

#### **A nivel internacional**

Rodríguez (2015) detalla que la falta de un manejo y un correcto análisis enfocado en la gestión de calidad dentro de mypes que se dedican a la comercialización de todo tipo de implementos y útiles de oficina deriva a la insatisfacción y preocupación de la población al no ser atendidas sus necesidades dentro de un determinado momento siendo que los clientes acuden a buscar otra alternativa para sus cubrir principalmente las necesidades educativas.

Pincay (2020) describe que la gestión de excelencia y el liderazgo se tienen que trabajar de la mano para el logro de objetivos, sin embargo, las organizaciones comercializadoras y venta libros no utilizan sistema de gestión de calidad ni tampoco

métodos que evalúen la complacencia de cada uno de los clientes al momento de adquirir un producto de calidad.

Bonilla (2016) hace mención que la falta de aplicación de elemento científico, estrategias en gestión y servicio al cliente nos lleva a que los clientes tengas desconocimiento de todas las actividades que se realizan internamente como es los servicios de calidad, limpieza del lugar de trabajo y la organización adecuada de los productos y demás diligencias que practican, por ello toda empresa tiene que mejorar y analizar de manera interna como externa como está trabajando para brindar servicios de calidad y no tener perdidas.

### **A nivel nacional**

Belletich (2018) menciona que las MYPES afrontan el 94.9% en todo el entorno institucional de todas las micro empresa en el cual detalla que se denominan por ser de baja productividad, pero lo mas importante es que contribuyen la con producción y el nivel de empleo que necesita la sociedad en su entorno el busca el bienestar de las personas. Por otra parte, la economía nacional es un factor de gran importancia para el desarrollo y crecimiento del país.

Carihusari (2018) hace mención que la dificultad e inconveniente de la mayoría de las medianas empresas es al inicio, ya que no conocen de manera profunda las necesidades del cliente la cual tienden hacer menos concurridas, por ende las empresas incursionado en el rubro de librerías gracias al estudio realizado ya que hoy en día los posiciona en el mercado competente en el cual están enfocadas.

Crisanto (2017) Nos da a conocer en su estudio que el 50% de la representante de las empresas del rubro librerías conocen el termino de gestión de calidad y está siendo aplicado para tener un crecimiento tanto interno como externo dentro del mercado, asimismo se está trabajando en implantación y equipos de buena calidad para contribuir con las metas y objetivos propuestos

### **A nivel local**

Belletich (2021) nos a conocer que estamos viviendo en un tiempo muy difícil en nuestra región, ya que primero fuimos golpeados por el niño costero y actualmente por la pandemia es por eso que encarecidamente las empresas deben adaptarse a todas las necesidades que principalmente la población requiere para satisfacerse. La cual el

empresario tiene que analizar cuidadosamente todas las decisiones que se lleguen a concretar donde estas estén orientadas en el tiempo actual y al mismo tiempo adaptarse a la formalización.

Sernaqué (2018) detalla que los problemas que afrontan las MYPES en la región Piura hoy en la actualidad están afectando drásticamente a su desarrollo y crecimiento dentro del mercado afectan a su crecimiento, esto se debe a distintos elementos como son: falta de conocimiento profesionales, deficiencias en gestión de negocios, y las injustas cuotas tributarias y poco interés.

Palacios (2019) menciona que las MYPE del rubro librerías en la región Piura no son ajenas al crecimiento de la economía y el aumento de la competencia entre el rubro ya mencionado, sin embargo las micro y pequeñas empresas padecen de muchos problemas internos como es adaptación al cambio, formulación y la invocación estratégica, esto sucede por la falta de preparación e investigación científica del rubro que se orientan las MYPES; esto permite problemas competitivos, rentabilidad y lo más probable llegar al punto de cierre del negocio.

Guzmán (2015) manifiesta que las organizaciones no logran el éxito ya que están rodeadas de problemas internos como externos como son: falta de conocimiento del mercado donde se orienta los productos o servicios que se ofrece, deficiencia en la organización interna, falta de planificación organizada, mala distribución del trabajo y falta de innovación tecnológica todo esto hace que la MYPE no aumente su valor en el mercado donde represente su imagen o marca como una empresa líder y exitosa.

#### **A nivel institucional**

En la actualidad surgen muchos problemas internos en las organizaciones es así que la empresa del rubro librerías del centro Piura (zona de reglamentación especial) presenta deficiencias en lo que es atención al cliente, coordinación por parte de los colaboradores y desconocimiento del producto. Donde se percibe que no hay capacitaciones constantes por parte de los propietarios.

Se detalla que las librerías del centro de Piura, tienen como objetivo la comercialización de diferentes productos y artículos de oficina, es por ello que dichas empresas hoy en la actualidad presentan problemas a consecuencia de la pandemia como es la escasa demanda de útiles escolares. Asimismo, tienen falencias en la atención al cliente

al momento de brindar información del producto demostrándose que existe deficiencias en las capacitaciones.

Dichas Mype presentan un gran nivel de competencia con demás empresas del mismo rubro que están ubicadas en la misma zona, es por ello que la Librería Bazar El Pacífico S.A.C hoy en la actualidad presenta productos de buena calidad a costos accesibles el cual cumplen con las expectativas del consumidor, por otra parte, debido al situación que vivimos envuelta en la pandemia del COVID 19 la empresa presenta una deficiente gestión de calidad lo que influye que haya bajos niveles de ventas, debido a que hoy en la actualidad a los líderes les falta capacitarse profesionalmente y tener conocimientos adecuados para ponerlos en práctica dentro de una empresa, por ello se hace mención que la preparación de un líder tienen que ser constante ya así estará preparado para el desarrollo de todas las actividades que se organicen y puedan tener resultados eficientes y eficaces y llevar a una empresa al éxito.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de estrategias de liderazgo contribuye con la gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro de Piura año 2021?

## **1.3. Justificación**

### **Justificación teórica**

“Permite acrecentar los conocimientos científicos del investigador como es desarrollo de habilidades y destrezas el cual implica redactar las brechas de conocimientos existentes que la investigación buscara describir” (Valderrama, 2019)

Permite lograr empoderarse de conocimientos, habilidades y estrategias que nos brinda soluciones a todos los problemas que se presenten dentro del ámbito profesional mejorando el bien personal como social.

### **Justificación práctica**

“Desarrolla nuevas tácticas y teorías otorgando una solución a un problema que está presente, proponiendo nuevas estrategias y técnicas en el proceso con la finalidad de aplicarlas y dar una solución de manera eficiente y eficaz en el tiempo menos posible (Criollo, 2015)

De manera práctica, ya que los resultados más resaltantes permitirán brindar soluciones concretas a la organización contribuyendo a elevar el nivel de complacencia en cada uno de los clientes como también mejorar los márgenes de ventas

### **Justificación metodológica**

“Plantear nuevos métodos con el fin principal de originar nuevos conocimientos válidos y confiables en la investigación para que otras personas puedan tomar dicho estudio”. (Fernández, 2020)

Uso de técnicas investigativas como es el cuestionario el cual proceso por el alfa de Cronbach para dar confiabilidad y así el desarrollo de la investigación sea confiable para posteriores estudios.

### **Justificación social**

<sup>21</sup> “Toda investigación debe tener en cierta relevancia social el cual logre ser trascendente para la sociedad y denotando alcances o proyección social beneficiosa” (Hernández, Fernández & Batista, 2014)

La relevancia social permite establecer una perdurable relación con cada uno de los consumidores de adquieren productos en dicha empresa, asimismo permite brindar resultados efectivos en la atención y productos de calidad.

Asimismo, la presente indagación se empleará el tipo de investigación descriptiva en donde la delimitación temática será por las variables: Gestión de calidad y Liderazgo, delimitación psicográfica será por la Mype del rubro Librerías (Piura – zona de reglamentación especial) la cual estas empresas se encuentran en el centro de Piura cuya delimitación geográfica Piura y la delimitación temporal 2021.

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Proponer estrategias de liderazgo para la gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.

### 1.4.2. Objetivos específicos

- a) Diagnosticar el nivel de <sup>1</sup>gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.
- b) Identificar los factores críticos de la gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.
- c) Analizar el actual liderazgo en una Mype del <sup>1</sup>rubro librerías del centro Piura año 2021.
- d) Diseñar las estrategias del liderazgo en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021

**CAPITULO II:  
MARCO TEÓRICO**

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

#### A nivel internacional

##### México

López (2018) en su estudio “Diseño de gestión de calidad enfocada en el tercer sector” El cual tuvo como objetivo general valorar el nivel de la calidad en el que se encuentra dicho sector en nuevo León a través de un estratégico modelo de gestión de calidad. Para el cumplir dicha investigación se llevó a cabo un estudio enfocado en 14 empresas de Nuevo León el cual estuvo conformada por accionistas civiles y Beneficencia Privada, se aplicó el método cuantitativo con diseño no experimental y de tipo transaccional descriptivo durante el mes de junio del año 2017. Para obtener la información se utilizó el instrumento de la encuesta el cual fue validado por expertos, obtuvo como resultado que actualmente el tercer sector se encuentra en proceso de calidad con una calificación general de 3.09 lo que indica dicho sector está enfocado en el desarrollo y permanencia. por ello se llegó a la conclusión que el tercer sector se encuentra posicionado en el tercer nivel de la calidad ya que obtuvo una calificación de 3.09, lo que significa que dicho sector aún está en proceso de desarrollo y crecimiento sólido del sector.

Relevancia: la tesis me sirvió para argumentar la propuesta de mejora y su análisis.

##### Colombia

Angel (2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad e innovación en industrias de manufactura de café” tiene como objetivo general: analizar la relación existente entre las prácticas de gestión de calidad e innovación en un grupo de 20 organizaciones que están dedicadas a la manufactura del café, que se encuentran ubicadas en la zona centro del departamento de Caldas ya que estas están implementando estrategias de innovación encaminadas en el desarrollo constante de los procesos que realiza el negocio, para la

investigación se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, para tomar la información solicitada, se detalló encuestas el cual fueron validadas por profesionales, por ello que cada una de las encuestas mide una percepción sobre el nivel de desempeño de categorías y sus variables. por ello los resultados mostraron que existe relación directa entre la variable de calidad e innovación permitiendo establecer la conectividad que hay entre la aplicación de la gestión de calidad y la mejora dentro de las empresas.

Relevancia: la presente indagación me sirvió para desarrollar el análisis de resultados y conclusiones.

### **Colombia**

Gil & Gómez (2019) en su investigación “estilos de liderazgo autopercebido versus liderazgo percibido en dos multilaterales de Medellín” el cual tiene como objetivo: comparar los estilos de liderazgo autopercebido por cada uno de los líderes de ambas empresas con el fin de observar brechas que permitan ajustar sus procesos de dirección. Para ello se utilizó una metodología con enfoque cualitativo – descriptivo, para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta el cual fue validada por especialistas en la materia. Llegando a los resultados que, para los trabajadores de ambas partes, resultó exitosa la aplicación frente al estilo de liderazgo que presenta el líder, asimismo todo líder tiene por naturaleza un estilo de liderazgo el cual se orienta en la mejora de las actividades como en las personas que lo rodean utilizando estrategias de persuasión con el propósito principal de lograr las metas y objetivos para la empresa.

Relevancia: dicha investigación me sirvió para desarrollar el análisis de resultados y también me orientó al desarrollo de las conclusiones.

### **Colombia**

Roncallo & Roqueme, (2021) en su investigación “liderazgo transformacional y engagement laboral dentro de una entidad local” el cual tiene como objetivo detallar los hallazgos de un estudio que analiza la relación entre el liderazgo transformacional y engagement institucional de los colaboradores del sector público en Colombia. En cual se utilizó una metodología cuantitativa de diseño transeccional basada en una muestra de 325 colaboradores públicos donde se presenta una pequeña participación de damas representando el 52.6% entre las edades de 18 a 39 años en cual se obtiene un nivel de confiabilidad de 0.70 dichos datos se utilizaron con la técnica descriptiva y correlacional el cual arroja como

resultado <sup>3</sup> que el liderazgo transformacional se presenta de manera positiva con el engagement laboral. Dicha investigación tiene como resultado que el liderazgo transformacional se encuentra relacionado positivamente con el engagement laboral, presentando una correlación moderada con las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement laboral; el cual se representa por valores de 0.44 y 0.64

Relevancia: me sirvió para desarrollar la propuesta de mejora y tener conocimiento sobre las variables en estudio

### **Colombia**

Pachón (2020) en su estudio titulado <sup>7</sup> “propuesta para a la integración de sistema de gestión de calidad y nivel organizacional de proyectos J. Arquitectura” teniendo como objetivo delimitar que las empresas busquen herramientas en el cual les permita realizar tareas mas eficientes en cada unas de sus operaciones y aumentar cada una de las utilidades. Para dicha investigación se utilizó una metodología con enfoque mixto y de tipo descriptivo <sup>7</sup> basado en un diseño no experimental de corte transversal, del mismo modo para la correlación de los datos se utilizo la encuesta y la entrevista el cual se aplico al equipo de el desarrollo de actividades y a los propietarios. Se arribo a los resultados que la organización <sup>7</sup> brindo una guía de integración entre la gestión de proyectos y el sistema de la gestión de calidad el cual contribuye a la toma de decisiones y a todos los lineamientos de sus proyectos aplicando la estrategia institucional, finalmente la gestión de calidad <sup>1</sup> contribuye a la optimización de todos los recursos con el propósito de mantener un mejoramiento continuo dentro y fuera de la empresa.

Relevancia: la presente investigación me ayudo a mejorar la propuesta de mejora ya establecida principalmente con la <sup>1</sup> variable gestión de calidad total.

### **A nivel nacional**

Ahón (2019) en su tesis denominada <sup>3</sup> “gestión institucional y calidad de servicio en una unidad de gestión local Trujillo 201” presenta como objetivo principal identificar y delimitar si existe relación alguna entre dos aspectos: gestión institucional y la calidad de servicio. Se aprecio que la relación aplicada a la <sup>3</sup> unidad de gestión local N° 03 Trujillo. Asimismo para el desarrollo de dicha investigación se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, no experimental de corte transversal obteniendo un diseño correlacional, se toma <sup>3</sup> una muestra de 50 participantes para obtener la información que se requiere, para ello se utilizo el

instrumento cuestionario que fue validado por expertos las dos variables en estudio, dicho cuestionario esta conformada por 25 preguntas con la escala de Likert, obteniéndose como resultado que las dimensiones investigadas se relacionan con la primera variable sujeto a un estudio minucioso de cada una de las encuestas por lo que se toma en cuenta la alternativas con el fin de brindar resultados positivos.

Arribando a la conclusión que la gestión institucional se ejecuta de manera directa con ofreciendo calidad en el servicio en la unidad educativa local, donde se aplicara la prueba de estadística para observar que el coeficiente de relación de Rho 0.709 el cual comprueba la excelente relación que existe.

Relevancia: Mes sirvió para el desarrollo de las variables en estudio y el para contextualizar las variables.

Quispe (2020) en su tesis titulada “Calidad de servicio y gestión pública en la unidad de gestión educativa local 06, Ate Vitarte- 2020” tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y gestión pública según los profesores del nivel primaria y secundaria, el tipo de investigación es básica de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, dicha investigación estuvo conformada por 65 docentes de dicha institución, el instrumento de la encuesta que fue validada por expertos y la fiabilidad del alfa de Cronbach con un 0.902 para la primera variable y para la segunda se obtuvo un nivel muy alto con una fiabilidad de 0,928, teniendo como resultado que existe una relación moderada entre las variables en estudio lo que presenta con un estudio de Spearman ( $0 < 0.01$ ;  $RS = 463$ ). Concluyéndose que existe una relación modera además positiva.

Relevancia: Me sirvo para el desarrollo de variables y determinar su relación dentro del estudio.

Mendoza (2019) en su investigación “Gestión de la calidad en el servicio de administración tributaria del impuesto predial de la municipalidad de santa Anita al 2019” presentando un objetivo general determinar la influencia en la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el servicio de administración tributaria del impuesto predial se emplea un estudio hipotético deductivo, diseño no experimental de corte transversal siendo la población total de 35 personas internas. En cuanto a la fiabilidad de cada uno de los instrumentos se ha considerado la validez del contenido por medio de expertos, dicho

instrumento responde a la técnica encuesta utilizando la escala de Likert. Teniendo como resultado que la gestión de calidad está influenciada en proceso sistemáticos en la percepción del vecino de la municipalidad. De San Ana.

Relevancia: me sirvió para desarrollar la investigación y estudio de las dos variables.

Fernández & Santos (2020) en su tesis “liderazgo y la motivación del personal administrativo de la facultad de Medicina de la Universidad Nacional mayor de san Marcos 2019, tiene como objetivo determinar la relación del liderazgo y motivación del personal administrativo que labora en dicha facultad, dicha investigación es no experimental con enfoque cuantitativo correlacional y descriptiva. La población está conformada por 154 trabajadores CAS la cual laboran en diferentes áreas y perfiles de puestos. Se aplico el instrumento cuestionario para obtener la información relevante con el fin de aplicar el método Likert. Se presentaron los resultados la cual evidencia la relevancia de ejercer un liderazgo eficiente, y así poder comprender la realidad de cada uno de los trabajadores y aprovechar recursos con el fin de cumplir los objetivos institucionales. Finalmente se manifiesta que constante hay que seguir brindando información sobre la motivación y el liderazgo

Relevancia: la presente investigación me sirvió para el desarrollo del análisis de resultados de la variable gestión de calidad.

Rodríguez (2018) en su investigación “ motivación del personal y el liderazgo del área de administración del módulo básico del poder judicial nuevo Chimbote 2018” el cual tiene por objetivo encaminar la relación entre la motivación de los colaboradores y el liderazgo, dicha investigación presenta una metodología de tipo descriptiva y correlacional con diseño no experimental y de corte transversal para el estudio utilizo una población de 61 colaboradores a quienes se les aplico cuestionarios enfocados en las variables en estudio por ello para la recopilación de la información necesaria se aplico el coeficiente de correlación Spearman del 0.796 el cual representa que hay buena conexión positiva entre ambas variables con un nivel de significancia de 0.05, por otra parte se determino que la motivación predomina en un nivel regular representado con el 37.7% y por otra parte motivación mala con un nivel de 41.0% teniendo como resultados que el liderazgo autocrático predomina en el nivel deficiente de 36.1%, el liderazgo democrático representa un nivel regular de 42.6% y el laissezfaire con un nivel regular de 22%

Relevancia: esta tesis me ayudo al desarrollo de las variables y obtener conocimientos sobre motivación del personal y el liderazgo.

### **A nivel regional**

Sosa (2019) en su investigación “Gestión de calidad y liderazgo en las comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo – Sullana, 2019” tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y el liderazgo. Es de tipo descriptivo, cuantitativa de diseño no experimental, la muestra en desarrollo está constituida por el total de la población conformada por 12 propietarios. Entre los principales resultados tenemos que el 66.7% de los empresarios está muy de acuerdo con que la empresa deberá desarrollar alianzas estratégicas, mientras que el 83.3% está muy de acuerdo que cumpla las necesidades del cliente. Teniendo como conclusión que la primera variables gestión de calidad el 41.7% está de acuerdo que los productos que se ofrezca se sometan a una serie de procesos el cual permiten asegurar la calidad del producto y servicio mientras el liderazgo el 91.7% está muy de acuerdo que el líder asume responsabilidades de cada uno de sus colaboradores.

Relevancia: El presente antecedente me sirvió como basa fundamental para el desarrollo y análisis de los resultados presentados en la investigación.

Abad (2018) en su tesis “gestión de calidad y el liderazgo en la escuela superior Jasé María Piura 2018” denominada investigación planteo hipótesis para encontrar la relación, por ello se encamino por la metodología con diseño no experimental y de corte transversal, asimismo presento un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, para la investigación se tomo una población de 245 estudiantes y una muestra de 146 alumnos, dichas variables obtuvieron un total de 12 indicadores. Para ello se aplicó una técnica encuesta con el instrumento cuestionario y fue validado por expertos en la materia, dentro de los resultados se encontró que existe una relación significativa entre las dimensiones de gestión directiva y administrativa, asimismo, existe una relación positiva directa entre gestión y liderazgo donde presentan un efecto de 0.872. y la segunda bilateral de 0.0.

Relevancia: dicha investigación me ayudo a desarrollar el marco teórico de la investigación y me facilito información para las conclusiones.

Soriano (2019) en su investigación denominada “Estilos de liderazgo del director del instituto superior tecnológico Miguel Grau Piura” teniendo como objetivo identificar el estilo de liderazgo predominante en el directivo, para ello se exponen teorías, estilos, descriptivos de cada uno de los rasgos encontrados en dichos estilos y su incidencia en la forma de realizar la gestión por parte de un directivo, es estudio presenta una metodología cuantitativa de diseño no experimental de corte trasversal, tiene como resultado que el director incorpora en su gestión los principales rasgos de un estilo Laissez faire o no liderazgo, identificándose que la subdimensión del liderazgo transformacional es carisma.

Relevancia: La presente investigación me ayudo en discusión de resultados en la variable liderazgo ya que me facilito información de importancia para el estudio.

Pingo (2017) En su tesis denominada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en la agencia Paita año 2016” tiene como objetivo determinar la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral, se utilizó una metodología descriptiva, cualitativa, cuantitativa y de corte trasversal. Para el recojo de datos se utilizó el instrumento cuestionario dichas encuestas fueron validadas por expertos en el tema, llegando a los resultados que existe una relación positiva entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia Piura 2016, de tal modo ante la mejora en el estilo se espera que aumente la satisfacción con el fin que se sientan cómodos en sus puestos, por otra parte se manifiesta que la percepción sobre el estilo de liderazgo consejero es alto y el nivel de percepción del estilo de liderazgo del director es regular.

Relevancia: El presente antecedente me sirvo para el desarrollo del marco teórico facilitándome información valiosa para el estudio.

Cango (2018) en su investigación denominada “Liderazgo y rendimiento académico del área de EPT, de los estudiantes del cuarto año de secundaria de la institución educativa Lizardi montero, Ayabaca Piura 2018” dicha investigación tiene como objetivo general conocer la relación entre ambas variables, se empleó una metodología descriptiva, cualitativa y correlacional descriptiva, se tomó como población a los alumnos del nivel secundario 110 en su totalidad y una muestra de 30 alumnos, para el recojo de datos se empleó el instrumento cuestionario con la técnica de la encuesta, tiene como resultados que los estudiantes de la institución Lizardo Montero existe un nivel bajo de liderazgo en su aula la cual se deduce la ausencia de autonomía y motivación a la comunidad estudiantil, por otra parte, se menciona

que los alumnos del cuarto año <sup>3</sup> existe un alto porcentaje que se encuentran en un aprendizaje inicial.

Relevancia: la presente investigación me ayudo con la información necesaria para fundamentar la propuesta de mejora, asimismo me ayudo en las conclusiones.

## <sup>31</sup> 2.2. Bases teóricas científicas

### 2.2.1. Gestión de calidad

#### 2.2.1.1. Definiciones de gestión de calidad

Reyes (2021) menciona que la gestión de calidad es un conjunto de estrategias analizadas que determinan la política de la eficacia de una actividad que la empresa desarrolla constantemente para mejorar dentro y fuera del mercado. Es por ello que se implanta métodos de calidad basados en la planificación, <sup>37</sup> control de calidad, protección y la mejora de la calidad que todo sistema de una organización tiene que mantener siempre pendiente.

Sánchez (2017) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder ejecutar las a tareas que se desarrollan de manera internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo <sup>1</sup> para cumplir las expectativas de los clientes y así tener buenos resultados para la empresa.

<sup>1</sup> Hernández; Barrios & Martínez (2018) describen que la gestión de calidad hoy en día es la es la táctica clave para que toda empresa impulse competitividad empresarial el cual permite una perspectiva integral y visualizar a una empresa como una serie de conjuntos interrelacionados con la finalidad que el consumidor se sienta a gusto con lo que la empresa le brinda para su consumo diario.

ISO 9001: 2015 menciona que la gestión de calidad el 90% de los inconvenientes de la gestión son ocasionados por las misma forma de afrontarlos y no por el personal de trabajo. Pes por ello que todos los procesos se han mejorado de acuerdo a las necesidades y opiniones de todo el personal administrativo, por otra parte, se menciona que la gestión de calidad actualmente está enfocada en la fabricación de productos totalmente competitivos dentro del mercado utilizando canales o sistemas de comercialización.

### **2.2.1.2. Importancia de la gestión de calidad**

Riquelme (2022) menciona que la gestión de calidad es de gran relevancia ya que es la parte principal para de un negocio el cual brinda la excelencia en todos los productos, servicios y procesos internos de la empresa, es así que las organizaciones deben implementar programas y métodos utilizando la información interna con el fin de identificar todas las debilidades que se presenten. El cual permite que la empresa mejore las falla utilizando estrategias innovadoras para tener resultados efectivos con el producto o servicio que brinde.

### **2.2.1.3. Características de la gestión de calidad**

Máxima (2021) detalla cuales son las importantes características de la gestión de calidad.

**Enfoque al cliente.** Está enfocado en la mayoría de esfuerzo que la organización realiza con el objetivo de brindar soluciones a los inconvenientes de los consumidores por cada uno de los productos y servicios que se le ofrece en determinadas ocasiones.

**Liderazgo alineado con los objetivos de la organización.** Está orientado en los objetivos de la empresa ya que estos tienen que tener filosofía de innovación y mejora continua en los procesos y métodos que se realice en función a las necesidades que se requieren en la sociedad.

**Importancia de los empleados internos.** Se refiere al eficiente y eficaz desarrollo y crecimiento de los colaboradores dentro de la empresa, es por ello es fundamental escuchar sus opiniones que tienen respecto al desarrollo de actividades.

**Gestión basada en la mejora continua.** Se orienta en cada decisión que se toma y en el desempeño de las actividades, ya que se tiene que analizar previo a al desarrollo, con el fin de tener mejores resultados en cada uno de los procesos.

**Importancia de los empleados externos.** Esta canalizado a que los consumidores, proveedores y personal externo son fundamentales para que la empresa obtenga grandes resultados, ya que ellos también brindan mejora continua para la empresa alcanzando un nivel elevado de calidad total.

### **2.2.1.4. Principios de la gestión de calidad**

Sirvent & Pérez (2017) en su informe detallan los siguientes principios.

**Enfoque al cliente.** Las empresas hoy en la actualidad los clientes son la base fundamental para el desarrollo, es así que se debe de comprenderlos y satisfacer sus inquietudes actuales y futuras, es así que hay que satisfacer sus requisitos y esforzarse en cumplir cada una de sus expectativas ya que genera beneficios satisfactorios para la empresa como es la fidelización y posicionamiento en el mercado.

**Liderazgo.** Está encaminado a que cada uno de los líderes deben de establecer una unidad de propósito y al mismo tiempo saber donde quieren llevar a la empresa, es por eso que son responsables de crear un ambiente interno donde el colaborar se sienta parte de, para ello toda empresa tiene que contar con líderes que muevan masas es decir que trasmitan su liderazgo de la mejor manera y brinde mejores beneficios para todos, permitiendo que la empresa aumente su valor en el mercado.

**Compromiso con las personas.** Se menciona que el compromiso personal dentro de una organización es fundamental ya que posibilita que todas las habilidades del colaborador sean utilizadas en beneficio interno para poder ofrecer un servicio de calidad a los clientes, es por eso que la participación del personal es importante para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

**Enfoque a procesos.** Es donde cada uno de los resultados se logran de manera eficiente y eficaz de manera el cual todas las tareas y recursos se tramitan como un proceso estructurado que mejora constantemente a la empresa por el cual la compañía se debe de construir mediante procesos analizados y así poder establecer objetivos y poder llevar un buen control el cual permita tener buenos resultados.

**Mejora.** En una empresa la mejora se debe de practicar constantemente se debe de poner en práctica, ya que se habla de algo intangible que la empresa debe de percibir con el fin de darle valor agregado a los productos o servicios que se les ofrece a sus clientes a través de procesos progresivos. El cual garantiza el nivel de calidad en el posicionamiento dentro del mercado.

**Toma de decisiones basadas en la evidencia.** Hace mención que toda decisión se debe tomarse bajo una evidencia o base de datos para no tener deficiencias en el proceso y desarrollo de estas, permitiendo que la empresa se encamine al éxito por lo efectivo que son sus procesos de calidad.

**Gestión de las relaciones.** Toda empresa depende de sus clientes y proveedores la cual una buena relación entre ambas partes permite aumentar la capacidad de todos con crear un gran valor. Es decir, el cliente no acepta que con sola la empresa este legalizada, sino que también los proveedores cumplan con lo solicitado en los productos y servicios.

#### **2.2.1.5. Factores de la gestión de calidad**

Ealde (2020) menciona los 5 factores importantes dentro de la gestión de calidad

##### **Planificación estratégica**

Es el inicio para implantar la ISO 9001 y es por eso que adaptar un sistema de gestión de calidad el cual se basa en una decisión analizada que continuamente será tomada con la intención de mejorar constantemente el desempeño de la empresa bajo procesos que se deben de cumplir dentro de un plazo determinado para no tener deficiencias internas.

##### **Empoderamiento de los dueños del proceso**

Es donde la empresa debe de orientarse en los procesos poner que de esa manera poner en marcha las normas establecidas en la ISO 9001, siendo que serán los que brindan valor al sistema es así que la gestión de calidad acompañados de la alta dirección y así desarrollar conocimientos sobre la calidad total es porque todos deben estar involucrados en cada uno de los procesos.

##### **Liderazgo y compromiso para adoptar la ISO 9001:2015**

Todo líder que dirige una empresa debe de estar capacitado para encaminarla al éxito es porque debe de mostrar compromiso único desde que inicia su labor es así que la alta dirección debe de brindar los recursos entre ellos al personal cada uno con sus tareas delegadas y así poder lograr la calidad en cada una de las metas y objetivos.

##### **La determinación de riesgos como ruta crítica**

Es así que este factor de la ISO 9001 contribuye a obtener un ideal pasado en todos los problemas en las empresas, de esta manera las organizaciones que cuentan con el sistema de gestión de calidad detallaran que no funciona como era su fin de presentación, pues bien, dichos ideales ayudan a estar preparados y atentos a los competidores, mercado y a todos los elementos que pueden afectar a la empresa.

11

### **Incorporar buenas prácticas**

La ISO 9001 detalla que es fundamental que toda empresa implemente los códigos necesarios de eficientes practicas Ya que con esto se logra la efectividad del sistema de gestión de calidad la cual todas estas prácticas se deben implantar en el personal que se encuentra bajo el control de la empresa para ello es importante la comunicación interna permitiendo obtener resultados efectivos.

1

#### **2.2.1.6. Beneficios de la gestión de calidad**

Romero (2019) en su informe detalla cuales los principales beneficios de una buena gestión de calidad dentro de una empresa.

20

### **Potenciar la imagen de la empresa tanto para los clientes actuales como potenciales**

No solo es importante estar certificados bajo el sistema de gestión de calidad cono que se busca mejorar e innovar la mejora y calidad de la presentación de la organización potenciar la calidad de la imagen de la empresa con el fin de tener posicionamiento en el mercado.

1

### **Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios**

El sistema de gestión de calidad obliga a analizar minuciosamente todos nuestros procesos para asegurar la obtención de un producto o servicio uniforme y viable para el consumidor, por otra parte, la gestión de calidad brinda herramientas útiles para estudiar los procesos que se utilizan y así no tener problemas, el cual permite ser más eficientes y competitivos.

1

### **Incrementar la satisfacción de los clientes**

Es el objetivo esencial que toda empresa hoy en la actualidad tiene que tener para ser exitosa, por eso es fundamental analizar las necesidades del cliente cumpliendo las expectativas de calidad y precio.

### **Elevar la satisfacción y motivación de todos los que conforman la empresa.**

1

La gestión de calidad se aboca en toda la empresa para ello el personal a cargo tiene que constantemente realizar estudios internos como externos permitiendo conocer los

cambios que se dan en el transcurso del tiempo de tal modo que permita tomar la decisión correcta.

### **Intercambiar conocimientos**

Las empresas hoy en la actualidad los altos directivos tienen que utilizar métodos o estrategias que permitan desarrollar e intercambiar conocimientos con la meta de conocer las expectativas de lo que está sucediendo en la empresa.

### **Simplificar la interacción y comunicación entre los distintos departamentos o áreas de la empresa**

Es fundamental tomar la decisión de ordenar reuniones planificadas mejora la integración ya que permite conocer los temas que cada integrante tiene, por eso hoy en la actualidad es importante desarrollar el sistema de la gestión de calidad para obtener la interpretación que la ISO 9001 nos indica.

## **2.2.2. Liderazgo**

### **2.2.2.1. Definiciones de liderazgo**

En ADEN Business Magazine, Max Weber, menciona que el liderazgo es un grupo de pensamientos estratégicos, habilidades el cual sirven para dirigir un grupo de personas que cumplan con las metas y objetivos que se plantean en un plazo determinado.

Días (2017) detalla que la palabra liderazgo está definido en elementos con partes diferentes, con rol de relaciones y la inteligencia de los seguidores el cual permite la finalización de las metas y objetivos que son plantados en base a una cultura organizacional.

Zapata (2019) hace mención que el liderazgo este combinado por un grupo de actividades que el líder camina junto a ellas, es decir no solo se lideran tareas, sino que también doctrinas y posiblemente como un modelo a seguir en sus labores. Por otra parte, todo líder tiene características emocionales el cual hacen que los colaboradores se sientan parte de ello en su entorno el cual mejora su accionar.

Salinas (2018) describe que el liderazgo es el conjunto de habilidades positivas que acceden a una persona dirigir un grupo de individuos al logro de fines superiores por caminos orientados en el éxito, todo líder debe de poseer habilidades para cumplir de la mejor manera

las tareas de una empresa dentro del tiempo pactado, asimismo establecen una unidad de propósito y una efectiva dirección de actividades.

#### **2.2.2.2. Importancia del liderazgo**

Verona (2019) determinó que el liderazgo es de gran relevancia ya que está basado en un conjunto de habilidades que permiten influenciar dentro de las personas haciendo que sus ideales sean puestos en práctica, por otra parte, es fundamental ya que el liderazgo está vinculado a la capacidad de tomar riesgos y brindar ideas innovadoras y tener una visión a futuro con lo que se pretende desarrollar.

#### **2.2.2.3 Características del liderazgo**

MBA (2021) menciona cuales son las principales características del liderazgo:

##### **La buena comunicación**

Es la característica que todo líder debe de tener para poder comunicar de manera clara lo que pretende desarrollar utilizando estrategias innovadoras, a través de la comunicación efectiva es posible transmitir ideas, objetivos y conocimientos el cual hace que tus seguidores realicen de la mejor manera su trabajo

##### **Desarrollo de empatía**

Es una de las características de un líder con mente positiva, es decir tener la capacidad para poder comprender las emociones de los demás, el cual permita transformar el entorno para tu beneficio, esto permite mejorar la relación con los colaboradores, por eso la comunicación y la empatía hace que un líder obtenga resultados productivos.

##### **Asume riesgos**

se menciona que los riesgos pretenden cosas negativas, sin embargo, el liderazgo resiliente conoce asumirlos que en su mayoría puede traer más ganancias que pérdidas principalmente cuando está dispuesto a aprovechar las experiencias y tomarlas como estrategias de mejora y así poder tener resultados favorables.

##### **Adáptate**

Dicha característica esta entre los lideres exitosos, ya que enrumbar nuevas cosas, proyectos es cuestión de adaptarse a los cambios externo ya que estos pueden ser buenos o

malos para lo que estas desarrollando por ello hay que estar preparado para darles solución en el tiempo menos posible y que no afecte en el desarrollo.

### **Demuestra determinación**

Es una de las características que en oportunidades se deja de lado, sin embargo, es fundamental en el liderazgo resiliente, ya que es donde el grupo de trabajo lanza la idea y el líder debe de analizar y determinar lo que se tiene que realizar y así sacar adelante al equipo de trabajo.

#### **2.2.2.4. Principios del liderazgo**

Ardila (2020) describe cuales son los principios del liderazgo:

### **El líder reúne a las personas y busca el consenso**

La parte principal donde el líder se reúne con el grupo de trabajo para cruzar ideas, trazar planes y darles solución a los problemas. Es fundamental este aspecto ya que las personas desean ser escuchadas donde conozcan sus ideas y estar dentro de la decisión que se tomen.

### **El líder es humano**

Todo líder es capaz de buscar hasta la manera más humana con tal de brindares solución a los problemas, por eso que todo líder tiene que mantener buenas relaciones humanas ya que busca las soluciones lo más pronto posible para sentirse bien con los de su entorno.

### **El líder cree en el proceso, busca el progreso**

Dicho principio es importante para el liderazgo siempre y cuando haya mejores formas de desarrollar las cosas. Por eso se menciona que los líderes eficaces son aquellos que brindan nuevas ideas para el efectivo desarrollo y crecimiento del entorno personal y social. Ya que toda meta debe estar encaminada en el progreso para todos.

### **El poder de acción**

La acción es la parte fundamental en el desarrollo del liderazgo, la acción diligente es el mecanismo que está orientado en mover progresos, pero con resultados, por eso es

importante manifestar ideas innovadoras para que lo que se esté desarrollando cause impacto en la sociedad y genere resultados productivos.

#### **2.2.2.5. Factores del liderazgo**

Gómez (2017) en su informe describe cuales son los principales factores del liderazgo

##### **Seguridad y autoconfianza**

Toda empresa para que logre el éxito es importante que las decisiones y estrategias se tomen en base a un análisis minucioso por todo el personal es decir que todos estén involucrados en el proyecto y se sientan participes, generando espíritu de trabajo y todos se orienten aun mismo horizonte.

##### **Ofrecer impulso a la empresa**

Todo líder es la persona que debe de proveer de las metas u objetivos al resto del personal, es decir, es la persona encargada de guiar los pasos de los colaboradores y comunicarles de manera clara, por otra parte, es aquel que permite libertad siempre y cuando el objetivo final dentro del rango establecido, por ello todo líder tiene que estar empoderado de conocimientos y estrategias para que lo demuestre en cada momento con sus seguidores ya que es ejemplo a seguir.

##### **Aprendizaje constante**

La particularidad de asignar a un líder es que se muestre flexible a las opiniones contrarias y permita a los demás que está permitido el fallo, es decir que no obligue al grupo que lo acompaña a aceptar solo sus ideas, sino que sepa escuchar al entorno. Ya que es beneficioso para el equipo para el logro de los objetivos. Por eso toda empresa que cuenta con estos líderes se adaptan de la mejor manera a los cambios que se pueden dar dentro del mercado.

##### **Capacidad de comunicación**

Todas las actividades de un buen líder es hacer llegar los mensajes o llamadas de la manera clara a todos los colaboradores con el fin que las actividades se desarrollen sin ninguna interrupción, por eso que el líder debe de coordinar de manera efectiva mediante un lenguaje y una capacidad de comunicación clara y precisa para que el trabajador pueda captar la idea al momento de hacerle llegar y también pueda transmitir a sus compañeros.

## **Motivación e ilusión en el trabajo**

Un efectivo líder es aquel que hace que todos sus seguidores logren que los objetivos de la empresa los tome como si fueran personales y así los desarrollen sin ninguna dificultad y con una pasión única, asimismo un líder efectivo hace que se realicen las actividades en el tiempo menos posible ya que para ellos es fundamental que todos los miembros del equipo se sientan parte de ello y cada día se sientan más comprometidos.

### **Capacidad de empatía**

La empatía es una habilidad de ponerse en la piel del otro y comprender todas las necesidades que requiere y que hizo que tome la decisión, por eso el verdadero líder tiene que tener en cuenta los problemas de sus compañeros para darles solución y no tener deficiencias, asimismo comprenderlos y no generar conflictos en el grupo de labores.

### **2.2.2.6. Etapas del liderazgo**

Manzanilla (2017) redacta las principales etapas de un liderazgo

#### **Autoridad**

Todas las personas te siguen lo que ordenas o lo que junto a ello lo desarrollas, ya que eres quien orienta la labor, estableciendo metas a corto mediano y largo plazo. Utilizando estrategias las cuales se cumplan las tareas en el tiempo menos posible y de esa manera optimizar recursos. Lo negativo de esta etapa es que los colaboradores trabajan en beneficio propio mas no en el desarrollo de la empresa.

#### **Amistad**

Dicha etapa es donde el líder inicia a desarrollar su propio interés por el seguidor como individuo y no solo como activo de empresa. Es así que los elementos fundamentales para alcanzar esta etapa dependen de la capacidad que desarrolla el líder quien está encargado de dirigir el equipo hacia donde tienen que llegar en determinado tiempo y como tienen que hacerlos logrando influenciar en cada uno de ellos.

#### **Respeto**

Es donde se demuestra lealtad es decir todos los colaboradores sienten respeto por el líder ya que conocen que es la persona quien está comprometido con ellos a cumplir todas las actividades logrando si efectividad, pues en esta esta etapa el encargado necesita mostrar

resultados y para ello tienen que estudiar y analizar con el fin de estar constantemente preparados al momento de desarrollar cualquier tarea o actividad.

Por el cual si se tiene que llegar a esta etapa hay que comprometerse a desarrollar habilidades y estrategias ya que sin esto no serías un líder comprometido al desarrollo de tareas y por otra parte permite que tomes de la mejor manera las decisiones.

### **Lealtad**

Para obtener esta etapa el líder tiene que pasar por momentos críticos el cual hace que el demuestre su potencial para seguir adelante, es decir al momento que hay escasez de oportunidades y es donde busca estrategias y hace ver está completamente comprometido con sus seguidores, en la etapa de la lealtad la relación y comunicación es base fundamental para el desarrollo ya que todos apuntan a mejorar y hacer que se cumpla la visión establecida.

### **2.2.3. Definición de términos**

<sup>16</sup> En la empresa donde se llevó a cabo la investigación se utiliza los siguientes términos internos:

**Kardex:** Díaz (2017) menciona que es un registro sumamente importante, ya que gracias a ello voy a observar los movimientos de entrada y salidas de un producto que se tiene en stock, el cual conforman el inventario general de un almacén que toda empresa lo tienen para poder tener un control.

**Inventario:** Ortega & Padilla (2017) detallan que el inventario de una empresa tiene como fin principal proveer a la organización de todos los productos y materiales para el correcto despliegue al público y así pueda afrontar toda la demanda del mercado, por eso el fin principal de los inventarios es verificar el nivel más económico de todos los productos en proceso y aquellos que están por terminar.

### **2.3. Hipótesis**

Si se implementa las estrategias de liderazgo, presentadas, entonces mejora la gestión <sup>1</sup> de calidad en una Mype del rubro librerías del centro de Piura año 2021.

## 2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual

### 2.4.1. Variables

#### **Variable dependiente: Gestión de calidad**

Definición conceptual. - Reyes (2021) detalla que <sup>1</sup>gestión de calidad de una empresa es el conjunto de actividades las cuales están enfocadas en determinar <sup>1</sup>política de calidad, objetivos y todas las responsabilidades que se presentan. Es así que se implantan medios de planificación, control de calidad, cuidado y la constante mejora que todo sistema ERP de una organización tiene que mantener siempre activo.

Definición operacional. <sup>1</sup>La gestión de calidad el grupo de actividades o acciones que se ejecutan mediante: el enfoque al consumidor, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque en procesos y la mejora.

#### **Variable independiente: Liderazgo**

Salinas (2018) menciona que el liderazgo es conjunto de destrezas positivas que permiten a un individuo dirigir con gran capacidad un grupo de personas enfocadas en lograr fines superiores encaminados en el éxito, todo líder debe de poseer habilidades para cumplir de la mejor manera las tareas de una empresa dentro del tiempo pactado, asimismo establecen una unidad de propósito y una efectiva dirección de actividades.

Definición operacional. - El liderazgo es el conjunto de habilidades que permite dirigir a un grupo de personas <sup>46</sup>teniendo en cuenta los siguientes factores: Seguridad y autoconfianza, impulso a la organización, <sup>46</sup>aprendizaje constante, <sup>46</sup>capacidad de comunicación, motivación e ilusión en el trabajo y <sup>46</sup>capacidad de empatía

### 2.4.2. Operacionalización de variables

**Tabla: Operacionalización de variable dependiente**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición	TECNICA/ INSTRUMENTO
Gestión de Calidad. (Sirvent, Gisbert & Pérez mencionan 2017)	33 Enfoque al cliente	Nivel de satisfacción de las necesidades actuales de los clientes Nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes	<p>¿Se siente satisfecho con las tareas de atención al cliente que realiza en la empresa? ¿Está de acuerdo con el trabajo de atención al cliente de sus compañeros?</p> <p>¿Las expectativas de los clientes son resueltas en el tiempo oportuno por parte de la empresa? ¿La empresa cumple con las promesas que le ofrece al cliente?</p>	3 Escala de Likert	Encuesta aplicada a trabajadores-
	Liderazgo	Desarrollo de actividades en la misma dirección Colaborares involucrados en el logro de objetivos	<p>¿Cuenta con capacitaciones para desarrollar actividades orientadas al desarrollo de la empresa? ¿Sus compañeros trabajan en equipo para el logro de un fin común? ¿Usted trabaja convencido en el logro de las metas y objetivos de la organización? ¿Se siente parte del crecimiento de la empresa? ¿Sus compañeros están comprometidos con las actividades que desarrollar en su área de trabajo? ¿Es participe de las actividades sociales y deportivas que se realiza la empresa? ¿Sus compañeros se adaptan a las actividades para mejorar la calidad del trabajo? ¿Es flexible en sus horarios personales para cumplir con actividades de capacitación? ¿Sus compañeros cumplen con las actividades ordenadas? ¿Se cumplen con las metas y objetivos dentro del plazo determinado?</p>		
	Compromiso de las personas	Compromiso en las actividades dentro de su área Predisposición del personal con el sistema de gestión de calidad	<p>¿Las actividades que realiza son supervisadas por el propietario o encargado? ¿Usted se adapta a desarrollar actividades bajo presión? ¿Constantemente busca mejorar en su desempeño laboral? ¿La empresa frecuentemente otorga premios al mejor trabajador?</p>		
	Enfoque en proceso	Eficiencia en las actividades programadas Organización y control de tareas	<p>¿La empresa se preocupa en darle valor agregado a sus productos y servicios? ¿La organización constantemente innova sus productos y servicios?</p>	10	
	Mejora	Mejora continua en el desempeño laboral Innovación constante en producto servicios Análisis de datos para la toma de decisiones	<p>¿Toma decisiones de compra en base de datos de consumo? ¿La organización toma en cuentas los reportes semanales para tomar la decisión en las ventas? ¿Existe base de datos para la toma de decisiones? ¿Los informes de la competencia son importantes para tomar decisiones? ¿La empresa analiza los informes internos para la toma de decisiones? ¿La empresa tiene información de sus clientes y proveedores actualiza para tomar decisiones? ¿La empresa toma en cuenta las necesidades de los clientes para hacer pedidos a sus proveedores? ¿La empresa crea valor en los productos y servicios tomando en cuenta las necesidades de los clientes? ¿La empresa crea valor con sus productos innovadores?</p>		
	Toma de decisiones pasadas en la evidencia	Toma de decisiones basadas en evidencias Nivel de interdependencia con sus clientes y proveedores			
	Gestión de las relaciones	Nivel de creación de valor basadas en la colaboración mutua con los clientes			

Tabla : Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEMS	TECNICA/ INSTRUMENTO
Liderazgo. Factores del liderazgo (Gómez 2017)	Seguridad y autoconfianza	Toda empresa para que logre el éxito es importante que las decisiones y estrategias se tomen en base a un análisis minucioso por todo el personal.	Nivel de participación de los Stake holders en las decisiones de la empresa	¿Cómo toman las decisiones importantes en la empresa y si consideran en esto al grupo de interés de la organización?	Entrevista aplicada al Propietario y personal administrativo-
	Ofrecer impulso a la empresa	Todo líder es la persona que debe de proveer de las metas u objetivos al resto del personal, es decir, es la persona encargada de guiar los pasos de los colaboradores y comunicarlos de manera clara	Grado de participación en la marcha de la empresa Conocimiento de las actividades a desarrollar a los trabajadores Eficiencia y eficacia en las tareas programadas por la empresa	¿En la planificación de la empresa toman en cuenta a los trabajadores y como es su participación? ¿Cómo hace conocer las metas y objetivos de la empresa al personal? ¿Cómo hacen para que el personal se comprometa a que los objetivos y metas se cumplan de acuerdo a lo planificado?	
Aprendizaje constante	La particularidad de asignar a un líder es que se muestre flexible a las opiniones contrarias y permita a los demás que está permitido el fallo	Capacidad de análisis de las opiniones contrarias para mejor negociación Consentimiento de ideas y opiniones de los demás Claridad y oportunidad para comunicar los mensajes y la estrategia de la organización	¿Cómo afrontan situaciones en las cuales hay opiniones contrarias de los grupos de interés para negociar mejores soluciones? ¿Toman en cuenta las opiniones de los trabajadores y grupos de interés y cuál es el tratamiento para que estos se lleven a cabo? ¿Cómo hacen para que los mensajes y las estrategias de comunicación lleguen en forma clara y oportuna a los colaboradores?		
	Capacidad de comunicación	Todas las actividades de un buen líder es hacer llegar los mensajes o llamadas de la manera clara a todos los colaboradores con el fin que las actividades se desarrollen sin ninguna interrupción	Claridad en la comunicación	¿Cómo hacen para que la comunicación sea clara entendible y motivadora para que llegue a los colaboradores? ¿Qué estrategias utilizan para que los trabajadores se coloquen la camiseta de la empresa y logren los objetivos de esta?	
Motivación e ilusión en el trabajo	Un efectivo líder es aquel que hace que todos sus seguidores logren que los objetivos de la empresa los tome como si fueran personales y así los desarrollen sin ninguna dificultad y con una pasión única.	Participación en las tareas más frecuentes	¿Cómo hacen para incentivar a los trabajadores que los objetivos de la empresa se conviertan en sus objetivos personales? ¿Qué políticas o estrategias toman para conocer lo que quieren o siente el trabajador y estas estén consideradas en las decisiones que toman?		
	Capacidad de empatía	La empatía es una habilidad de ponerse en la piel del otro y comprender todas las necesidades que requiere y que hizo que tome la decisión.	Nivel de conocimiento de las inquietudes de los trabajadores Necesidades del personal	¿Qué hace la empresa para que los colaboradores sean solidarios, para solucionar problemas que se presenten entre ellos?	

**CAPITULO III:  
METODOLOGIA**

## Capítulo III: METODOLOGIA

### 3.1. Diseño metodológico

#### Tipo de investigación

Las investigaciones de tipo cuantitativo otorgan la posibilidad de complementar resultados de una forma mas amplia, por ello se utiliza el razonamiento deductivo, debido a que los datos o la información obtenida se presente principalmente a través de medición, análisis y procedimientos estadísticos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

En tal sentido se menciona que el estudio es de tipo cuantitativa ya que permite como investigador generalizar los resultados de manera amplia, ya que todos los datos se detallaran mediante la medición y todo el análisis estadístico.

#### Nivel de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2010) detallan que las investigaciones de nivel **descriptivo** esencialmente calculan, evalúan y recolectan información sobre diversas variables, aspectos o dimensiones dependiendo del fenómeno que se está investigando.

En tal contexto podemos señalar que este estudio científico es de nivel descriptivo ya que recopilara información o datos de las ambas variables en estudio, en este caso se tomara en cuenta las dimensiones en desarrollo como es el liderazgo y la gestión de calidad para el correcto estudio y análisis.

#### Diseño de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2010) mencionan que una investigación cuenta con diseño **no experimental** cuando el desarrollo de las variables a estudiar no se manipulase deliberadamente, donde solo se observara los fenómenos en su entorno natural para poder analizarlos.

Por el cual se menciona que esta investigación es no experimental debido a que no se podrá influir en sus variables, por el motivo de que resulta complicado hacerlo, además no se podrá incidir en ellas debido a que ya ocurrieron, al mismo modo que sus efectos.

La investigación es de **corte transversal**, el propósito del estudio es describir las variables y así poder analizar su incidencia en determinado momento ya que así se analizará en nivel de las variables en estudio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010)

Hace mención que dicha investigación es de corte trasversal teniendo ya que cuenta con un tiempo determinado el cual hace que se traiga para cumplir dentro del plazo el estudio correcto de las variables como son gestión de calidad y liderazgo.

### **Métodos de investigación**

**Método inductivo:** Rodríguez (2017) describe que el método inductivo está agrupado por dos elementos inverso: inducción y deducción. Es así que la inducción es un método de razonamiento y análisis en la que pasa de un conocimiento de casos externos a un estudio más amplio que se encuentra dentro de una investigación científica donde se muestra lo que hay en común en los fenómenos individuales.

**Método analítico;** Rodríguez (2017) describe que método analítico esta enfocado en dos estudios científicos inversos el cual estos trabajan en la unidad de análisis y la síntesis. Es decir que el análisis es un estudio lógico que puede descomponer mentalmente en cada uno de sus partes y destrezas, como también y las propiedades y componentes todo esto permite investigar el comportamiento de cada una de las partes. La operación inversa establece mentalmente la conexión o mezcla de las partes previamente estudiadas y al mismo tiempo permite descubrir relaciones y componentes generales entre los elementos reales que están dentro de la indagación.

**Método descriptivo;** Espada (2019) detalla que el método descriptivo es concluyente. Es decir, está enfocado en la recopilación de información validada en el cual se pueda analizar con fines académicos y estadísticos a una población. Por el cual dicho estudio esta encaminado por interrogantes cerradas lo que limita las probabilidades de tener una información exclusiva que se despliegue en el estudio de dos o más variables en desarrollo.

### **3.2. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Danel (2015) “la población está basada en un conjunto de individuos u objetos del cual estamos interesados con obtener conclusiones y cerca del cual queremos hacer inferencias”

En tal contexto la población de esta investigación es finita ya que se conoce con exactitud el número de personas que estarán dentro del estudio en este caso se tomara a la población ya antes mencionada.

Es por ello es importante detallar que la población de la presente investigación que detalla la variable gestión de calidad está enfocada en los trabajadores de la librería. Donde se menciona que la población es finita, ya que se conoce con exactitud el número de trabajadores que laboran en la organización.

Personal que labora en la librería	
PUESTO DE TRABAJO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Administrador	01
Asistente administrativo	02
Cajeros	06
Vigilantes	02
Personal técnico	01
Atención al cliente	14
Limpieza	02
Compradores de productos- conductores	02
Total, de trabajadores	30

Fuente: administrador de la empresa

### **Muestra.**

Hernández (2014) menciona que la muestra poblacional es el conjunto de elementos que representan al universo total y son tomados en cuenta cuando la población es pequeña es decir  $P = M = 30$

Cabe mencionar que cuando es una población menor de 50 se toma a todo el conjunto para poder desarrollar como muestra poblacional.

### **Muestreo**

“Las muestras no probabilísticas es aquella que se centra en el propósito que tiene el investigador” (Hernández, Fernández & Batista, 2014, p. 176)

En tal contexto a este concepto, se tomó la decisión optar por el muestreo no probabilístico ya que la muestra únicamente depende de aquellas características consideradas importantes para realizar el estudio utilizándose el muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

#### 3.3.1. Encuesta

Thompson (2015) “la encuesta es un instrumento de toda investigación de mercados el cual consiste en obtener información del público, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de toda la información especificada dentro del estudio”

Se menciona que la encuesta es aquel instrumento que permite al investigador adjuntar datos confiables y así poder analizarlos y después dar solución al problema vigente.

#### 3.3.2. Cuestionario

Hernández (2014) “menciona que el instrumento está enfocado en el grupo de interrogantes en base a una o más variables que están siendo investigadas dentro de un estudio” Pg. 217

Menciona que el instrumento es aquel que permite a todo investigador analizar un conjunto de preguntas enfocadas en buscar una problemática de una o más variables de una investigación.

### 3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

#### 3.4.1 Procesamiento de datos

Figuroa (2016) “es un ordenamiento o análisis de datos como también elementos básicos de información que son analizados mediante un sistema”

Una vez recopilada la información referente a la encuesta y entrevista realizadas, se pasó analizar mediante los programas de Excel, Word, y SSPS creando una base de datos, mostrándose los resultados estadísticos, a través de tablas y figuras. Para luego ser analizadas y ver la influencia de ambas variables en la investigación.

#### Análisis de Datos

Peña (2017) “El análisis de datos constituye operaciones que presentan diferentes formas en la que el perito o analista somete ciertos datos, cualitativos o cuantitativos , los cuales están direccionados desde diferentes análisis, interpretaciones o lecturas, todo des el ámbito de su investigación.”

Se interpretaron las tablas y figuras en la parte descriptiva, para ello se analizó minuciosamente la operacionalización de variables para la validación de los instrumentos ya que estos fueron validados por 3 profesionales cuyos formatos se encuentran en el anexo 3, se realiza esta validación para observar si concuerdan las preguntas con cada uno de los indicadores, todo esto contribuye a la ampliación de la fiabilidad utilizando al Alfa de Cronbach obteniendo que los datos son confiables con un índice de 0.911 y es aplicable.

### 3.5. Aspectos éticos en investigación

UCT (2021) menciona cuales son los principios éticos que todo investigador debe de tener al momento de iniciar el desarrollo de una tesis:

**Respeto del marco ético jurídico Institucional:** respetar dicho marco para tomar las decisiones dentro de una investigación, incluyendo convenios y otros acuerdos.

**Respeto a la normatividad nacional e internacional:** es el deber ético de todo investigador conocer y respetar la legislación el cual implica asumir el espíritu de la norma y tener la convicción interna de reflexionar sobre nuestra investigación.

**Respeto de la persona humana:** se debe de respetar la dignidad humana, identidad, diversidad, libertad, autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en la investigación.

**Consentimiento informado y expreso:** toda investigación debe de contarse con la manifestación de libertad informada, libre, inequívoca y específica mediante las personas de los datos consienten el uso de la información para fines académicos.

**Responsabilidad, rigor científico y veracidad:** el desarrollo de una conducta cabal durante la investigación, sin abrogarse logros que no correspondan con las responsabilidades asumidas ni tampoco recurrir en prácticas de suplantación o encubrimiento con el fin de tener beneficios o de terceros.

**Divulgación responsable de la investigación:** es responsabilidad de cada investigador publicar o difundir resultados de la investigación ejecutada dentro de un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad natural.

<sup>4</sup>  
**Justicia y bien común:** todos los investigadores que están comprometidos con la UCT deben de anteponer la justicia y el bien común al interés personal donde se evite los efectos nocivos que se puedan generar las investigaciones en cada una de las personas.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

## 4 Capítulo IV: RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de resultados

Variable dependiente: Gestión de calidad

Confiabilidad del instrumento del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$K = 29$$

$$\sum vi = 62.07$$

$$Vt = 517.11$$

$$K = 29 / (29 - 1)$$

$$K = 1.036$$

$$= 1 - 62.07 / 517.11$$

$$= 0.880$$

$$\alpha = 1.036 \times 0.880$$

$$\text{Alfa de Cronbach } \alpha = \mathbf{0.911}$$

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE UNA LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA – 2021

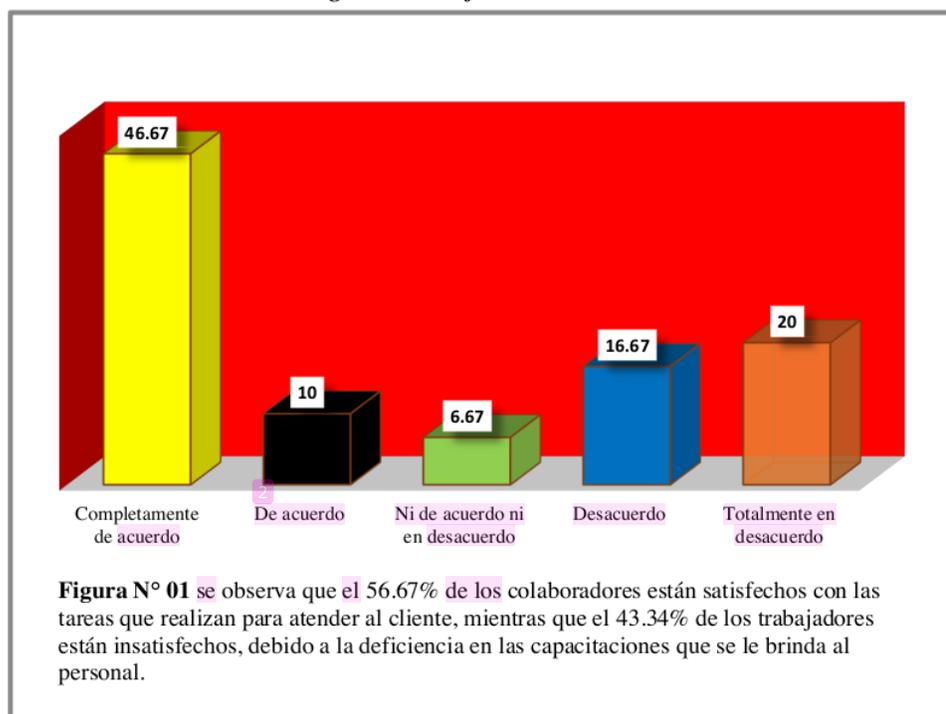
**Pregunta N° 01.** ¿Se siente satisfecho con las tareas de atención al cliente que realiza en la empresa?

**TABLA 1; Nivel de satisfacción con las tareas de atención al cliente**

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	14	46.67
De acuerdo	3	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67
Desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	6	20
Total	30	100

Fuente; Resultados de la encuesta

**Figura 01 satisfacción del cliente**

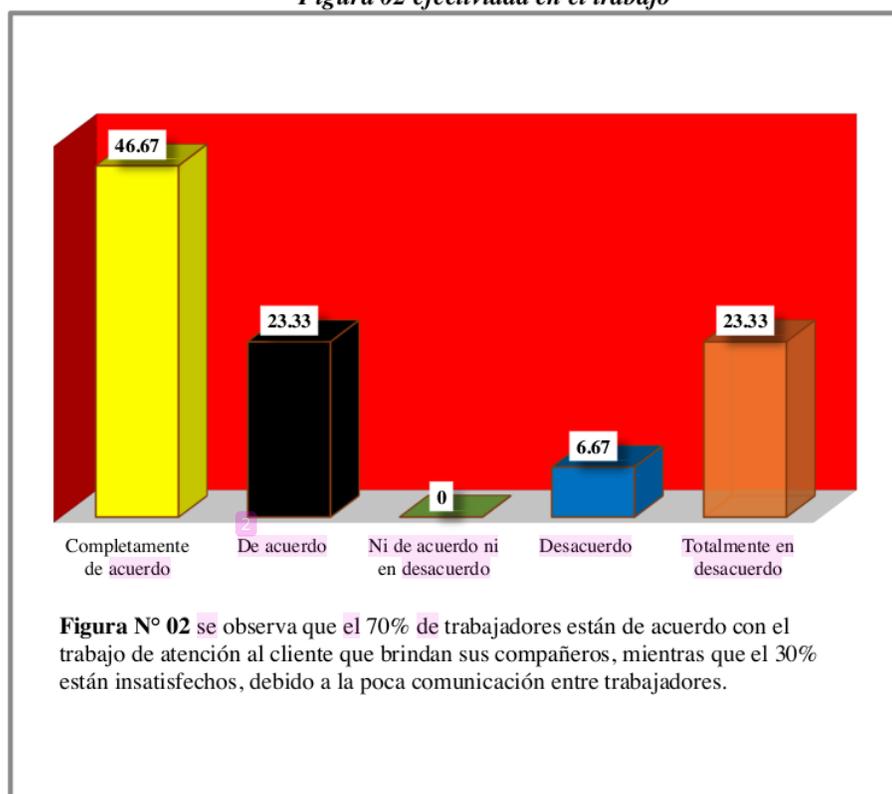


**Pregunta N° 02** ¿Está de acuerdo con el trabajo de atención al cliente de sus compañeros?

**TABLA 2** Efectividad en el trabajo de sus compañeros

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	14	46.67
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	7	23.33
Total	30	100

**Figura 02** efectividad en el trabajo



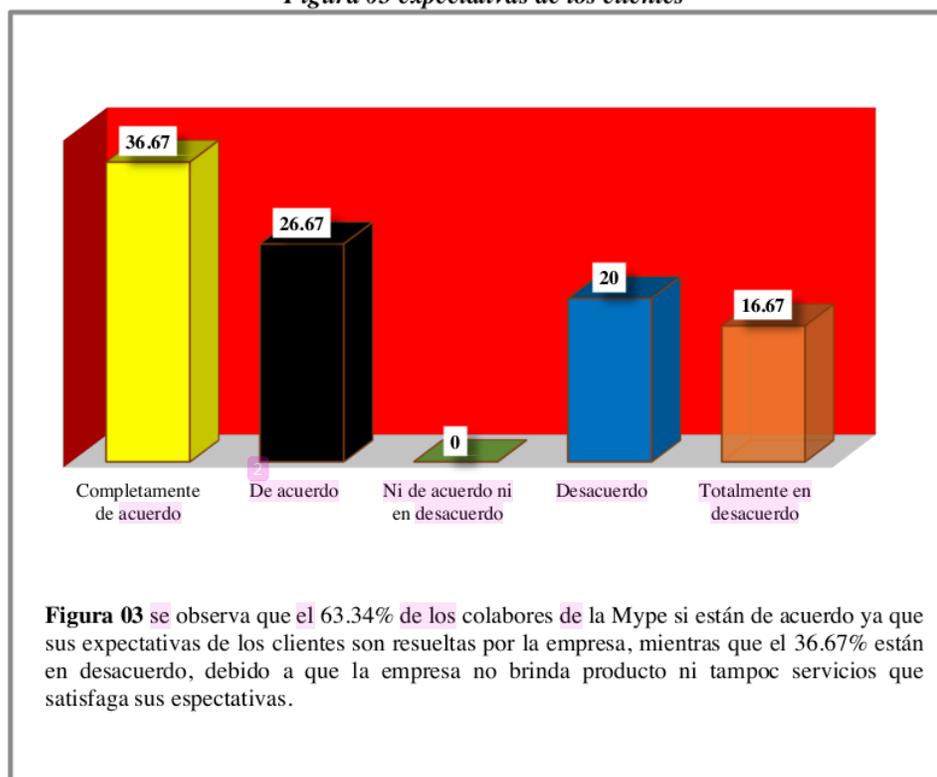
**Figura N° 02** se observa que el 70% de trabajadores están de acuerdo con el trabajo de atención al cliente que brindan sus compañeros, mientras que el 30% están insatisfechos, debido a la poca comunicación entre trabajadores.

**Pregunta N° 03** ¿Las expectativas de los clientes son satisfechas en un tiempo prudencial por parte de la empresa?

**TABLA 3** *Cumplimiento de las expectativas de los clientes*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	20
Totalmente en desacuerdo	5	16.67
Total	30	100

**Figura 03** *expectativas de los clientes*



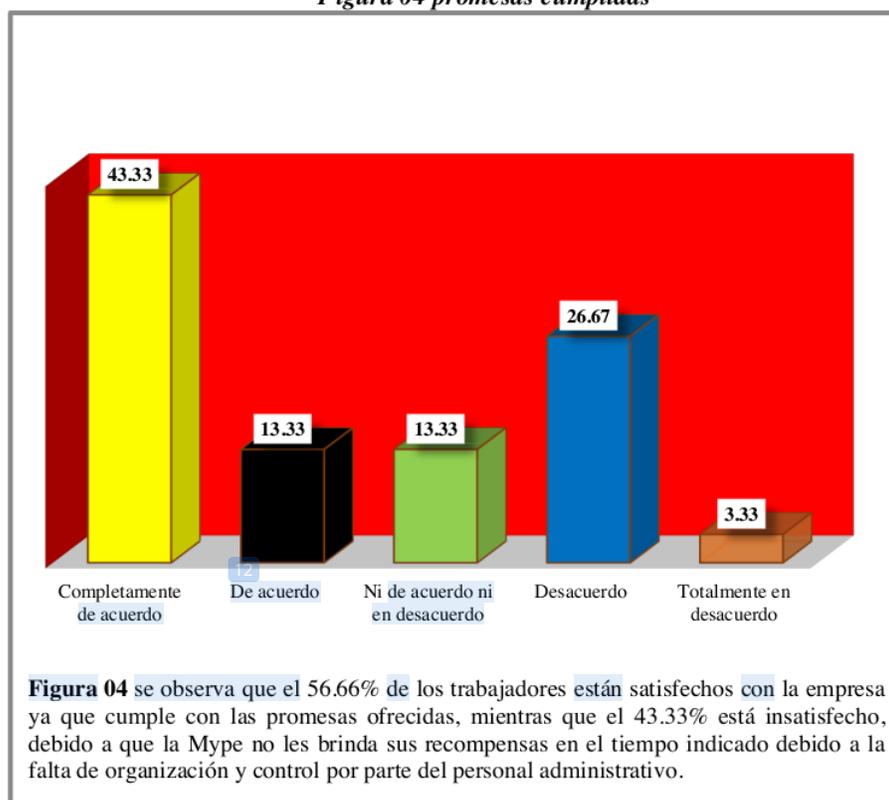
**Figura 03** se observa que el 63.34% de los colaboradores de la Mype si están de acuerdo ya que sus expectativas de los clientes son resueltas por la empresa, mientras que el 36.67% están en desacuerdo, debido a que la empresa no brinda producto ni tampoco servicios que satisfaga sus expectativas.

**Pregunta N° 04** ¿La empresa cumple con las promesas que le realiza le ofrece al cliente?

**TABLA 4** *Cumplimiento de promesas a los clientes*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	13	43.33
De acuerdo	4	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.33
Desacuerdo	8	26.67
Totalmente en desacuerdo	1	3.33
Total	30	100

**Figura 04** *promesas cumplidas*



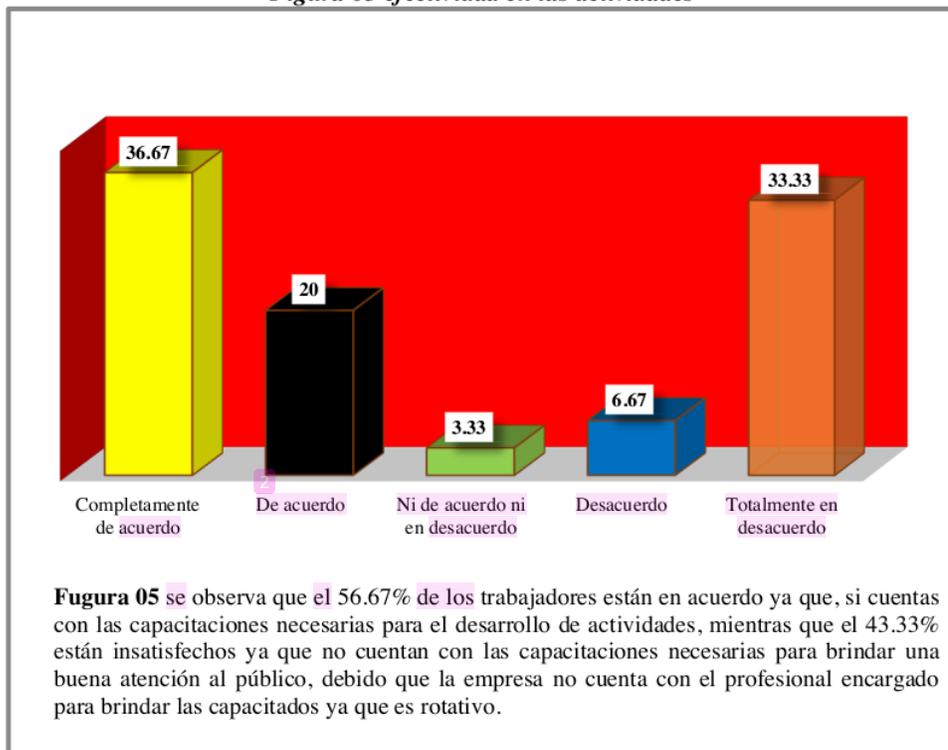
**Figura 04** se observa que el 56.66% de los trabajadores están satisfechos con la empresa ya que cumple con las promesas ofrecidas, mientras que el 43.33% está insatisfecho, debido a que la Mype no les brinda sus recompensas en el tiempo indicado debido a la falta de organización y control por parte del personal administrativo.

**Pregunta N° 5** ¿Cuenta con capacitaciones para desarrollar actividades orientadas al desarrollo de la empresa?

**TABLA 5** Conocimiento en el desarrollo de actividades

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	6	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33
Desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	10	33.33
Total	30	100

**Figura 05** efectividad en las actividades

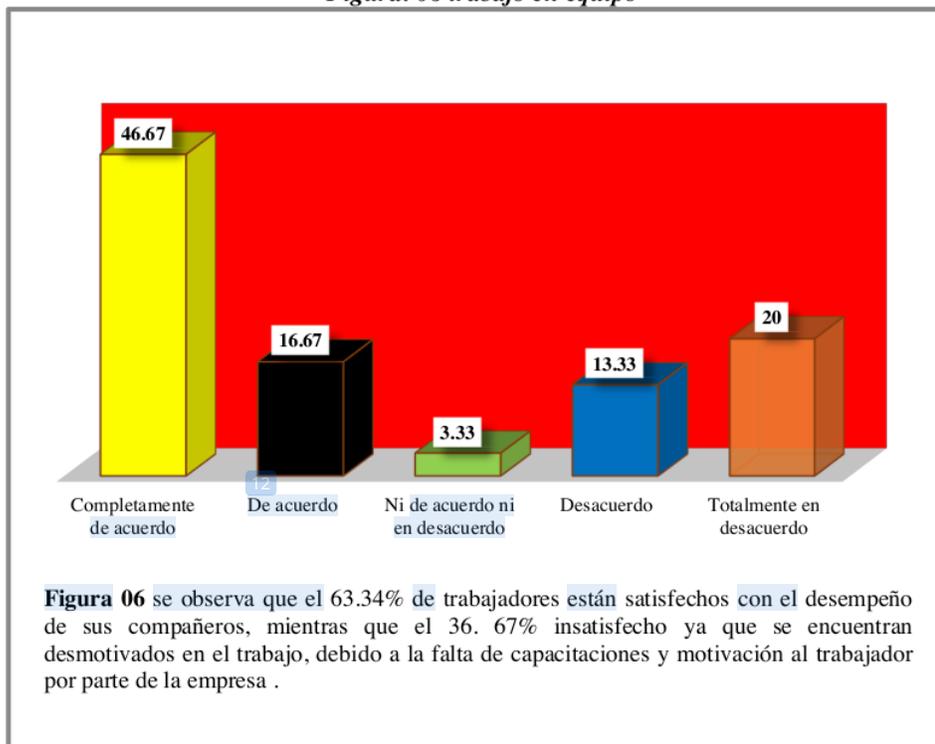


**Pregunta N° 06** ¿Sus compañeros trabajan en equipo para el logro de un fin común?

**TABLA 6 Trabajo en equipo para el bienestar de la empresa**

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	14	46.67
De acuerdo	5	16.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3.33
Desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	6	20
Total	30	100

**Figura: 06 trabajo en equipo**

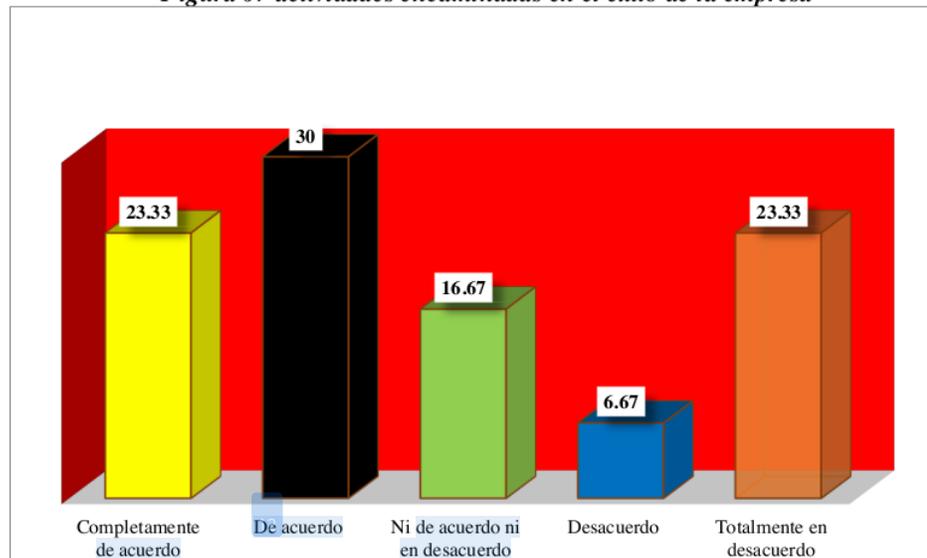


**Pregunta N° 07** ¿Usted trabaja convencido en el logro de las metas y objetivos de la organización?

**TABLA 7** Actividades desarrolladas enfocadas en las metas y objetivos de la empresa

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	7	23.33
De acuerdo	9	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.67
Desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	7	23.33
Total	30	100

**Figura 07** actividades encaminadas en el éxito de la empresa



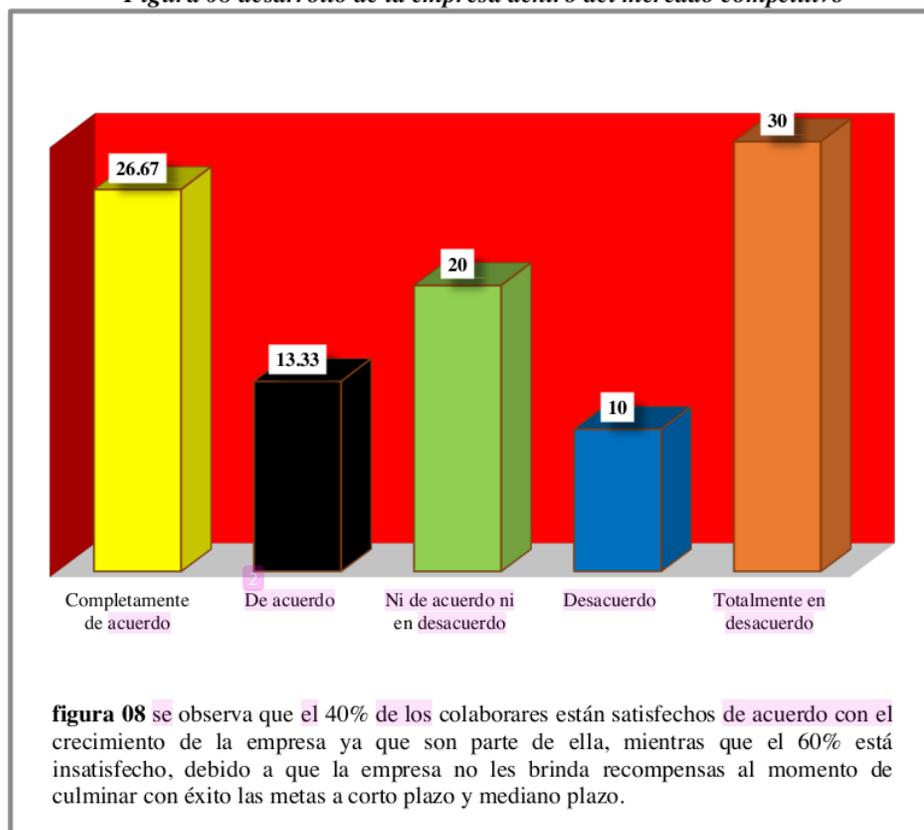
**Figura 07** se observa que el 53.33% de los colaboradores están contentos ya que el personal trabaja enfocado en las metas y objetivos de la empresa, mientras que el 46.67% dice lo contrario, debido a la poca información que la empresa les brinda ya que no son tomados en cuenta.

**Pregunta N° 08** ¿Se siente parte del crecimiento de la empresa?

**TABLA 8** *Crecimiento de la empresa*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	4	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20
Desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	9	30
Total	30	100

**Figura 08** desarrollo de la empresa dentro del mercado competitivo

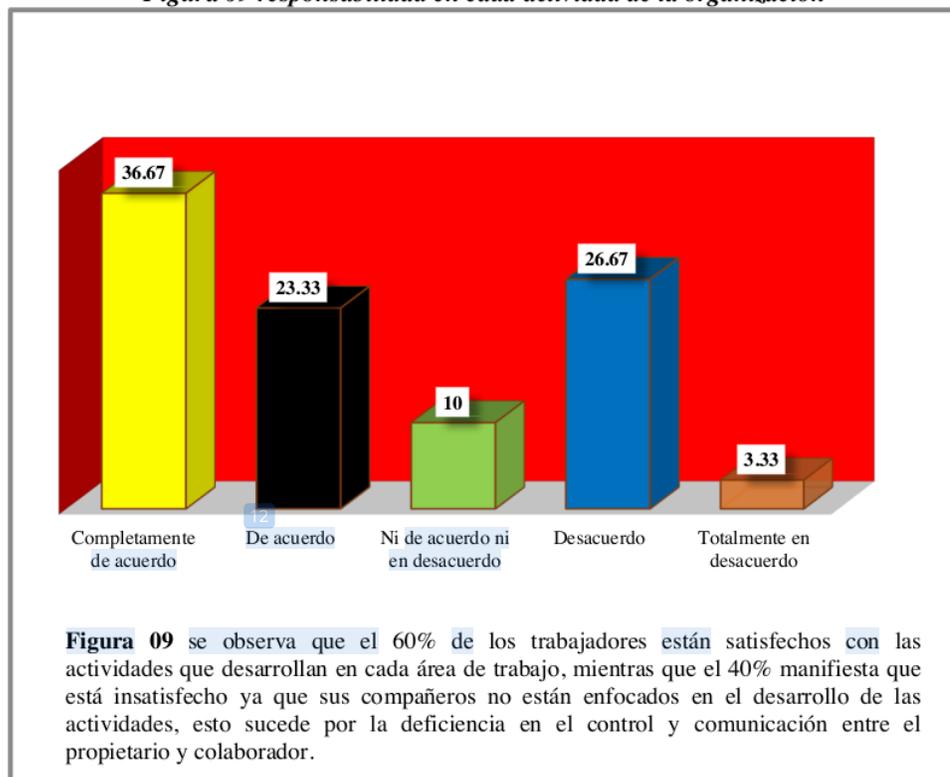


**Pregunta N° 09** ¿Sus compañeros están comprometidos con las actividades que desarrollar en su área de trabajo?

**TABLA 9** Compromiso en el desarrollo del trabajo

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10
Desacuerdo	8	26.67
Totalmente en desacuerdo	1	3.33
Total	30	100

**Figura 09** responsabilidad en cada actividad de la organización



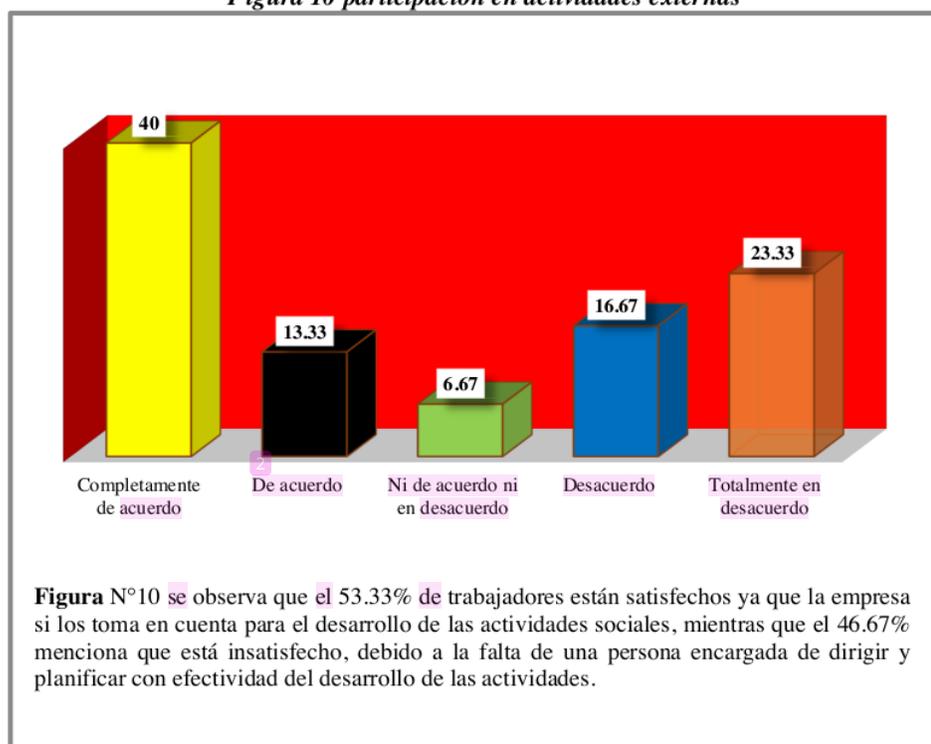
**Figura 09** se observa que el 60% de los trabajadores están satisfechos con las actividades que desarrollan en cada área de trabajo, mientras que el 40% manifiesta que está insatisfecho ya que sus compañeros no están enfocados en el desarrollo de las actividades, esto sucede por la deficiencia en el control y comunicación entre el propietario y colaborador.

**Pregunta N° 10** ¿Participe de las actividades sociales y deportivas que se realiza la empresa?

**TABLA 10** Participación de las actividades sociales y deportivas

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	12	40
De acuerdo	4	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67
Desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	7	23.33
Total	30	100

**Figura 10** participación en actividades externas



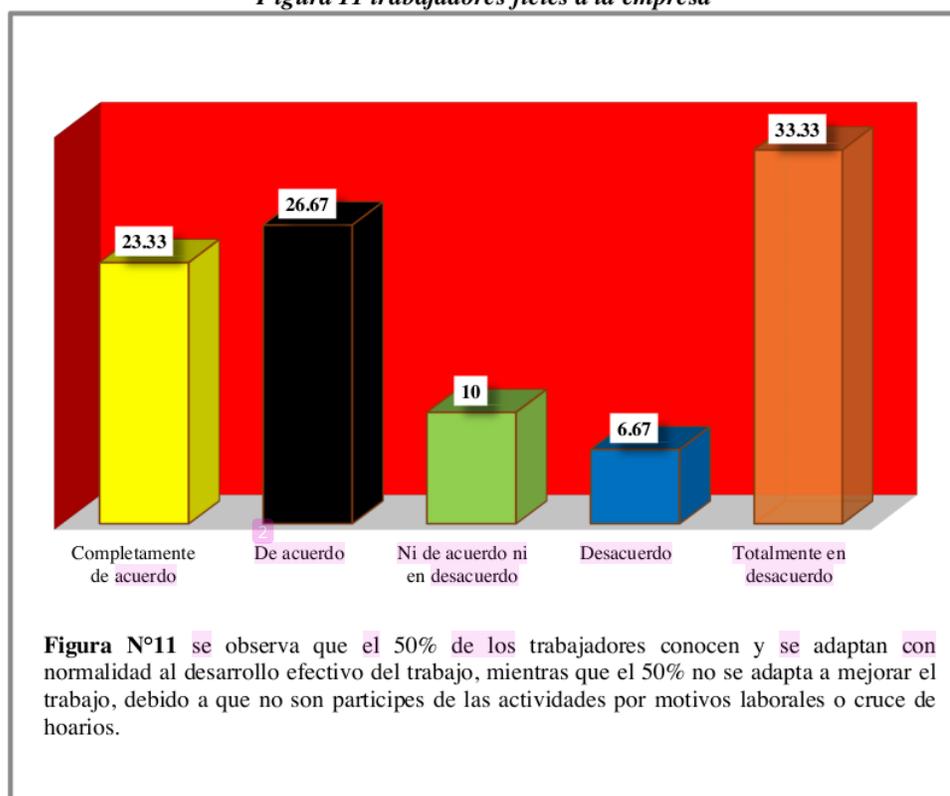
**Figura N°10** se observa que el 53.33% de trabajadores están satisfechos ya que la empresa si los toma en cuenta para el desarrollo de las actividades sociales, mientras que el 46.67% menciona que está insatisfecho, debido a la falta de una persona encargada de dirigir y planificar con efectividad del desarrollo de las actividades.

**Pregunta N° 11** ¿Sus compañeros se adaptan a las actividades para mejorar la calidad del trabajo?

**TABLA 11** *Colaborares comprometidos con el trabajo*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	7	23.33
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10
Desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	10	33.33
Total	30	100

**Figura 11** *trabajadores fieles a la empresa*



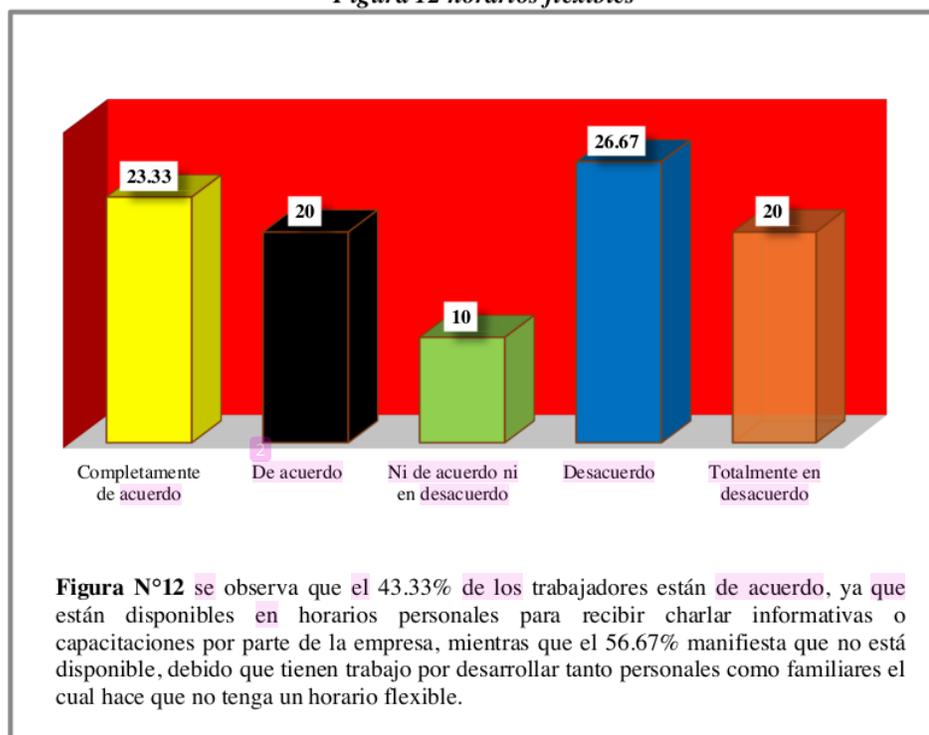
**Figura N°11** se observa que el 50% de los trabajadores conocen y se adaptan con normalidad al desarrollo efectivo del trabajo, mientras que el 50% no se adapta a mejorar el trabajo, debido a que no son partícipes de las actividades por motivos laborales o cruce de horarios.

**Pregunta N° 12** ¿Es flexible en sus horarios personales para cumplir con actividades de capacitación?

**TABLA 12** *Flexibilidad en horarios del trabajo*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	7	23.33
De acuerdo	6	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10
Desacuerdo	8	26.67
Totalmente en desacuerdo	6	20
Total	30	100

**Figura 12** *horarios flexibles*

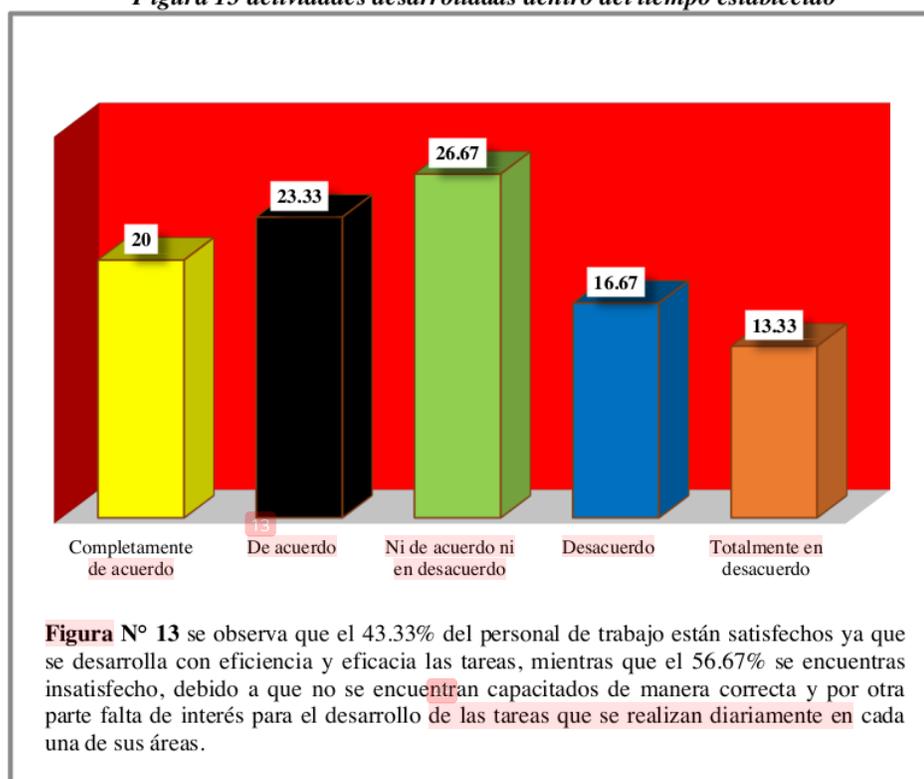


**Pregunta N° 13** ¿Sus compañeros cumplen con las actividades ordenadas?

**TABLA 13** Cumplimiento de actividades por los compañeros

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	6	20
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.67
Desacuerdo	5	16.67
Totalmente en desacuerdo	4	13.33
Total	30	100

**Figura 13** actividades desarrolladas dentro del tiempo establecido



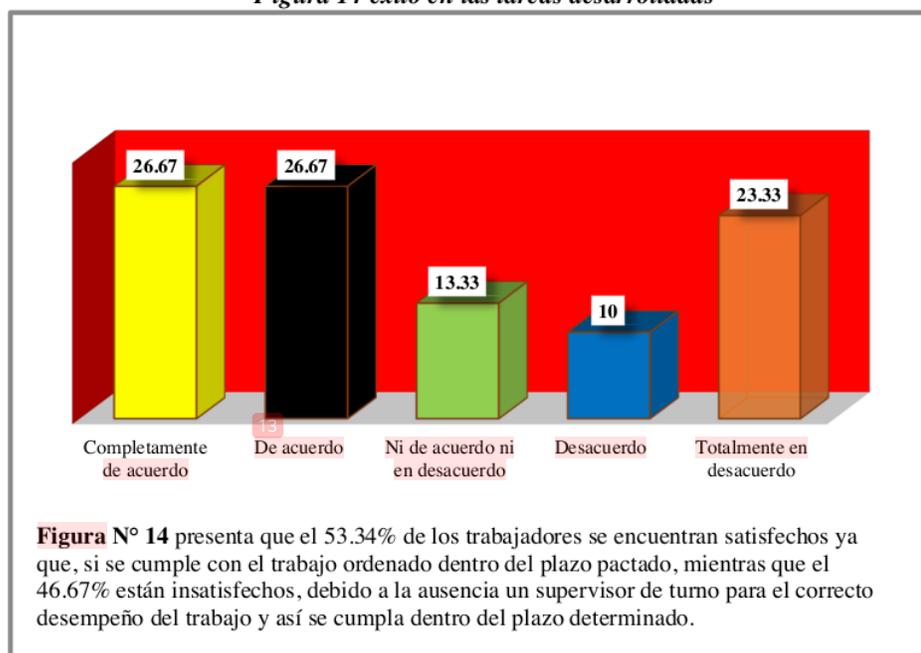
**Figura N° 13** se observa que el 43.33% del personal de trabajo están satisfechos ya que se desarrolla con eficiencia y eficacia las tareas, mientras que el 56.67% se encuentran insatisfecho, debido a que no se encuentran capacitados de manera correcta y por otra parte falta de interés para el desarrollo de las tareas que se realizan diariamente en cada una de sus áreas.

**Pregunta N° 14** ¿Se cumplen con las metas y objetivos dentro del plazo determinado?

**TABLA 14** Efectividad de las metas y objetivos dentro del plazo determinado

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	8	26.67
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.33
Desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	7	23.33
Total	30	100

**Figura 14** éxito en las tareas desarrolladas

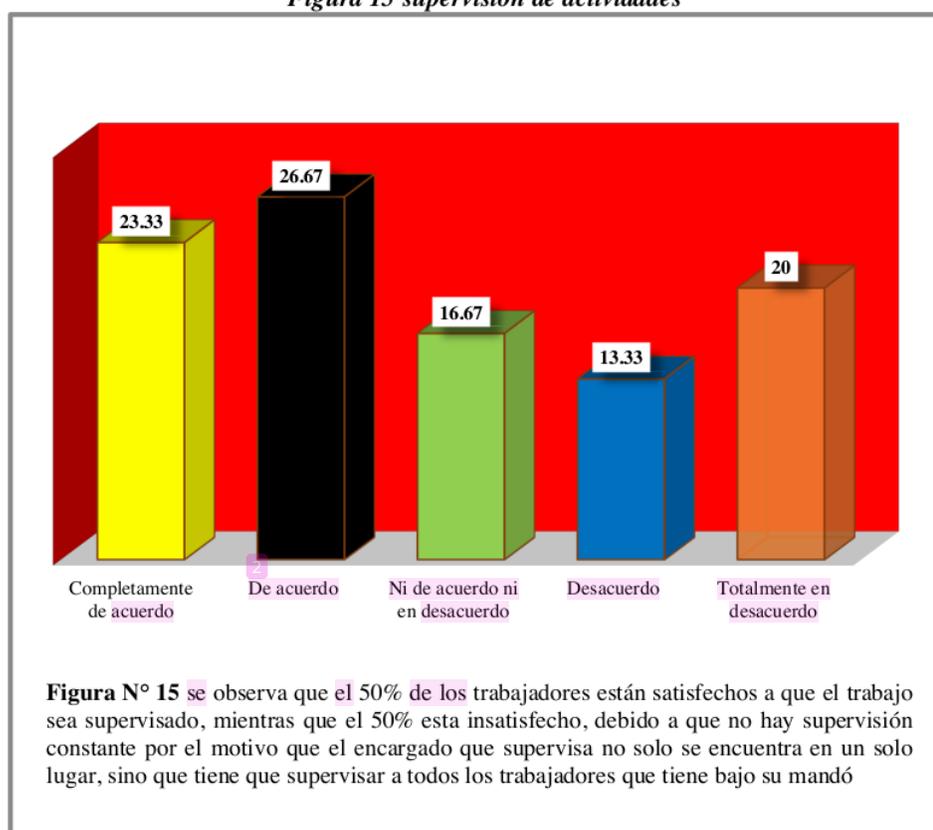


**Pregunta N° 15** ¿Las actividades que realiza son supervisadas por el propietario o encargado?

**TABLA 15** *Actividades supervisadas*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	7	23.33
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.67
Desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	6	20
Total	30	100

**Figura 15** *supervisión de actividades*



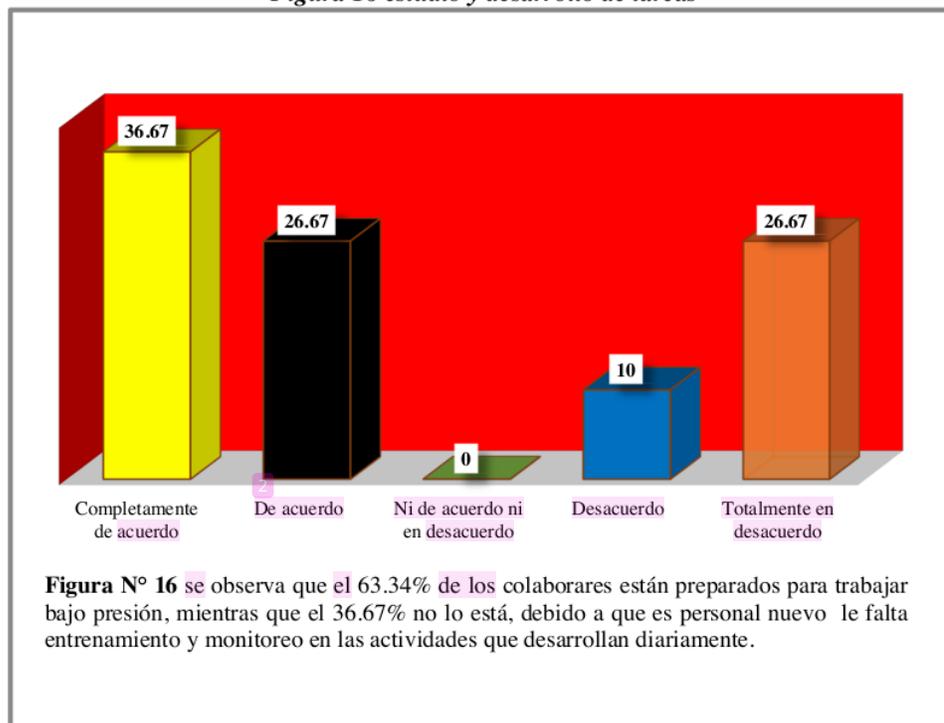
**Figura N° 15** se observa que el 50% de los trabajadores están satisfechos a que el trabajo sea supervisado, mientras que el 50% esta insatisfecho, debido a que no hay supervisión constante por el motivo que el encargado que supervisa no solo se encuentra en un solo lugar, sino que tiene que supervisar a todos los trabajadores que tiene bajo su mandó

**Pregunta N° 16** ¿Usted se adapta a desarrollar actividades bajo presión?

**TABLA 16** Análisis de las actividades desarrolladas

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	8	26.67
Total	30	100

**Figura 16** estudio y desarrollo de tareas

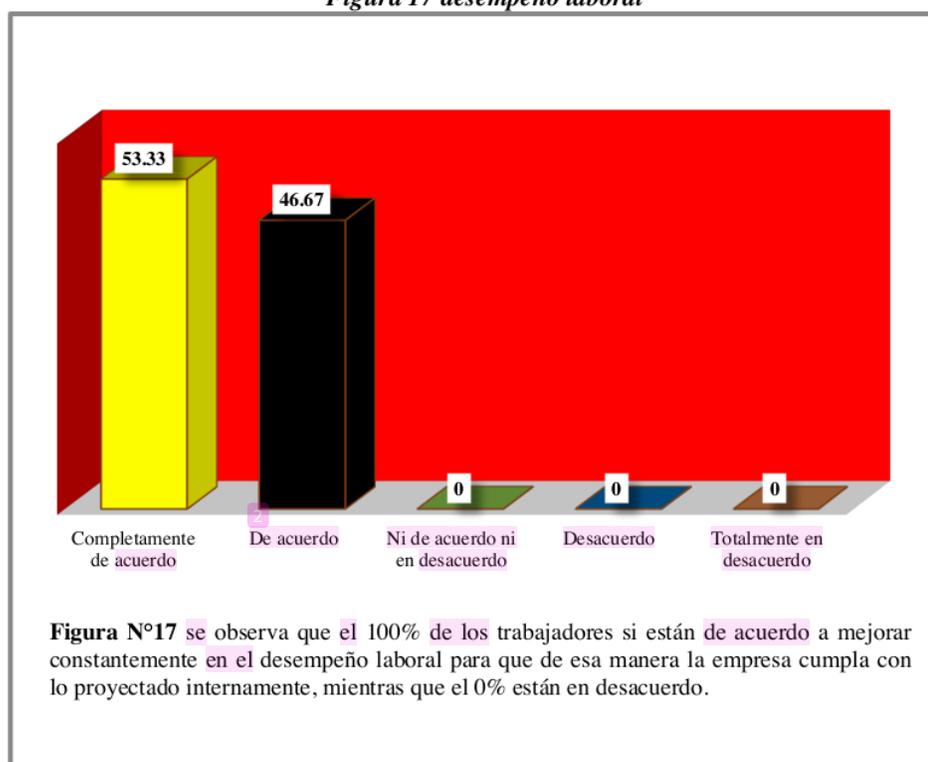


**Pregunta N° 17** ¿Constantemente busca mejorar en su desempeño laboral?

**TABLA 17** *Desempeño laboral*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	16	53.33
De acuerdo	14	46.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	30	100

**Figura 17** *desempeño laboral*



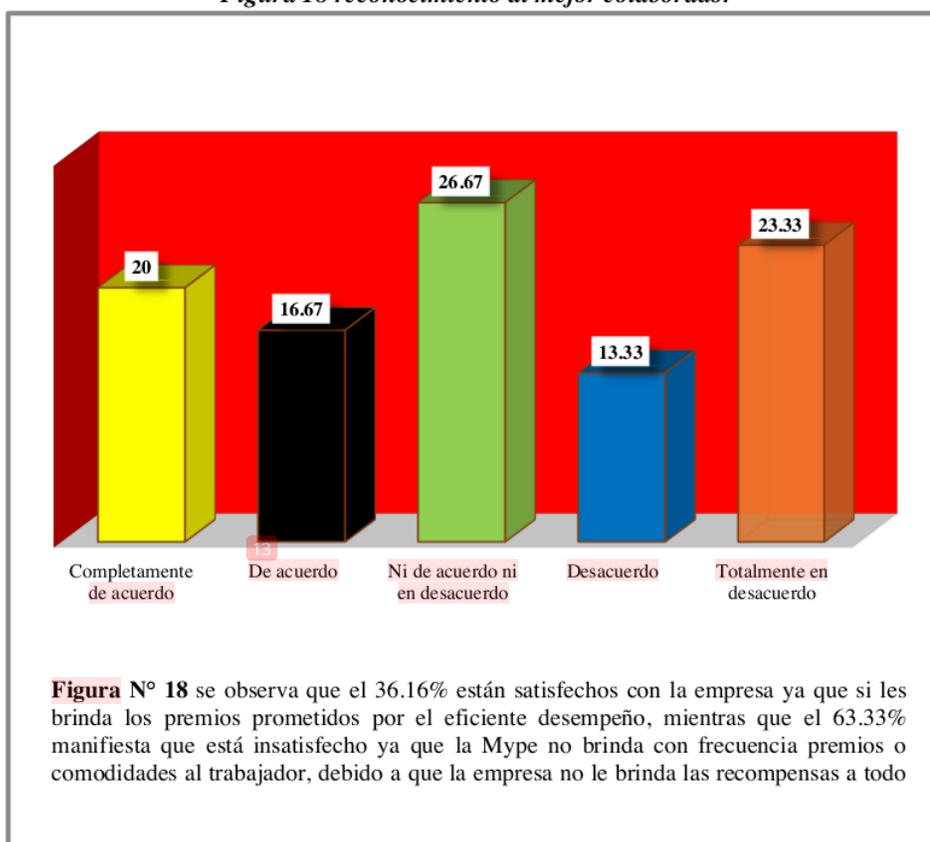
**Figura N°17** se observa que el 100% de los trabajadores si están de acuerdo a mejorar constantemente en el desempeño laboral para que de esa manera la empresa cumpla con lo proyectado internamente, mientras que el 0% están en desacuerdo.

**Pregunta N° 18** ¿La empresa frecuentemente otorga premios al mejor trabajador?

**TABLA 18** *Premiación al mejor trabajador*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	6	20
De acuerdo	5	16.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.67
Desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	7	23.33
Total	30	100

**Figura 18** *reconocimiento al mejor colaborador*



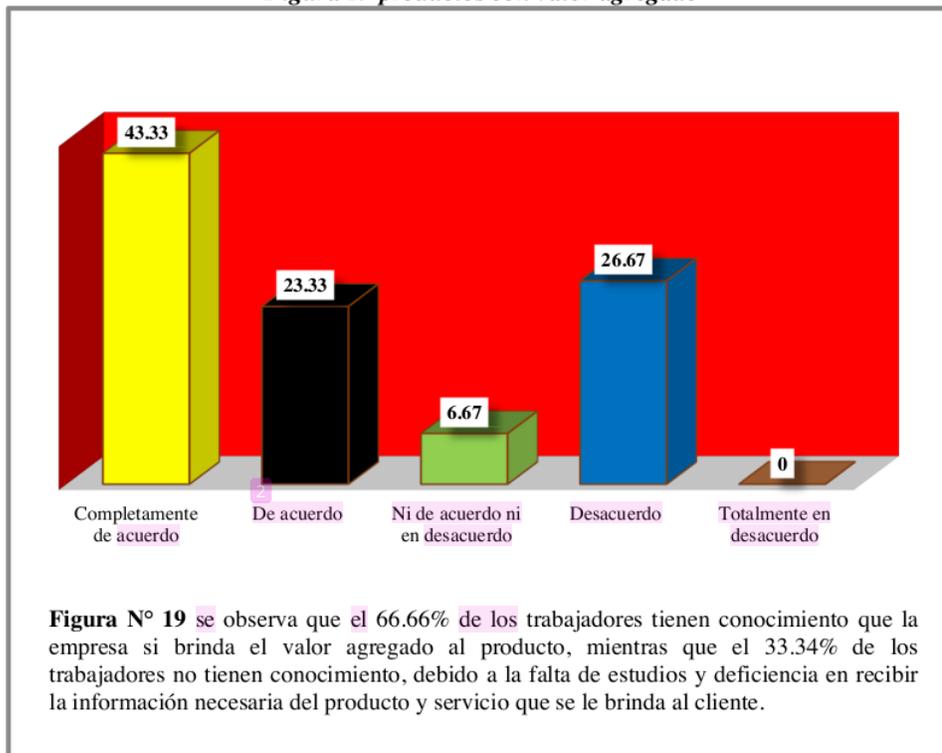
**Figura N° 18** se observa que el 36.16% están satisfechos con la empresa ya que si les brinda los premios prometidos por el eficiente desempeño, mientras que el 63.33% manifiesta que está insatisfecho ya que la Mype no brinda con frecuencia premios o comodidades al trabajador, debido a que la empresa no le brinda las recompensas a todo

**Pregunta N° 19** ¿La empresa se preocupa en darle valor agregado a sus productos y servicios?

**TABLA 19** *Productos y servicios innovadores*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	13	43.33
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67
Desacuerdo	8	26.67
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	30	100

**Figura 19** *productos con valor agregado*

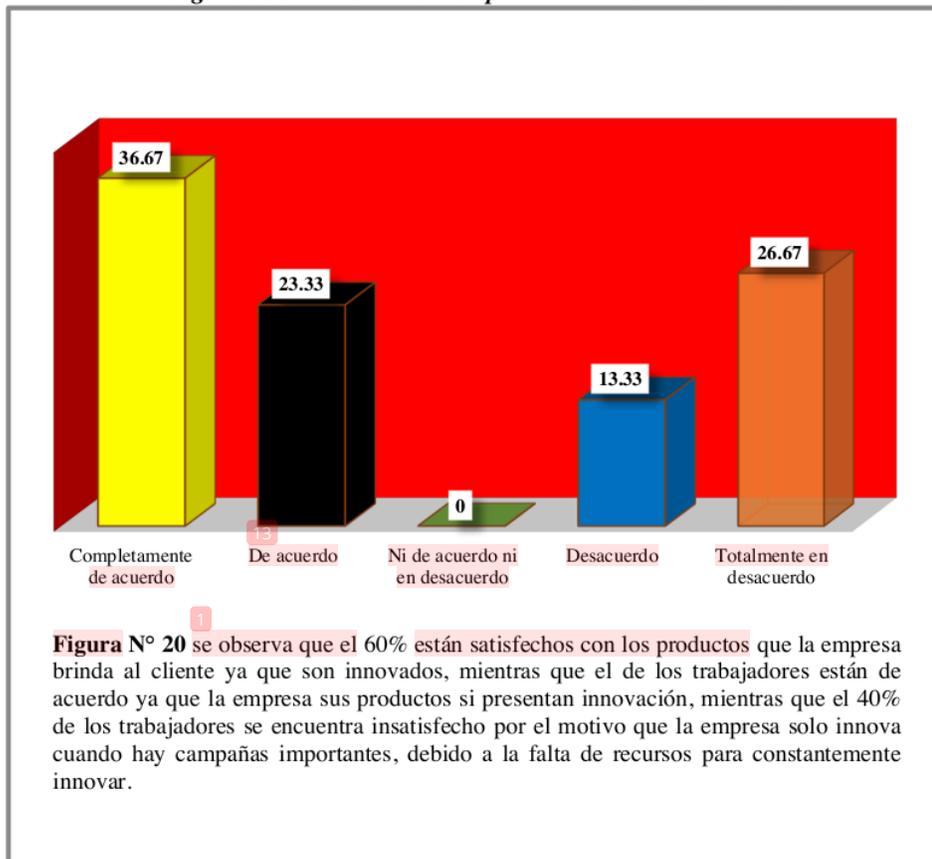


**Pregunta N° 20** ¿La organización constantemente innova sus productos y servicios?

**TABLA 20** Constancia y mejora en el producto y servicio

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	11	36.67
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	8	26.67
Total	30	100

**Figura 20** servicio de calidad para cada uno de los clientes

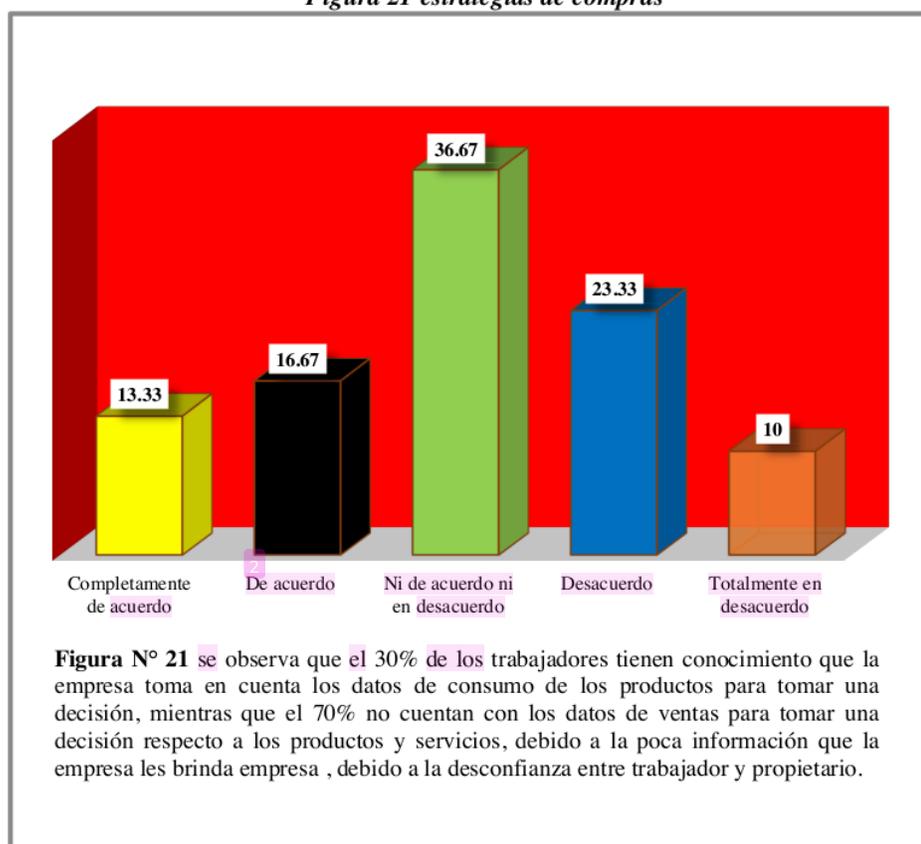


**Pregunta N° 21** ¿Para atender al cliente toma decisiones de compra en base a información o evidencias?

**TABLA 21** *Compras de productos*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	4	13.33
De acuerdo	5	16.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67
Desacuerdo	7	23.33
Totalmente en desacuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 21** *estrategias de compras*



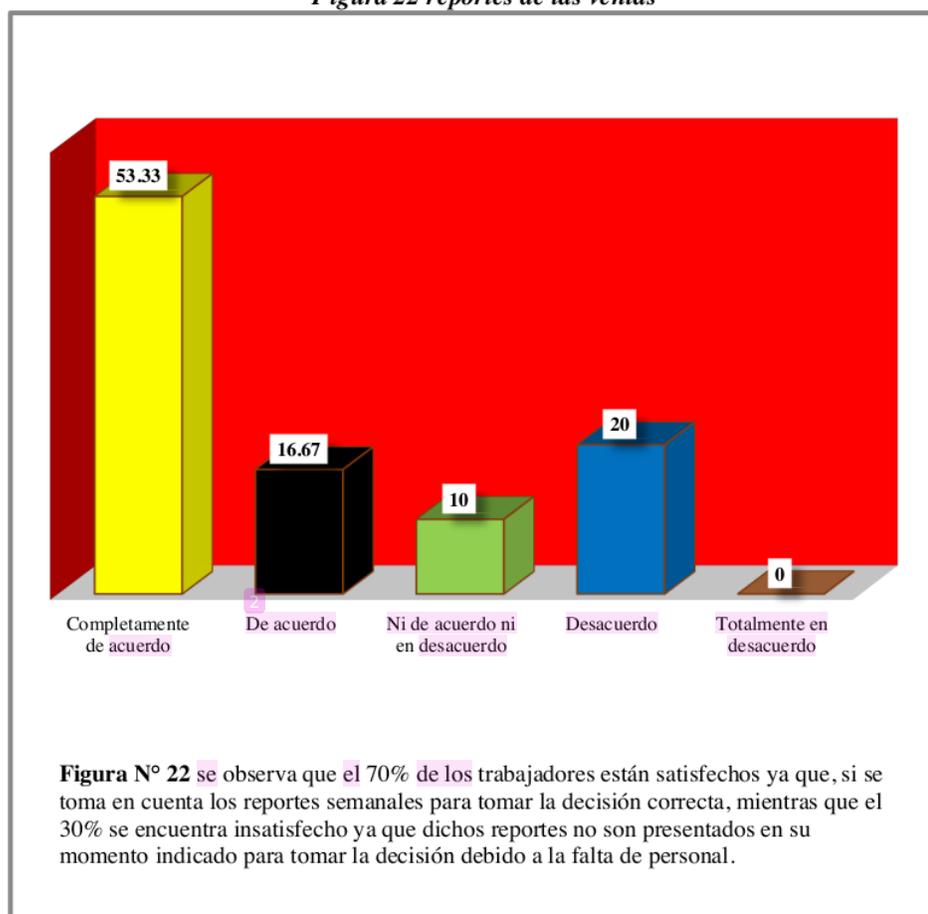
**Figura N° 21** se observa que el 30% de los trabajadores tienen conocimiento que la empresa toma en cuenta los datos de consumo de los productos para tomar una decisión, mientras que el 70% no cuentan con los datos de ventas para tomar una decisión respecto a los productos y servicios, debido a la poca información que la empresa les brinda empresa , debido a la desconfianza entre trabajador y propietario.

**Pregunta N° 22** ¿La organización toma en cuentas los reportes semanales para tomar la decisión en las ventas?

**TABLA 22** Reportes semanales de las ventas de productos

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	16	53.33
De acuerdo	5	16.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10
Desacuerdo	6	20
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	30	100

**Figura 22** reportes de las ventas

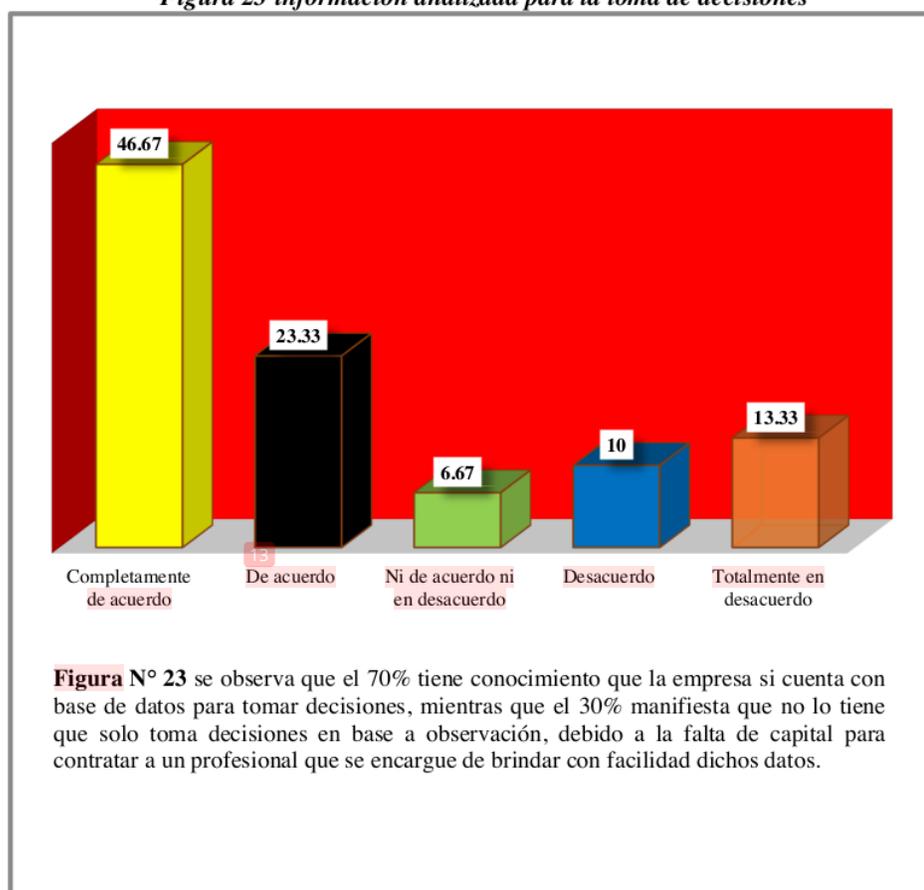


**Pregunta N° 23** ¿Existe base de datos para la toma de decisiones?

**TABLA 23** Base de datos para la toma de decisiones

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	14	46.67
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67
Desacuerdo	3	10
Totalmente en desacuerdo	4	13.33
Total	30	100

**Figura 23** información analizada para la toma de decisiones



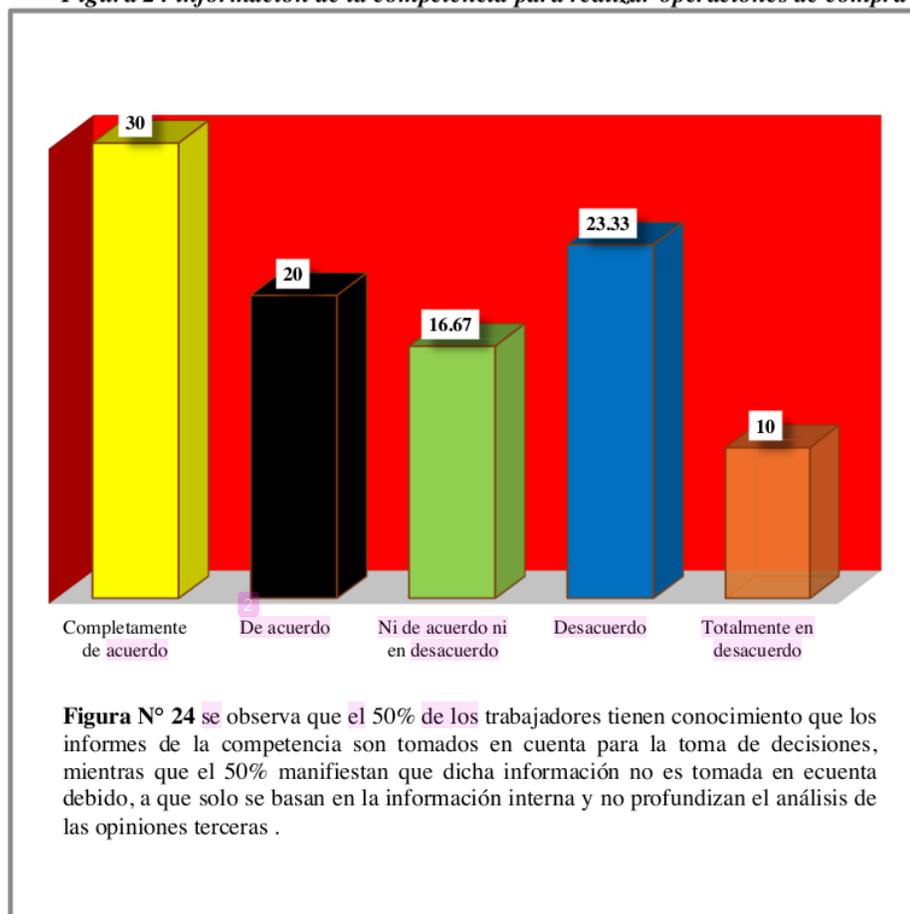
**Figura N° 23** se observa que el 70% tiene conocimiento que la empresa si cuenta con base de datos para tomar decisiones, mientras que el 30% manifiesta que no lo tiene que solo toma decisiones en base a observación, debido a la falta de capital para contratar a un profesional que se encargue de brindar con facilidad dichos datos.

**Pregunta N° 24** ¿Los informes de la competencia son importantes para tomar decisiones?

**TABLA 24** Información externa para la toma de decisiones

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	9	30
De acuerdo	6	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.67
Desacuerdo	7	23.33
Totalmente en desacuerdo	3	10
Total	30	100

**Figura 24** información de la competencia para realizar operaciones de compra



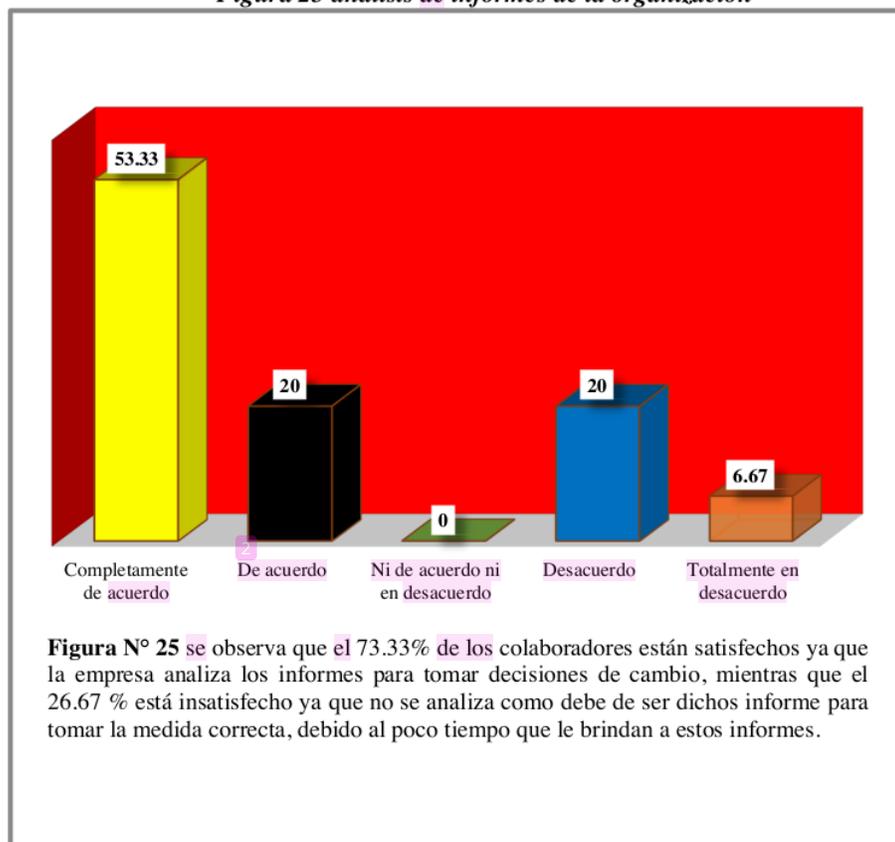
**Figura N° 24** se observa que el 50% de los trabajadores tienen conocimiento que los informes de la competencia son tomados en cuenta para la toma de decisiones, mientras que el 50% manifiestan que dicha información no es tomada en cuenta debido, a que solo se basan en la información interna y no profundizan el análisis de las opiniones terceras .

**Pregunta N° 25** ¿La empresa analiza los informes internos para la toma de decisiones?

**TABLA 25** Análisis de informes internos de la empresa

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	16	53.33
De acuerdo	6	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	20
Totalmente en desacuerdo	2	6.67
Total	30	100

**Figura 25** análisis de informes de la organización



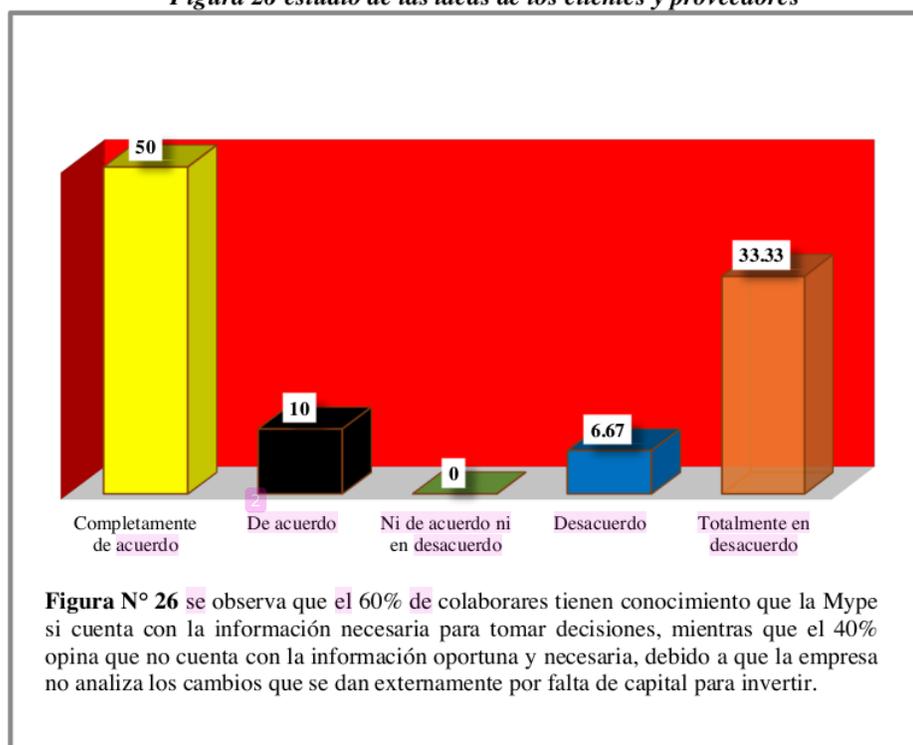
**Figura N° 25** se observa que el 73.33% de los colaboradores están satisfechos ya que la empresa analiza los informes para tomar decisiones de cambio, mientras que el 26.67 % está insatisfecho ya que no se analiza como debe de ser dichos informe para tomar la medida correcta, debido al poco tiempo que le brindan a estos informes.

**Pregunta N° 26** ¿La empresa tiene información de sus clientes y proveedores actualizada para tomar decisiones?

**TABLA 26** Información del cliente y proveedor para la toma de decisiones

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	15	50
De acuerdo	3	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	6.67
Totalmente en desacuerdo	10	33.33
Total	30	100

**Figura 26** estudio de las ideas de los clientes y proveedores

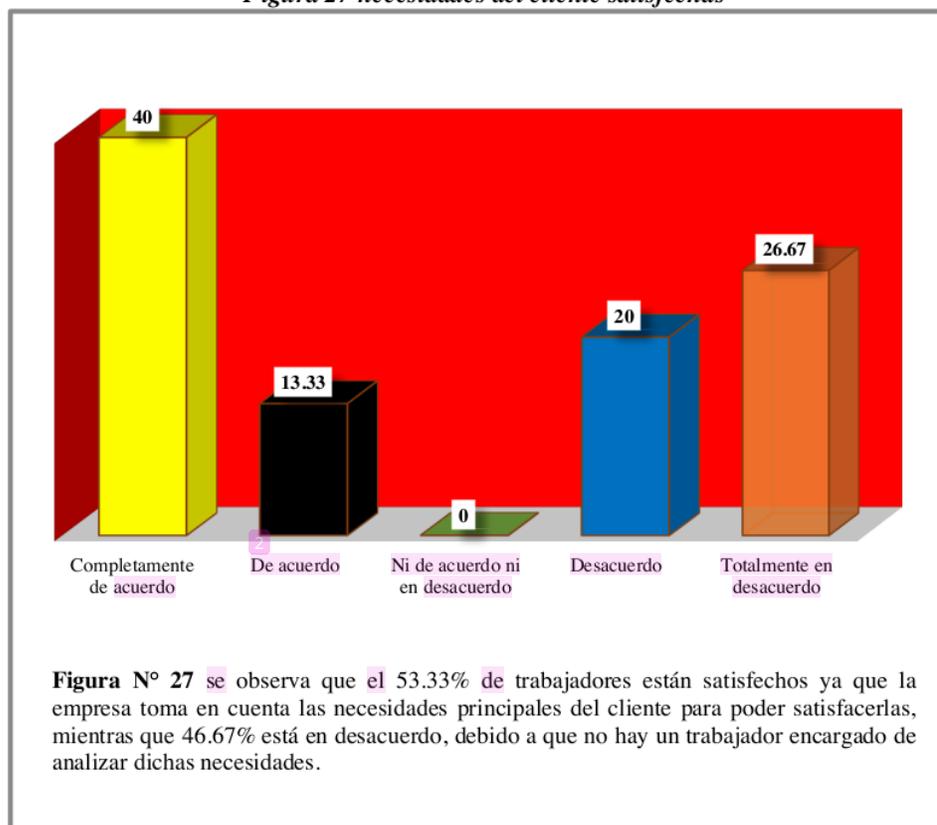


**Pregunta N° 27** <sup>10</sup> ¿La empresa toma en cuenta las necesidades de los clientes para hacer pedidos a sus proveedores?

**TABLA 27 Satisfacción de las necesidades**

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	12	40
De acuerdo	4	13.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	20
Totalmente en desacuerdo	8	26.67
Total	30	100

**Figura 27 necesidades del cliente satisfechas**



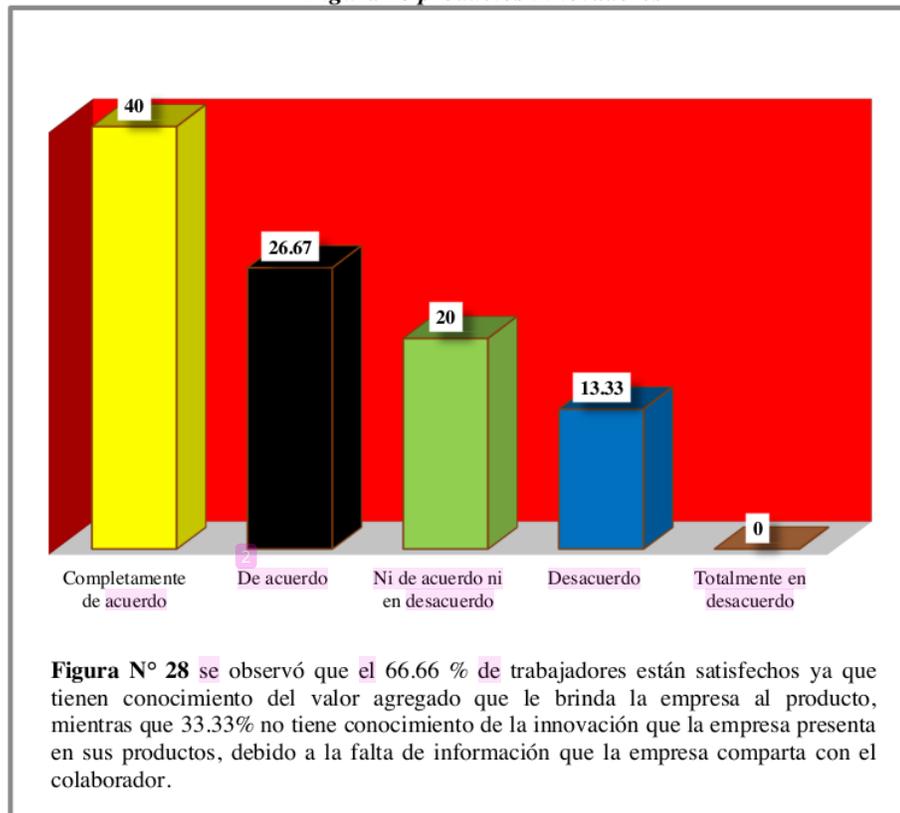
**Figura N° 27** se observa que el 53.33% de trabajadores están satisfechos ya que la empresa toma en cuenta las necesidades principales del cliente para poder satisfacerlas, mientras que 46.67% está en desacuerdo, debido a que no hay un trabajador encargado de analizar dichas necesidades.

**Pregunta N° 28** ¿La empresa crea valor en los productos y servicios tomando en cuenta las necesidades de los clientes?

**TABLA 28** *Productos y servicios con valor agregado*

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	12	40
De acuerdo	8	26.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20
Desacuerdo	4	13.33
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	30	100

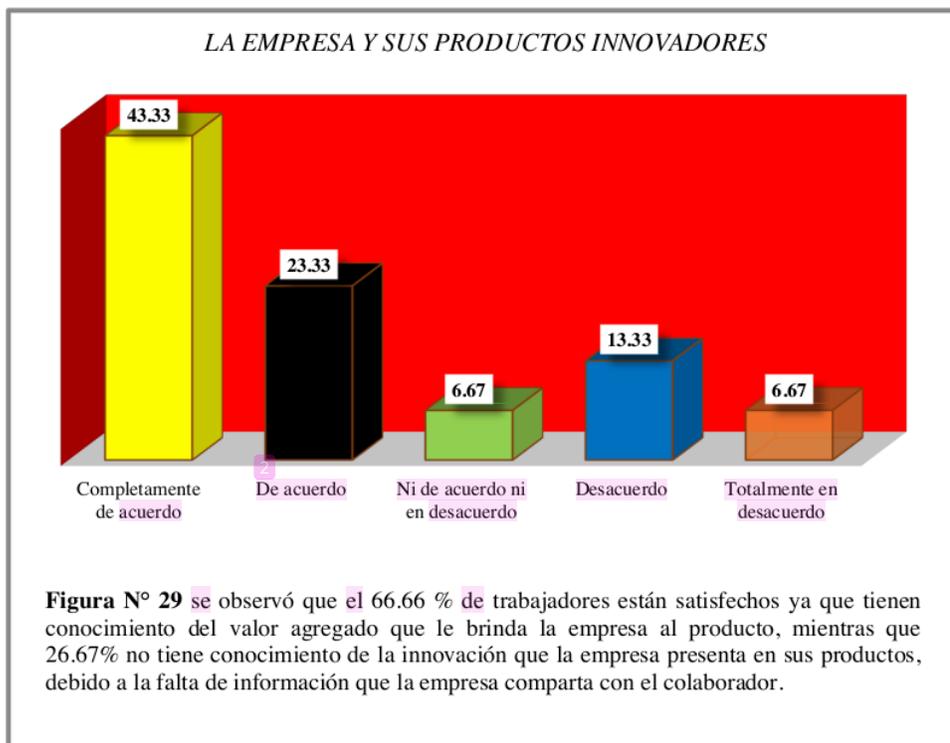
**Figura 28** *productos innovadores*



**Pregunta N° 29** ¿La empresa crea valor con sus productos innovadores?

**TABLA 29** La empresa y sus productos innovadores

Índice	frecuencia	porcentaje
Completamente de acuerdo	13	43.33
De acuerdo	7	23.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.67
Desacuerdo	6	13.33
Totalmente en desacuerdo	2	6.67
Total	30	100



**Variable independiente:** liderazgo

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA - 2022

**Pregunta N° 01** ¿Cómo toman las decisiones importantes en la empresa y si consideran en esto al grupo de interés de la organización?

Las decisiones se toman teniendo en cuenta una base datos de las ventas de producto y servicio y al mismo tiempo se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores, ya ellos son las que diariamente perciben la actitud y comportamiento del cliente al momento de adquirir lo que es importante.

**Pregunta N° 02** ¿En la planificación de la empresa toman en cuenta a los trabajadores y como es su participación?

La empresa del rubro librería al momento de iniciar una planificación ya sea sobre una estrategia o lanzamiento de un nuevo producto primeramente analiza el mercado, enseguida escucha al trabajador y finalmente acude a realizar un análisis de observación al cliente al momento de adquirir un producto.

**Pregunta N° 03** ¿Cómo hace conocer las metas y objetivos de la empresa al personal?

Toda meta y objetivo establecido por la alta dirección se hace conocer al colaborar mediante charlas o capacitaciones que se realiza, ya que es el lugar idóneo para que todo el equipo de trabajo realice sus tareas en función a ello

**Pregunta N° 04** ¿Cómo hacen para que el personal se comprometa a que los objetivos y metas se cumplan de acuerdo a lo planificado?

Para que el personal se comprometa con lo establecido, la empresa utiliza estrategias como brindar regalos, comisiones o brindar realizar actividades festivas con el fin que se cumplan las metas y así obtener lo planificado por la empresa.

**Pregunta N° 05** ¿Cómo afrontan situaciones en las cuales hay opiniones contrarias de los grupos de interés para negociar mejores soluciones?

Se afronta de la manera más conveniente para la empresa utilizando estrategias de mejora y así obtener resultados satisfactorios.

**Pregunta N° 06** ¿Toman en cuenta las opiniones de los trabajadores y grupos de interés y cuál es el tratamiento para que estos se lleven a cabo?

Para tratar las opiniones de los colaboradores y grupos de interés primero se analiza y se compara con las opiniones de la alta dirección, con el fin de que la decisión que se tome este acorde a las necesidades y de esa manera satisfacer al cliente ya que base fundamental para el desarrollo de la empresa.

**Pregunta N° 07** ¿Cómo hacen para que los mensajes y las estrategias de comunicación lleguen en forma clara y oportuna a los colaboradores?

La empresa hace llegar todos los mensajes mediante medios de comunicación o a través de charlas y capacitaciones.

**Pregunta N° 08** ¿Cómo hacen para que la comunicación sea clara entendible y motivadora para que llegue a los colaboradores?

La organización establece reuniones grupales y personales con el fin de brindar la información necesaria al colaborar y así poder empoderar sus conocimientos y habilidades para que las demuestre dentro de su labor.

**Pregunta N° 09** ¿Qué estrategias utilizan para que los trabajadores se coloquen la camiseta de la empresa y logren los objetivos de esta?

- a) Capacitaciones constantes
- b) Regalos por el desempeño en el trabajo
- c) Viajes

**Pregunta N° 10** ¿Cómo hacen para incentivar a los trabajadores que los objetivos de la empresa se conviertan en sus objetivos personales?

Para incentivar al personal primeramente brindar un buen clima laboral y una remuneración acorde al trabajo para que se recompense su tiempo.

**Pregunta N° 11** ¿Qué políticas o estrategias toman para conocer lo que quieren o siente el trabajador y estas estén consideradas en las decisiones que toman?

La estrategia que se toma para saber qué es lo que quiere el trabajador es tener charlas personales con el fin de saber sus necesidades internas como también puede ser externas y tenerlas en cuenta al momento de tomar la decisión correspondiente.

**Pregunta N° 12** ¿Qué hace la empresa para que los colaboradores sean solidarios, para solucionar problemas que se presenten entre ellos?

Para que los colaboradores de la empresa se sientan comprometidos a cubrir puestos de sus compañeros en momentos críticos, la organización brinda beneficios como es pagos extras por el puesto cubierto o también brinda la oportunidad en adelantar horas de trabajo y así no tener problemas con la atención al cliente.

#### **4.3. Discusión de resultados**

##### **4.3.1. Diagnosticar el nivel de gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.**

En relación a la dimensión **enfoque al cliente** podemos observar que en las tablas N° 1,2,3,4 se pudo encontrar que el 60% la Mype está enfocado al cliente ya que satisface las necesidades más relevantes, debido a las buenas capacitaciones que se le brinda al personal para la correcta atención que debe brindarle al cliente **al momento de adquirir un producto o servicio**, es por eso **que** la atención que **se** le brinda al cliente es base fundamental que una empresa debe tener en cuenta y tener al personal capacitado y empoderado con el fin de obtener buenos resultados en la empresa y al mismo tiempo ser más competitivos dentro del mercado laboral, esto se relaciona con lo encontrado por Pachón (2020) en su tesis tuvo como resultado principal que el efectivo **sistema de gestión de calidad contribuye en la toma de decisiones y también coopera en la efectiva de alineación de proyectos donde se permitirá optimizar recursos y mantener un mejoramiento continuo en la buena atención y la relación con sus consumidores.**

En relación a la dimensión **liderazgo** podemos observar que las tablas N° 5,6,7,8 se encontró que el 55% del personal que labora diariamente está enfocado **en el correcto desarrollo de las actividades que realizan** con el fin de cumplir con las metas y objetivos de la empresa, es así que se manifiesta que toda organización debe de tener en cuenta los cambios internos como externos con el fin de brindar capacitaciones enfocadas en las necesidades que se presenten en el tiempo indicado y así no tener problemas con los

consumidores, Sánchez (2019) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder llevar a cabo todas las actividades internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo **para cumplir las expectativas de los clientes** y así tener buenos resultados para la empresa.

En relación a la dimensión **compromiso de las personas** podemos observar que en las tablas N° 9,10,11,12 se encontró que el 53% del personal está comprometido con el desarrollo efectivo de las actividades se les ordena, esto se debe a que la empresa utiliza estrategias para que los trabajadores estén motivados, capacitados y se sientan parte de la empresa con las actividades que diariamente realizan, Gómez & Gil (2019) en su investigación obtuvieron como resultado que todos líderes que incentivan a cada uno de sus seguidores con el propósito de que se cumpla las metas y objetivos que se planean dentro de un plazo determinado donde se hace partícipe de la decisión como también a cada una de sus opiniones, estos líderes son aquellos que **se convierten en ídolos ya sea por su experiencia, conocimiento y la visión estratégica** que presentan día tras día para direccionar el equipo de trabajo y así tener resultados eficientes y eficaces.

En relación a la dimensión **enfoque en procesos** podemos observar que en las tablas N° 13,14,15,16 se obtuvo que en promedio el 55% la empresa está orientada en los procesos que se deben de realizar para brindar productos de buena calidad **que cumplan con las expectativas de los clientes**, por el cual se debe de brindar con mucha transparencia los comunicados, decisiones y ordenes al personal con el fin de no tener problemas internos con el desarrollo de actividades, Sánchez (2019) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder llevar a cabo todas las actividades internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo **para cumplir las expectativas de los clientes** y así tener buenos resultados para la empresa.

En relación a la dimensión **mejora** podemos observar que en las tablas 17,18,19,20 se pudo encontrar que el 58% de la organización está enfocada en brindar un producto como servicio de buena calidad presentando innovación constante para el bienestar del cliente, por ello se menciona que la mejora dentro de una empresa es de gran importancia ya que el permite la fidelización y acogida por el público y por otra parte accede hacer más competitiva dentro del mercado permitiendo obtener resultados satisfactorios para la empresa, teniendo

resultado cercano con Sánchez (2019) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder llevar a cabo todas las actividades internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo para cumplir las expectativas de los clientes y así tener buenos resultados para la empresa.

En relación a la dimensión **toma de decisiones basada en evidencias** podemos observar en las tablas 21,22,23,24,25 se encontró que el 65% de la empresa si toma en cuenta la información interna como externa para la toma de decisiones, esto se debe que toda empresa es fundamental que analice ya puede ser una evidencia o información externa para comparar y analizar la situación en la que se encuentra, permitiéndoles tomar decisiones enfocadas en las necesidades y también utilizar estrategias para mejorar deficiencia en la gestión, Hernández; Barrios & Martínez (2018) mencionan que la gestión de calidad hoy en la actualidad es la táctica clave para que toda empresa impulse competitividad empresarial el cual permite una perspectiva integral y visualizar a una empresa como una serie de conjuntos interrelacionados con el fin de lograr la satisfacción del consumidor en los tiempos de necesidad.

En relación a la dimensión **gestión de las relaciones** podemos observar que en las tablas 26,27,28,29 se pudo encontrar que el 63% de los pedidos se realizan en función a las necesidades de los clientes y a base de datos de la empresa, el cual obtener un producto o servicio de buena calidad y a costos accesibles favorece a la organización ya que le permite mayor acogida por el público, por otra parte toda organización tiene que analizar las necesidades de su público y tomar en cuenta los apuntes de los productos que tienen más salida al mercado con el fin de tomar la correcta decisión de compra y no tener problemas en las ventas, Pachón (2020) en su tesis tuvo como resultado principal que el efectivo sistema de gestión de calidad contribuye en la toma de decisiones y también coopera en la efectiva de alineación de proyectos donde se permitirá optimizar recursos y mantener un mejoramiento continuo en la buena atención y la relación con sus consumidores.

4.3.2. Identificar los factores críticos de la deficiente gestión de calidad en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.

En relación a la figura N° 8 denominada, crecimiento de la empresa se observa que el 60% del personal está insatisfecho, debido a que la empresa no les brinda recompensas al

momento de culminar con éxito las metas a corto y mediano plazo, es sucede porque la organización no cuenta con el personal encargado de verificar y hacer cumplir lo prometido a los trabajadores, Fernández & Santos (2020) en su investigación obtuvieron que las empresas tienen que seguir promoviendo la motivación y liderazgo óptimo el cual permita el logro de las metas trazadas.

En relación a la figura N° 11 denominada, colaboradores comprometidos con el trabajo se observa que el 50% del personal **no se adapta a mejorar el trabajo**, debido a que no son partícipes de las actividades por motivos laborales o cruce de horarios personales, teniendo resultado cercano con Sánchez (2019) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder llevar a cabo todas las actividades internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo para cumplir las expectativas de los clientes y así tener buenos resultados para la empresa

En relación a la figura N° 12 denominada, flexibilidad en horarios del trabajo se observa que el 56.67% del **personal que labora no está disponible**, debido que tienen trabajo por desarrollar tanto personales como familiares el cual hace que no tenga un horario flexible, Reyes (2021) detalla que la gestión de calidad es grupo de actividades que están enfocadas en determinar la política de calidad como es también los objetivos y la responsabilidad. implantando medios de la planificación, control de calidad, protección y la mejora de la calidad que todo sistema de una organización tiene que mantener siempre pendiente.

En relación a la figura N° 13 denominada, cumplimiento de actividades por los compañeros, se observa que el 56.67% se encuentran insatisfecho, debido a que **no se encuentran capacitados** de manera correcta y por otra parte falta de interés para el desarrollo de las tareas que se realizan diariamente en cada una de sus áreas, Pachón (2020) en su trabajo de investigación obtuvo como resultado principal que un efectivo sistema de gestión de calidad contribuirá en la toma de decisiones y en la alineación de proyectos con la estrategia institucional donde se permitirá optimizar recursos y mantener un mejoramiento continuo en la atención y relación con sus clientes en el tiempo indicado.

En relación a la figura N° 15 denominada, actividades supervisadas, se observa que el 50% está insatisfecho, debido a que **no hay supervisión constante** por el motivo que el

encargado que supervisa no solo se encuentra en un solo lugar, sino que tiene que supervisar a todos los trabajadores que tiene bajo su mando, Reyes (2021) define que **la gestión de calidad como un conjunto de tareas las cuales determinan la política de calidad, objetivos y todas las responsabilidades**, implantando por medios de la planificación, control de calidad, protección y la mejora de la calidad que todo sistema de una organización tiene que mantener siempre pendiente.

En relación a la figura N° 18 denominada, premiación al mejor trabajador, se observa que el 63.33% manifiesta que está insatisfecho ya que la Mype no brinda con frecuencia premios o comodidades al trabajador, debido a que la empresa **no le otorga las recompensas a todo el personal** que trabaja. Solo a una pequeña parte, Sosa (2019) en su investigación obtuvo como uno de sus resultados que la **gestión de calidad el 41.7% están muy de acuerdo que el producto que ofrece la empresa está sometido a una serie de procesos que le permite asegurar su calidad del producto y servicio**.

En relación a la figura N°21 denominada, compras de producto, se observa que el 70% **no cuentan con los datos de ventas** para tomar una decisión respecto a los productos y servicios, debido a la poca información que la empresa les brinda, debido a la desconfianza y poco interés entre trabajador y propietario, teniendo resultado cercano con **Hernández; Barrios & Martínez (2018) determina que la gestión de calidad hoy en la actualidad es la táctica clave para que toda empresa impulse competitividad empresarial el cual permite una perspectiva integral y visualizar a una empresa como una serie de conjuntos interrelacionados con el fin de lograr la satisfacción del consumidor en los tiempos de necesidad**.

En relación a la figura N° 24 denominada, información externa **para la toma de decisiones**, se observa que el 50% manifiestan que dicha información no es tomada en cuenta debido, a que **solo se basan en la información interna y no profundizan el análisis** de las opiniones terceras, Sánchez (2019) detalla que la gestión efectiva está basada en una serie de procesos y elementos sistemáticos el cual permiten a una empresa poner en práctica el proceso administrativo para poder llevar acabo todas las actividades internas como externas, garantizando la estabilidad y consistencia del trabajo **para cumplir las expectativas de los clientes** y así tener buenos resultados para la empresa.

### 4.3.3. Analizar el actual liderazgo en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021.

En relación a la dimensión **seguridad y autoconfianza** se puede observar en las preguntas 1 y 2 la empresa si toma en cuenta la base de datos de ventas para tomar la decisión correcta y al mismo tiempo tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores con el fin de analizar cuáles son sus expectativas ya que el trabajador es la persona que interactúa directamente con el cliente y conoce mucho mejor sus necesidades y que es lo que quisiera obtener. Días (2017) detalla que el liderazgo está definido en términos con elementos individuales, con rol de relaciones y percepción de los seguidores el cual permite el cumplimiento de las metas y objetivos que son plantados en basa a una cultura organizacional.

En relación a la dimensión **ofrecer impulso a la empresa** se puede observar en las interrogantes 3 y 4 la organización brinda capacitaciones al personal acerca de las medidas o estrategias que se han tomado con el fin que todo el equipo de trabajo se enfoque en ello. Para esto la Mype utiliza estrategias como es brindar recompensas, o brindar actividades festivas para el personal siempre y cuando se cumpla con lo planificado dentro del tiempo determinado, con Salinas (2018) describe que el liderazgo es el conjunto de habilidades positivas que acceden a una persona dirigir un grupo de individuos al logro de fines superiores por caminos orientados en el éxito, todo líder debe de poseer habilidades para cumplir de la mejor manera las tareas de una empresa dentro del tiempo pactado, asimismo establecen una unidad de propósito y una efectiva dirección de actividades.

En relación a la dimensión **aprendizaje constante** se observa en las preguntas 5 y 6 la empresa analiza su entorno y principalmente su competencia, ya que de esa manera tomaran las decisiones o estrategias innovadoras con el fin de tener buenos resultado satisfaciendo las necesidades del cliente. soriano (2019) en su investigación obtuvo como resultados que el director incorpora en su gestión un liderazgo que da pie a que sea caracterizado como la persona que ejerce un liderazgo estilo Laissez el cual combina y articula, de forma adicional, distintos rasgos y subdimensiones de los distintos tipos de liderazgo.

En relación a la dimensión **capacidad de comunicación** se observa en las preguntas 7 y 8 el personal administrativo hace conocer las decisiones, estrategias, etc. mediante redes

sociales, capacitaciones, afiches el cual se pueden dar de manera grupal como también de manera individual, ya que es donde el trabajador te brindara el nivel de conocimiento y destreza para el desarrollo de las tareas que se ejecutaran para cumplir con las meta y objetivo, <sup>1</sup> Días (2017) detalla <sup>1</sup> que el liderazgo está definido en términos con características individuales, con rol de relaciones y percepción de los seguidores el cual permite el cumplimiento de las metas y objetivos que son plantados en basa a una cultura organizacional.

En relación a la dimensión **motivación e ilusión en el trabajo** se observa en las preguntas 9 y 10 que la empresa brinda motivación a sus trabajadores brindándoles charlas informativas constantes, viajes familiares como también incentivos por el correcto desempeño en el trabajo, asimismo, se le brinda motivación al personal ofreciendo un buen clima laboral, remuneración de acorde con las horas de trabajo y todos los beneficios correspondientes, Salinas (2018) describe que <sup>2</sup> el liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que permiten a una persona orientar a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos en el éxito, todo líder debe de poseer habilidades para cumplir de la mejor manera las tareas de una empresa dentro del tiempo pactado, asimismo establecen una unidad de propósito y una efectiva dirección de actividades.

<sup>1</sup> En relación a la dimensión **capacidad de empatía** se observa en las preguntas 11 y 12 la Mype conoce las necesidades internas del trabajador mediante capacitaciones individuales permitiendo conocer cómo se siente en el puesto de trabajo y como es la relación con sus compañeros, asimismo, la empresa brinda beneficios a los trabajadores que se adaptan a laborar en momentos críticos principalmente cuando alguno de los colaboradores tiene problemas personal o familiares que atender inmediatamente, Adén (2021) menciona que <sup>4</sup> el liderazgo en un grupo de habilidades que sirven para dirigir a un grupo de personas <sup>10</sup> alcanzar las metas y objetivos trazados dentro de un determinado tiempo, es así que el líder no solo es capaz de influenciar en su entorno, sino que también brinda ideas innovadoras y a brindar la mejor motivación a sus seguidores para cumplir con lo trazado.

#### **3.3.4. Diseñar las estrategias del liderazgo en una Mype del rubro librerías del centro Piura año 2021 – Aporte científico**

## ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA MYPE DEL RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO PIURA AÑO 2021

### Presentación de la empresa

La librería bazar El Pacífico se desarrolló como un negocio familiar en la ciudad de Sullana haya en el año 1987 dedicándose a la comercialización de venta de utilices de colegio y también de oficina, con el pasar de los años vio una oportunidad de crecer en el mercado con la variedad de productos que ofrece al consumidor con precios accesibles.

Por ello con el Pazar de 15 años toma la decisión de abrir una sucursal en la ciudad de Piura el 10 de marzo del 2004, teniendo como ubicación en la calle Arequipa N° 702, teniendo como visión ser conocida en toda la ciudad de Piura debido a la amplia variedad de productos, por ello hoy en la actualidad cuenta con 34 años de experiencia en el mercado en donde se logró estar en la mente del cliente. Por ello habilito una nueva sucursal el 27 de febrero del 2009 ubicada en la AV. Sánchez Cerro # 1250 centro de Piura con el objetivo principal de estar presentes en el mercado.

### Fundamentación de la propuesta

En los últimos años, el mercado regional de las micro y pequeñas empresa principalmente del rubro librerías presentan un alto nivel de competencia debido a la presentación de nuevos productos y servicios, principalmente el departamento de Piura debido a la demanda que se presenta, gracias a la innovación y valor agregado que los productos y servicios presentan es por ello que las personas acuden a estas Mypes para satisfacer sus gustos y necesidades, es por ello que la librería Bazar el Pacifico hoy en la actualidad tiene la necesidad de atraer más clientes a sus establecimiento, estableciendo estrategias de fidelización al cliente y marketing publicitario con el propósito de ser líder en el mercado del rubro librerías y así tener más posibilidad de habilitar nuevas sucursales en distintas partes de región según sea su necesidad.

Para fundamentar esta propuesta se ha tomado como base a (Gómez, 2017) quien afirma que las dimensiones del liderazgo permiten influenciar dentro de una empresa para el logro de las metas y objetivos.

### **Seguridad y autoconfianza**

Toda empresa para que logre el éxito es importante que las decisiones y estrategias se tomen en base a un análisis minucioso por todo el personal es decir que todos estén involucrados en el proyecto y se sientan partícipes.

### **Ofrecer impulso a la empresa**

Todo líder es la persona que debe de proveer de las metas u objetivos al resto del personal, es decir, es la persona encargada de guiar los pasos de los colaboradores y comunicarles de manera clara.

### **Aprendizaje constante**

La particularidad de asignar a un líder es que se muestre flexible a las opiniones contrarias y permita a los demás que está permitido el fallo, es decir que no obligue al grupo que lo acompaña a aceptar solo sus ideas, sino que sepa escuchar al entorno.

### **Capacidad de comunicación**

Todas las actividades de un buen líder es hacer llegar los mensajes o llamadas de la manera clara a todos los colaboradores con el fin que las actividades se desarrollen sin ninguna interrupción, por eso que el líder debe de coordinar de manera efectiva mediante un lenguaje y una capacidad de comunicación clara y precisa.

### **Motivación e ilusión en el trabajo**

Un efectivo líder es aquel que hace que todos sus seguidores logren que los objetivos de la empresa los tome como si fueran personales y así los desarrollen sin ninguna dificultad y con una pasión única.

### **Capacidad de empatía**

La empatía es una habilidad de ponerse en la piel del otro y comprender todas las necesidades que requiere y que hizo que tome la decisión, por eso el verdadero líder tiene que tener en cuenta los problemas de sus compañeros para darles solución y no tener deficiencias.

### **Objetivo de la propuesta de mejora**

Contribuir a mejorar la gestión de calidad en la Mype del rubro librería bazar el pacifico en la ciudad de Piura año 2021.

### FORTALEZAS

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal capacitado para desarrollar tareas.</li> <li>2. Productos de calidad</li> <li>3. Compromiso de los trabajadores</li> <li>4. Equipos modernos para realizar estudios externos.</li> <li>5. Adaptación al cambio</li> <li>6. Orden en las instalaciones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal capacitado para desarrollar tareas y compromiso de los trabajadores.</li> <li>2. Productos de calidad y orden de las instalaciones.</li> <li>3. Equipos modernos para realizar estudios externos y adaptación al cambio</li> </ol>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### DEBILIDADES

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiencia en la supervisión al personal</li> <li>2. Falta de personal para realizar estudios externos.</li> <li>3. Deficiencia en el trabajo en equipo</li> <li>4. Poca comunicación en el área administrativa.</li> <li>5. Horarios de trabajo poco flexibles</li> <li>6. falta de capital.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de personal para realizar estudios externos por falta de capital.</li> <li>2. Deficiencia en el trabajo en equipo y poca comunicación en el área administrativa.</li> <li>3. Deficiencia en la supervisión al personal y horarios de trabajo complicados.</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### OPORTUNIDADES

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Base de datos para la toma de decisiones.</li> <li>2. Demanda de productos y servicios.</li> <li>3. Participación en eventos sociales y culturales.</li> <li>4. Redes de comunicación.</li> <li>5. Mayor inversionistas.</li> <li>6. Análisis de la competencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demanda de productos y servicios y redes de comunicación.</li> <li>2. Base de datos para la toma de decisiones y análisis de la competencia.</li> <li>3. Participación en eventos sociales y culturales y mayor tasa de inversionista.</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### AMENAZAS

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temporadas con pocas demandas de productos.</li> <li>2. Ingreso de nuevas Mypes al mercado.</li> <li>3. Competencia informal.</li> <li>4. Incremento de impuestos.</li> <li>5. Subida de costes de productos.</li> <li>6. Comentarios negativos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de nuevas librerías y gastos en impuestos.</li> <li>2. Competencia informal y mala reputación.</li> <li>3. Bajo nivel de ventas y debido al incremento de costes de los productos.</li> </ol>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Matriz FODA**

<p style="text-align: center;"><b>EXTERNO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INTERNO</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>O1. Demanda de productos y servicios y redes de comunicación.</p> <p>O2. Base de datos para la toma de decisiones y análisis de la competencia.</p> <p>O3. Participación en eventos sociales y culturales y mayor tasa de inversionista.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>A1. Incremento de nuevas librerías y gastos en impuestos.</p> <p>A2. Competencia informal y mala reputación.</p> <p>A3. Bajo nivel de ventas y debido al incremento de costes de los productos.</p>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p>F1. Personal capacitado para desarrollar tareas y compromiso de los trabajadores.</p> <p>F2. Productos de calidad y orden de las instalaciones.</p> <p>F3. Equipos modernos para realizar estudios externos y adaptación al cambio</p>	<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b></p> <p><b>F1O1</b> Aplicar programas innovadores aprovechando las redes de comunicación para dar a conocer el producto o servicio.</p> <p><b>F3O2</b> planificar estudios externos para analizar la competencia y así no tener problemas de adaptación</p>	<p><b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b></p> <p><b>F2A1</b> Brindar productos de calidad y ser más competitivos en el mercado.</p> <p><b>F3A2</b> Realizar estudios de benchmarking para dar a conocer la calidad del producto que se le ofrece al público.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p>D1. Falta de personal para realizar estudios externos por falta de capital.</p> <p>D2. Deficiencia en el trabajo en equipo y poca comunicación en el área administrativa.</p> <p>D3. Deficiencia en la supervisión al personal y horarios de trabajo complicados.</p>	<p><b>D1O2</b> Proponer personal pre profesional para la aplicación de estudios externos y así brindar lo que el cliente necesita.</p> <p><b>D3O3</b> Proponer la contratación de un profesional que se encargue de la supervisión y control de actividades externas e internas.</p>	<p><b>D2A3</b> Brindar capacitaciones constantes al personal y así tener mejores niveles de ventas.</p> <p><b>D1A1</b> Planificar actividades con el personal administrativo para obtener mejores resultados frente a la competencia.</p>

## Desarrollo de los objetivos por dimensiones de la variable

### Dimensión: seguridad y autoconfianza

Objetivo 1	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<b>DIA1</b> Planificar actividades con el personal administrativo para obtener mejores resultados frente a la competencia y solicitar el contrato de un profesional que se encargue de la supervisión y control de actividades.	Lograr obtener el 70% de efectividad en de cada una de las actividades a desarrollar.	Ejecutar actividades comerciales en base a la competencia.	1. Organizar las actividades en fechas importantes.	<b>Administrador</b>	Marzo - Abril	200
		Ofrecer descuentos a los inversionistas del negocio.	2. Realizar un seguimiento a los inversionistas mayoritarios .			150
		Dividir las tareas para el logro de objetivos de la empresa.	3. Realizar un plan de funciones para no tener problemas			180

### Dimensiones: Ofrecer impulso a la empresa

Objetivo 2	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
------------	------	-------------	-------------	-------------	--------	-------------

D1O2 Proponer personal pre profesional para la aplicación de estudios externos y así brindar lo que el cliente necesita.	Obtener una mejor base de datos para tomar las decisiones	Dividir las tareas para el logro de objetivos de la empresa.  Obtener personal disponible para la una un desarrollo eficiente de actividades	1. Elaborar un plan de funciones para no tener problemas.	Administrador	Enero-marzo	150
			2. Realizar controles de productos en stock.			130
			3. Archivar la documentación del producto en salida.			120

#### Dimensión: Aprendizaje constante

Objetivo 3	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
D2A3 Brindar capacitaciones constantes al personal y así tener mejores niveles de ventas.	Obtener posicionamiento en el mercado  A través de la atención al cliente	Utilizar un banner innovador	1. Mandar hacer un banner publicitario.	Administrador	Abril	150
		Brindar volantes informativos	2. Detallar y diseñar la información de los volantes.			130
		Hacer partícipes a los clientes de las actividades a desarrollar	3. Diseñar uniformes.			300

#### Dimensión: Capacidad de comunicación

Objetivo 4	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
------------	------	-------------	-------------	-------------	--------	-------------

F3A2F3O2 Realizar estudios de benchmarking para analizar la competencia y así mejorar en la deficiente que se está desarrollando	Incrementar el nivel de ventas superior al mes anterior	Verificar, analizar y comparar nuestros productos con los de la competencia.  Brindar beneficios de cambio o reclamo después de adquirir un producto durante de 12 horas después de la compra.	1. Diseñar e imprimir vales de descuentos por productos.	Administrador	Febrero-Marzo	300
			2. Realizar evaluaciones externas del producto.			100
			3. Realizar actividades de escáner del producto para la verificación del estado.			50
			4. Organizar las actividades a desarrollar.			150

#### Dimensión: Motivación e ilusión en el trabajo

Objetivo 5	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<b>F1O1</b> Aplicar programas innovadores aprovechando las redes de comunicación para dar a conocer el producto o servicio.	Obtener buena reputación en el mercado y lograr ser líder en el rubro	Realizar ofertas con el 50% de descuento en los productos de temporada.	1. Planificación de las actividades ofertantes.	Administrador	Abril Mayo	120
		Brindar garantías de los productos	2. Establecer la cartera de clientes.			140

#### Dimensión: Capacidad de empatía

Objetivo 6	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto

<p><b>F2A1</b> Brindar productos de calidad y ser más competitivos en el mercado.</p>	<p>Incrementar el nivel de vistas a la tienda.</p>	<p>Hacer que los clientes conozcan el producto y así practiquen el marketing boca a boca.</p> <p>Fortalecer el vínculo con cada uno de los clientes, mediante la recompensa.</p>	<p>1. Contratar a un animador de eventos.</p> <p>2. Realizar programas publicitarios utilizando redes sociales.</p> <p>3. Hacer seguimiento a los clientes a través de llamadas telefónicas.</p>	<p><b>Asistente administrativo</b></p>	<p><b>Marzo</b> <b>Junio</b></p>	<p><b>120</b></p> <p><b>140</b></p> <p><b>100</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------------------

## Presupuesto total de la propuesta

<b>D1A1D3O3</b> Planificar actividades con el personal administrativo para obtener mejores resultados frente a la competencia y solicitar el contrato de un profesional que se encargue de la supervisión y control de actividades.	800.00
1. Organizar las actividades en fechas importantes.	200.00
2. Realizar un seguimiento a los inversionistas mayoritarios.	150.00
3. Realizar un plan de funciones para no tener problemas.	180.00
<b>D1O2</b> Proponer personal pre profesional para la aplicación de estudios externos y así brindar lo que el cliente necesita.	1000.00
4. Elaborar un plan de funciones para no tener problemas.	150.00
5. Detallar y diseñar la información de los volantes.	130.00
6. Archivar la documentación del producto en salida.	120.00
<b>D2A3</b> Brindar capacitaciones constantes al personal y así tener mejores niveles de ventas.	1500.00
7. Mandar hacer un banner publicitario.	150.00
8. Controlar y registrar los productos que salen de almacén.	130.00
9. Diseñar uniformes.	300.00
<b>F3A2F3O2</b> Realizar estudios de benchmarking para analizar la competencia y así mejorar en la deficiente que se está desarrollando.	950.00
10. Diseñar e imprimir vales de descuentos por productos.	300.00
11. Realizar evaluaciones externas del producto.	100.00
12. Realizar actividades de escáner del producto para la verificación del estado.	50.00
13. Organizar las actividades a desarrollar.	150.00
<b>F1O1</b> Aplicar programas innovadores aprovechando las redes de comunicación para dar a conocer el producto o servicio.	800.00
14. Planificación de las actividades ofertantes.	120.00
15. Establecer la cartera de clientes.	140.00
<b>F2A1</b> Brindar productos de calidad y ser más competitivos en el mercado.	1250.00
16. Contratar un animador de eventos.	120.00
17. Realizar programas publicitarios utilizando redes sociales.	140.00
18. Hacer seguimiento a los clientes a través de llamadas telefónicas.	100.00
<b>Presupuesto total</b>	<b>9030.00</b>

**Diagrama de Gantt de las actividades de la propuesta.**

ACTIVIDADES		MESES					
		E	F	M	A	M	J
1	Organizar las actividades en fechas importantes.			■	■		
2	Realizar un seguimiento a los inversionistas mayoritarios.			■	■		
3	Realizar un plan de funciones para no tener problemas.			■	■		
4	Elaborar un plan de funciones para no tener problemas.	■	■	■			
5	Detallar y diseñar la información de los volantes.	■	■	■			
6	Archivar la documentación del producto en salida.	■	■	■			
7	Mandar hacer un banner publicitario.				■		
8	Controlar y registrar los productos que salen de almacén.				■		
9	Diseñar uniformes.				■		
10	Diseñar e imprimir vales de descuentos por productos.		■	■			
11	Realizar evaluaciones externas del producto.		■	■			
12	Realizar actividades de escáner del producto para la verificación del estado.		■	■			
13	Organizar las actividades a desarrollar.		■	■			
14	Planificación de las actividades ofertantes.				■	■	
15	Establecer la cartera de clientes.				■	■	
16	Contratar un animador de eventos.			■	■	■	■
17	Realizar programas publicitarios utilizando redes sociales.			■	■	■	■
18	Hacer seguimiento a los clientes a través de llamadas telefónicas.			■	■	■	■

**CAPITULO V:  
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

### **5.1. Conclusiones**

Mediante el diagnóstico realizado en una librería del centro de Piura el pacífico se puede manifestar que el sistema de gestión de calidad se está ejecutando de manera deficiente ya que se demuestra que el cliente no conoce de manera fácil y rápida los productos y servicios que brindan en temporadas variadas.

Los principales factores críticos que le impiden a la librería obtener mejores niveles de ventas de sus productos y servicios, se debe al deficiente estudio externo que se realiza a la competencia, por otro lado, se identificó que la empresa no se dedica a ofrecer garantías por la compra de un producto a sus clientes. Además, no se siente comprometidos con ellos.

Al analizar los aspectos relacionados con el liderazgo por medio de una entrevista que se le aplico a los líderes podemos mencionar que no se cuenta con profesionales disponibles para la correcta ejecución de actividades como es supervisión de actividades internas como externas. Asimismo, no cuenta información publicitaria para el consumidor.

Finalmente, se determinó una serie de estrategias de liderazgo que se serán desarrollarán, en base a las teorías investigadas de Merino (2016) las cuales están distribuidas en 4 dimensiones: Estrategia de atención a través de la visión, Estrategia de significado a través de la comunicación, Estrategias de confianza a través del posicionamiento, Estrategia de despliegue del yo mediante la consideración positiva de sí mismo.

## **5.2. sugerencias**

Se sugiere que la empresa debe de utilizar métodos fáciles como entrega de volantes, o por medio de un banner de información de productos con sus respectivas características y precios el cual permitirá hacer conocer al público lo que ofrece, logrando el incremento de ventas.

Se sugiere contratar a un profesional que se dedique a realizar estudio de mercado y estudios de benchmarking con el fin de mejorar los niveles de ventas y tener más posicionamiento en el mercado y así ser empresa líder dentro de la competencia.

Por otra parte, se recomienda que la empresa debe practicar de manera efectiva el proceso administrativo con el propósito que las actividades internas como externas resulten de la mejor manera, ya que de esa manera se minimizara los problemas internos.

Como parte final se recomienda poner marcha en las estrategias de liderazgo para que la empresa mejore y establezca mejores niveles de ingresos. Además, permite estar presente en la mente del consumidor, y tener un excelente posicionamiento en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, S. (2018). La gestión educativa y el liderazgo pedagógico en la escuela superior de musica pública José María Riestra piura, 2018. (*Tesis para el grado de Doctor*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28859/Abad\\_RSf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28859/Abad_RSf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ahón, F. (2019). Gestión institucional y calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Trujillo 2019. (*Tesis para el grado de Mestro*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34250/ahon\\_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34250/ahon_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Angel, J. (2018). Gestión de calidad e innovación en industrias de manufactura de café. (*Tesis para el grado de Magister*). Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69761/75066718.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ardila, w. (26 de Diciembre de 2020). Obtenido de 5 Principios del liderazgo: <https://www.wilsonardila.com/los-5-principios-basicos-del-liderazgo/>
- Balderrama, S. (23 de Noviembre de 2019). *Guia para elaborar una tesis*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/santiagorodriguez102/guia-para-el-alaborar-una-tesis-universitaria-santiago-valderrama>
- Belletich, E. (26 de Marzo de 2018). *Las mipymes oportunidades y problemas: a un año del desborde del río Piura*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/03/las-mipymes-oportunidades-y-problemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>
- Belletich, E. (29 de Setiembre de 2021). *La fuerza dinamizadora de las mypes*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/09/la-fuerza-dinamizadora-de-las-mypes/>
- BM, A. (22 de Julio de 2021). *Que es el liderazgo y cuales son sus cualidades*. Obtenido de ADEN: <https://www.aden.org/business-magazine/que-es-el-liderazgo/>
- Bonilla, M. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Epestimologia de ciencias sociales*, 8-15. Obtenido de Moebio.
- Cango, N. (2018). Liderazgo y rendimiento academico del área EPT, de los estudiantes del cuarto año de secundaria de la institución educativa Lizardo Flores Montero Ayabaca- Piura 2018. (*Tesis para el grado de Bachiller*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29803/B\\_Cango\\_VN.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29803/B_Cango_VN.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

- Carihuasari, D. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librerías,, distrito de Calleria año, 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6006/ATENCION\\_A\\_L\\_CLIENTE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CARIHUASARI\\_MARICAHUA\\_DANICA\\_DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6006/ATENCION_A_L_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_CARIHUASARI_MARICAHUA_DANICA_DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crillo, C. (2015). Aprendizaje y ciencias naturales. (*Tesis de titulación*). Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22428/1/TESIS%20CRISTINA%20CRIOLLO%203.pdf>
- Crisanto, K. (2017). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las mype rubro librerías del mercado modelo de Piura año, 2025. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5298/CAPACITACION\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_CRISANTO\\_CRUZ\\_KATHERINE\\_DEL\\_PILARR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5298/CAPACITACION_DESEMPEÑO_LABORAL_CRISANTO_CRUZ_KATHERINE_DEL_PILARR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diaz, A. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mype del sector servicios rubro molinos de productos alimenticios distrito de Calleria año, 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3465/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MOLINO\\_DIAZ\\_VIA\\_ALAN\\_FERNANDO.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3465/GESTION_DE_CALIDAD_MOLINO_DIAZ_VIA_ALAN_FERNANDO.pdf?sequence=4)
- Ealde, B. (28 de Enero de 2020). *5 factores clave para la implementación de la ISO 9001*. Obtenido de Ealde: <https://www.ealde.es/implementacion-iso-9001-calidad/>
- Fernandez, D. S. (2020). El liderazgo y la motivación del personal administrativo de la facultad de medicina en la Universidad Mayor de San Marcos, 2019. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4190/Dayana%20Fernandez\\_Milca%20Santos\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4190/Dayana%20Fernandez_Milca%20Santos_Tesis_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernandez, V. (17 de Julio de 2020). *Tipos de justificación de la investigación científica*. Obtenido de Espiritu emprendedor: <file:///C:/Users/NOE/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717.pdf>
- Figueroa, M. (2016). *Porcesamiento de datos*. Obtenido de Saber metodológico: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/05/1882/>
- Flores, C. (15 de Agosto de 2020). *Piura: más del 60 % de micro y pequeñas empresas no prevé cerrar sus negocios*. Obtenido de Andina : <https://andina.pe/agencia/noticia-piura-mas-del-60-micro-y-pequenas-empresas-no-preve-cerrar-sus-negocios-810049.aspx>

- Gil, C., & Gómez, J. (2019). Estilos de liderazgo autopercebido versus liderazgo percibido en dos multilatinas de Medellín. (*Tesis para el grado de Magister*). Universidad EAFIT. Obtenido de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14351/Trabajo%20de%20grado%20Juliana\\_Go%cc%81mezSa%cc%81nchez\\_2019\\_Carolina\\_GilArroyave\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14351/Trabajo%20de%20grado%20Juliana_Go%cc%81mezSa%cc%81nchez_2019_Carolina_GilArroyave_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Gomez, E. (2017). *6 factores clave para el éxito y el liderazgo*. Obtenido de Grandepymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2017/04/02/6-factores-clave-para-el-exito-y-liderazgo/>
- Guzman, C. (29 de Mayo de 2015). *Problemas que impiden que las pymes logren el éxito*. Obtenido de PQS: <https://pqs.pe/emprendimiento/problemas-que-impiden-que-las-pymes-logren-el-exito/>
- Hara, C. (2018). *Se un Líder Innovador*. Obtenido de USMP: <https://www.usmp.edu.pe/vision2018/pdf/Jueves/GENERALES/VISION%202018%20-%20101/Carlos%20O%20C2%B4Hara%20Seminario/PresentacionUSMPOctubre2018.pdf>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de calidad*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico : 6ta Edición .
- ISO. (25 de Agosto de 2020). *Que es la gestión de calidad*. Obtenido de Nueva ISO: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Lopez, D. (2018). Diseño de modelo de gestión de la calidad enfocado al tercer sector. (*Tesis de Maestría*). Tecnológico de Monterrey. Obtenido de [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/629952/Tesis%20Final\\_Diana%20L%cc%83pez%20MCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/629952/Tesis%20Final_Diana%20L%cc%83pez%20MCP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzanilla, V. (29 de Marzo de 2017). *Etapas del liderazgo*. Obtenido de Piensa: <https://www.piensa.do/blog/etapas-del-liderazgo>
- Maxima, J. (28 de Mayo de 2021). *Calidad Total*. Obtenido de Características: <https://www.caracteristicas.co/calidad-total/>
- MBA, A. (29 de Enero de 2021). *Características de un líder*. Obtenido de UTP Escuela postgrado : <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/5-caracteristicas-de-un-lider-que-promueve-un-liderazgo-resiliente/>
- Mendoza, E. (2019). Gestión de calidad en el servicio de la administración tributaria del impuesto predial de la municipalidad de Santa Anita 2019. (*Tesis para el grado de Bachiller*). Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2926/Edith%20Mendoza\\_Pablo%20Guardamino\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2926/Edith%20Mendoza_Pablo%20Guardamino_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Merino, A. (24 de Abril de 2016). *Estrategias para un liderazgo Eficaz*. Obtenido de AlvaroMerino: <http://www.alvaromerino.com/estrategias-para-un-liderazgo-eficaz/#:~:text=Tener%20una%20buena%20consideraci%C3%B3n%20de,es%20una%20esencia%20del%20autoliderazgo>.
- Pachón, J. (2020). Propuesta para la integraciones par el sistema de gestión de calidad a nivel organizacional y de proyectos de la empresa J+ Arquitectura. (*Tesis de Maestría*). Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10342/PachonJuan2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, G. (2019). Gestión de calidad y neuromarketing de las mype rubro librerías del centro de Piura año, 2019. (*tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21409/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NEUROMARKETING\\_PALACIOS\\_PAICO\\_GABRIELA\\_%20GERALDINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21409/GESTION_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_PALACIOS_PAICO_GABRIELA_%20GERALDINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, S. (2017). *Análisis de Datos*. Colombia: Fondo Editorial Areandino. Obtenido de AREANDINA: <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Pincay, Y. (2020). Gestion de calidad en el servicio al cliente de las mypes comercializadoras. *Una mirada en ecuador* , 12- 18.
- Pingo, G. (2017). Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso agencia Caja Piura 2016. (*Tesis de Titulación*). Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, L. (2020). Calidad de servicio y gestión pública en la unidad de gestión educativa local 06 Vitarte 2020. (*Tesis para el grado de Mestra*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51240/Quispe\\_YLB%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51240/Quispe_YLB%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, V. (2021). *Sistema de gestión de calidad* . Obtenido de Aula10: <https://aula10formacion.com/blog/sistema-gestion-calidad-sirve/>
- Riquelme, M. (20 de Enero de 2022). *Importancia de la gestión de calidad*. Obtenido de Wed y Empresas: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Rodriguez, C. (2018). Motivación del Personal y el Liderazgo del Área de Administración del Módulo Basico del Poder Judicial de Nuveo Chimbote - 2018. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29003/Rodriguez\\_RC\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29003/Rodriguez_RC_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, D. y. (2018). *Análisis de la gestión de calidad en los procesos* . Obtenido de NovaRua: <https://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/39/44>
- Romero, K. (01 de Febrero de 2019). *Beneficios de un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de VirtualPro: <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Roncallo, A. R. (2021). *Liderazgo Transformacional y Engagement Laboral en una Entidad Estatal. (Tesis de titulación)*. Universidad del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/32488/RoncalloD%c3%a1daz-AlmaIsabel-RoqueQui%c3%blonez-LauraMarcela-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, C. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías de la ciudad de Huarmey año, 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_Y\\_LIDERAZGO\\_SALINAS\\_NAVARRO\\_CINTHIA\\_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4765/GESTION_DE_CALIDAD_Y_LIDERAZGO_SALINAS_NAVARRO_CINTHIA_NATHALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. (4 de Setiembre de 2017). *Gestión de la calidad total*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/gestion-la-calidad-total.html>
- Sandra, S., Gisbert , V., & Pérez , E. (22 de Diciembre de 2017). *7 principios de la gestión de calidad*. Obtenido de 3Ciencias: [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf)
- Sernaque, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las mype rubro librerías del distrito de la Unión (Piura) año, 2018. (tesis para bachiller9)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22603/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARKETING\\_SERNAQUE\\_IMAN\\_MERY\\_DE\\_LOS\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22603/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_SERNAQUE_IMAN_MERY_DE_LOS_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soriano, D. (2019). *Estilos de liderazgo del director de la instituto de educación superior tecnológico público Almirante Miguel Grau de Piura. (Tesis para el grado de Mestro)*. Universidad de Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4004/MAE\\_EDUC\\_GE\\_1902.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4004/MAE_EDUC_GE_1902.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Sosa, P. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las comercializadoras de limón del centro poblado de Cieneguillo - Sullana 2019. (Tesis de Titulación)*. Universidad Católica de Trujillo Benecito XVI. Obtenido de [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1383/1/0076745491\\_T\\_2021.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1383/1/0076745491_T_2021.pdf)
- Thompson, I. (2015). *Definición de la encuesta*. Obtenido de Promonegocios.Net: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

UCT. (2021). *Código de ética de la investigación científica* . Obtenido de file:///C:/Users/NOE/Downloads/RES\_0142021\_R\_APROBAR\_CODIGO\_ETICA\_INVESTIGACION\_VERSION\_10.pdf

Verona, J. (23 de Abril de 2019). *Importancia del Liderazgo*. Obtenido de Grupo verona: <https://grupoverona.pe/cual-es-la-importancia-del-liderazgo/>

Zapata. (2019). Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de las empresas de transporte y servicios generales el condor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. (*Tesis de Licenciatura*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_LIDERAZGO\\_ZAPATA\\_CASTRO\\_FERNANDO\\_ISIDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/CALIDAD_DE_SERVICIO_LIDERAZGO_ZAPATA_CASTRO_FERNANDO_ISIDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

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

<1 %

10

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

11

[www.ealde.es](http://www.ealde.es)

Fuente de Internet

<1 %

12

Submitted to Universidad Señor de Sipan

Trabajo del estudiante

<1 %

13

[repositorio.ug.edu.ec](http://repositorio.ug.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

14

[bdigital.unal.edu.co](http://bdigital.unal.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

15

Submitted to Andrews University

Trabajo del estudiante

<1 %

16

[repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

17

Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

<1 %

18

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

<1 %

19

[repositorio.unica.edu.pe](http://repositorio.unica.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

20	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1 %
24	www.eltiempo.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante	<1 %
28	mail.gtzparaguay.org Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %

31	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	repository.ucatolica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	logisticasud.enfasis.com Fuente de Internet	<1 %
36	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
37	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
38	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
39	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
41	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
42	theibfr.com	

Fuente de Internet

<1 %

43

Submitted to unap

Trabajo del estudiante

<1 %

44

worldwidescience.org

Fuente de Internet

<1 %

45

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

46

Submitted to Aliat Universidades

Trabajo del estudiante

<1 %

47

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

www.sec-sonora.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %

50

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

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

---

INFORME DE GRADEMARK

---

NOTA FINAL

**/0**

COMENTARIOS GENERALES

**Instructor**

---

PÁGINA 1

---

PÁGINA 2

---

PÁGINA 3

---

PÁGINA 4

---

PÁGINA 5

---

PÁGINA 6

---

PÁGINA 7

---

PÁGINA 8

---

PÁGINA 9

---

PÁGINA 10

---

PÁGINA 11

---

PÁGINA 12

---

PÁGINA 13

---

PÁGINA 14

---

PÁGINA 15

---

PÁGINA 16

---

PÁGINA 17

---

PÁGINA 18

---

PÁGINA 19

---

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---

PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

PÁGINA 74

---

PÁGINA 75

---

PÁGINA 76

---

PÁGINA 77

---

PÁGINA 78

---

PÁGINA 79

---

PÁGINA 80

---

PÁGINA 81

---

PÁGINA 82

---

PÁGINA 83

---

PÁGINA 84

---

PÁGINA 85

---

PÁGINA 86

---

PÁGINA 87

---

PÁGINA 88

---

PÁGINA 89

---

PÁGINA 90

---

PÁGINA 91

---

PÁGINA 92

---

PÁGINA 93

---

PÁGINA 94

---

PÁGINA 95

---

PÁGINA 96

---

PÁGINA 97

---

