



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA

LIMONES PIURANOS SAC, DISTRITO DE SULLANA,
AÑO 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

BACHILLER YESMY NOEMI ESPINOZA JIMENEZ

ORCID: 0000-0002-9981-3073

ASESOR

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS.

ORCID: 0000-0002-9981-3073

SULLANA – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Espinoza Jiménez Yesmy Noemí

ORCID: 0000-0002-9981-3073

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana, Perú

ASESOR

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú.

JURADO

Vilela Vargas Víctor Hugo Presidente

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Rosillo de Purizaca María del Carmen Miembro

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Wong Cervera Félix Miembro

ORCID ID: 0000-0002-5205-4751

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas Presidente

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca Secretario

Dr. Félix Wong Cervera
Miembro

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas Asesor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a DIOS por darme la vida,
por estar siempre a mi lado guiándome
cada paso que doy y así tener la Voluntad
y la fuerza para poder haber culminado mis
estudios

Le agradezco mi docente por ser parte de
mis conocimientos y aprendizaje lo que ha
permitido alcanzar otro nivel de
superación y hacer posible la realización
del presente trabajo de investigación

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi madre, pues ella fue la principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, hizo de mí una persona responsable y con deseos de superación, mostrándome siempre su amor y su apoyo que con su gran corazón me llevan admirarla cada día más.

Más que mis abuelos fueron las personas después de mi madre, que se preocupaban por mí, me enseñaron muchas cosas vitales para la vida y me encaminaron por el buen sendero.
Son mi motivación más grande para concluir con éxito

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo principal describir las características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019, con la cual da respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana año 2019, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, La población está dirigido a los 30 empleadores del área de producción, aplicando formula estadística se determinó 30 personas a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas, existe una participación e integración del personal, se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, el 43.33% considera que a veces la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, no obstante el 6.67% indica que nunca la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, así mismo el liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 40.00% indica que siempre en su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas, mientras que el 60.00% considera que a veces en su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas.

Palabra clave: Gestión de Calidad y Liderazgo

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the characteristics of quality management and Leadership in the company Limones Piuranos, district of Sullana, 2019, with which it responds to the following question: What are the main characteristics of quality management and leadership in the company Limones Piuranos, district of Sullana year 2019, the research is descriptive type, quantitative level, non-experimental crosssectional design, The population is aimed at 30 employers in the production area, applying statistical formula was determined 30 people to survey, after applying a predesigned survey to determine the value of the variables. For the collection of the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, consisting of 20 closed questions, there is a participation and integration of the personnel, it can be considered that, from the point of view of the quality management perceived by workers, 50.00% indicates that the company always cares about the participation and integration of its personnel, 43.33% consider that sometimes the company is concerned about the participation and integration of its personnel, however the 6.67% indicates that never the company cares about the participation and integration of its personnel, likewise the autocratic leadership has as an advantage the control of processes and goals "it can be considered that, from the point of view of the Leadership, 40.00% indicates that always in your company considers that autocratic leadership has as its main advantage the success of process control and the fulfillment of goals, while 60.00% considers that sometimes in your company you consider that the autocratic leadership has as main advantage the success of process control and the fulfillment of goals.

Keyword: Quality Management and leadership

TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	I
EQUIPO DE TRABAJO.....	II
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	VIII
INDICE DE GRAFICOS.....	IX
INDICE DE CUADROS.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	31
2.1. ANTECEDENTES.....	31
2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL.....	31
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL.....	36
2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL.....	41
2.2. MARCO TEORICO.....	47
2.2.1 GESTION.....	47
2.2.1. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD.....	51

2.2.1. BENEFICIOS DE IMPLEMENTACION DE UN SGC.....	58
2.2.1. PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD.....	65
2.2. LIDERAZGO	70
2.2.1 TIPOS DE LIDERAZGO.....	76
2.2.2 CARACTERISTICAS DE LIDERAZGO.....	78
III- HIPÓTESIS.....	93
IV. METODOLOGÍA.....	94
4.1. Tipo de la investigación.....	94
4.2. Población y muestra.....	95
4.2.1. Población.....	95
4.2.2. Muestra.....	95
4.5 Criterios de inclusión y exclusión.....	96
4.5.1 Criterio de inclusión.....	96
4.5.2 Criterio de exclusión.....	97
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	97
4.4 Técnicas e instrumentos.....	99
4.5 Plan de análisis.....	99
4.6. Matriz de consistencia.....	101
4.7. Principios éticos.....	102
4.10.1. Protección a las personas.....	102
4.10.2. Justicia.....	102

4.10.3. Consentimiento informado y expreso.....	102
V. RESULTADOS.....	103
5.1. Interpretación de resultados.....	123
5.1.1. Respecto Gestion de Calidad.....	123
5.1.2 Respecto a Liderazgo.....	127
v.I CONCLUSIONES.....	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	132
ANEXOS.....	145
CRONOGRAMA.....	146
PRESUPUESTO.....	147
CUESTIONARIO.....	148
VALIDACION.....	150
FIABILIDAD.....	152
LIBRO DE CODIGOS.....	155
RESUMEN DE RESULTADOS.....	157
CAPTURA DE TURNITIN.....	160
INDICE DE TABLAS	
Tabla N° 1	103
Tabla N° 2	104
Tabla N° 3	105
Tabla N° 4	106

Tabla N° 5	107
Tabla N° 6	108
Tabla N° 7	109
Tabla N° 8	110
Tabla N° 9	111
Tabla N° 10	112
Tabla N° 11	113
Tabla N° 12	114
Tabla N° 13	115
Tabla N° 14	116
Tabla N° 15	117
Tabla N° 16	118
Tabla N° 17	119
Tabla N° 18	120
Tabla N° 19	121
Tabla N° 20	122

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1	103
GRAFICO N° 2	104
GRAFICO N° 3	105
GRAFICO N° 4	106
GRAFICO N° 5	107
GRAFICO N° 6	108
GRAFICO N° 7	109
GRAFICO N° 8	110
GRAFICO N° 9	111
GRAFICO N° 10	112
GRAFICO N° 11	113
GRAFICO N° 12	114
GRAFICO N° 13	115
GRAFICO N° 14	116
GRAFICO N° 15	117
GRAFICO N° 16	118
GRAFICO N° 17	119
GRAFICO N° 18	120
GRAFICO N° 19	121
GRAFICO N° 20	122

I. Introducción

El interés de la humanidad por la calidad y liderazgo es tan pretérito como el comienzo de las sociedades humanas, es por ello que la noción como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente a lo largo del tiempo. Esta evolución está basada en el modo de lograr la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica. Dichos estadios son la Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad, Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad, Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad y Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

A nivel internacional existen estándares para la gestión de calidad, es así Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. La ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. Teniendo como misión promover el desarrollo de la estandarización y las actividades desarrolladas en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. El 100% de los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los mismos que son publicados como Estándares Internacionales.

En tanto del liderazgo se tiene un sinnúmero de conceptos, por diversos autores en todo el mundo, ello debido al impacto e importancia que tiene dentro de la historia de

las organizaciones mucho, ya sea social, política hasta incluso militares. Siempre ha sido un tema debatido entre grandes de los negocios, sin embargo, no importando si el líder en la organización nace o se hace, es indudable que gente líder es valorada en su empresa por ser impulsor y generador de valor agregado en ella, siendo estas personas que buscan la excelencia y los detalles. Muchos especialistas ven al liderazgo como una actividad amplia y visionaria que trata de discernir la competencia y valores característicos de una organización. En este sentido se puede interpretar y analizar el liderazgo desde dos perspectivas: como cualidad personal del líder y como una función dentro de una organización, comunidad o sociedad.

La segunda perspectiva es la que tiende a predominar como estudio del liderazgo, por lo que se puede definir al liderazgo como un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta común a fin de transformar tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella, logrando ser de la mano aportadores a la comunidad tanto en desarrollo social como económico.

Los líderes marcan la dirección de cualquier empresa por lo mismo que debe de ser parte de la gestión de la calidad que adopte la organización. Ellos pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que el resto de integrantes se vean totalmente involucrados en la consecución de los objetivos de la organización.

No hay una definición de liderazgo válida para todo el mundo; en realidad, es un término muy complejo porque toma en cuenta muchos aspectos de la personalidad

de un individuo. En la actualidad existen diversos autores que han aportado sus propias teorías a los elementos de dirección. Citando a algunos de ellos se tienen los siguientes conceptos: “Liderazgo es la influencia de una persona a otra o a un grupo de acuerdo a una determinada situación y se aplica a través del proceso de comunicación humana con el fin de alcanzar objetivos específicos” (Bonifaz, 2012)

Sin duda alguna podemos decir que las organizaciones dependen, para crecer y perdurar del liderazgo de sus dirigentes y esto es válido para las que tienen fines de lucro y las que no, y ello se ha visto reflejada en la historia de múltiples empresas, las cuales muchas de ellas estando casi en banca rota, han surgido gracias a líderes, que se han echado los problemas al hombro y han buscado las estrategias para poder salir de dicho contexto, tomando decisiones muchas veces arriesgadas, pero confiando en su capacidad y poder dirigir a los demás hacia el éxito, todo ello nos demuestra que las organizaciones dependen del líder, necesitamos ver qué aspectos de este son importantes. Un buen líder debe reunir cuatro condiciones; compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo, integridad personal. Pero el líder no sólo debe cumplir con estas condiciones, también debe cumplir con ciertas virtudes que lo van a guiar en la buena toma de sus decisiones. Estas virtudes son la prudencia, templanza, justicia y la fortaleza.

La tarea del líder no es tan fácil, debe ser capaz de tener muy buena comunicación y una capacidad de integración, es hacer que los miembros de la organización liberen su energía para el logro de un objetivo común. La comunicación cumple un rol protagónico pues permite transmitir lo que está dentro de nosotros tal como lo

sentimos. Y la integración permite realizar acciones eficientes en forma conjunta y sin desconexiones. Básicamente el liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día: en la pasión por la misión, en la acción y en los valores fundamentales. Además, un líder no solamente debe delegar responsabilidades, sino que debe expandir el poder hacia otros, ser humilde y considerarse sustituible. Por lo que podemos definir al liderazgo como un proceso de interacción entre personas en el cual una de ellas conduce, mediante su influencia personal y poder, las energías, potencialidades y actividades de un grupo, para alcanzar una meta en común a fin de transformar tanto a la empresa como a las personas que colaboran en ella.

‘El gerente y Líder de la organización debe vigilar y evaluar, de manera constante, las creencias, políticas e ideologías de más arraigo dentro de la organización, separando las que pueden ser benéficas para la creación y puesta en práctica del cambio estratégico, de aquellas que pueden resultar perjudiciales. Existe un importante elemento que funciona como impulsor del sistema de valores y creencias y valores de la organización: la ambición. En tanto el sistema de valores determina la buena voluntad y disposición del cambio, las ambiciones reflejan el rumbo y las posibilidades de un cambio importante. Las aspiraciones individuales y colectivas de los miembros de una organización evidencian sus deseos de cumplir las metas y los objetivos. Puesto que las aspiraciones determinan la cultura, se debe estar constantemente sondeando, sintiendo y dirigiendo al personal de la organización, con el fin de ayudar a que se desarrollen enunciados comprensibles, coherentes y explícitos de las aspiraciones de la empresa. Estos enunciados incluirán

declaraciones de la misión, de las metas y sus prioridades y de los objetivos de la organización. Cuando estas aspiraciones se combinan en un conjunto fuerte y positivo de valores, reciben entonces el apoyo entusiasta de los miembros de la organización. Este respaldo se convierte en compromiso para la participación, el factor único más importante para la puesta en práctica efectiva del cambio estratégico.

La teoría de liderazgo es normalmente un paradigma o modelo que utilizan los investigadores sociales para comprender, predecir y controlar la tarea y capacidad gerencial en las labores de dirección de una Organización. En lo relacionado al paradigma del liderazgo, es un planteamiento o modelo compartido por los investigadores y que representa una forma fundamental de pensar, percibir, estudiar y entender el comportamiento del liderazgo⁸ en las organizaciones, lo que ha llevado a diversos enfoques, que son materia de una breve revisión. Esta escuela considera que el líder nace, no se hace y que estas cualidades o rasgos de líder, se poseen desde el nacimiento o tienen una correspondencia con un grupo social en particular.

Según Stodgil, Ralph⁹ los rasgos característicos que se consideran para los líderes son: a) Capacidad comunicativa, facilidad de palabra, conocimientos previos, motivación, creativo y buen juicio. b) Personalidad agresiva, gran entusiasmo y autoconfianza, iniciativa, capacidad emprendedora. c) Buena apariencia física, energía, resistencia física y mental. d) Buen status social, popularidad, carisma, excelentes relaciones interpersonales y cooperante.

La cultura organizacional es una dimensión dinámica y trascendente cargado de elementos simbólicos cuyos factores dominantes son los valores y características de la sociedad circundante, el pasado de la institución y la orientación que le han dado los antiguos directivos. (Manes, 2008).

Según Sander (1996) “la dimensión cultural cubre los valores y las características filosóficas, antropológicas, biológicas, psicológicas y sociales del sistema educativo y de la comunidad en la cual esta funciona”. En el contexto de las organizaciones se usa la cultura para explicar acontecimientos y comportamientos humanos en la organización. La cultura colectiva en una organización puede ser creada, medida y manipulada para intensificar la eficiencia organizacional modificando valores, normas y actitudes de las personas para que puedan hacer una contribución correcta y necesaria a la organización.

La cultura de una organización está determinada por los comportamientos observados de forma regular en las relaciones entre individuos entre los que se aprecian el lenguaje empleado, los rituales utilizados, las normas que se desarrollan durante el trabajo o la interacción, los valores dominantes que se despliegan, la filosofía que orientan las políticas, las formas de relacionamiento con los usuarios, en este contexto Erez y Earley (1993) analizan la cultura como configuradora de sí mismo, por lo que planean su modelo denominado “Representación cultural de sí mismo” Modelo de Representación Cultural Organizacional de Erez y Earley Este modelo define la cultura a partir de 4 grupos de variables: a) Valores y normas culturales en donde se establecen los criterios utilizados para valorar las técnicas

directivas; b) técnicas de dirección (Gestión) y de motivación hasta qué punto contribuyen dichas técnicas directivas para que los individuos obtengan sus objetivos, desarrollen su autoestima y su bienestar en términos de valores culturales; c) El sí mismo de cómo procesar la información y cómo interpretar los estímulos organizacionales en línea con los valores culturales y d) el comportamiento en el trabajo.

Erez y Earley (1993) dejan muy claro que las variables psicológicas como la autoestima, la implicación en el trabajo, el interés por la organización, la conducta mantenida por los individuos en situaciones de conflicto depende de los valores declarados en la organización y no de los valores personales, pero éstos valores se concretan en el ejercicio de la gestión de los líderes, por lo tanto, la cultura de una organización se manifiesta en la forma en que ejerce la autoridad en la organización.

El fortalecimiento de la cultura en las organizaciones es contextual, de ahí la importancia de que los líderes comprendan profundamente la cultura en donde trabajan. Un liderazgo efectivo requiere una cultura organizativa de base, y una cultura escolar fuerte requiere un liderazgo transformacional eficaz. Al gerencial la cultura organizacional se debe facilitar el compartir, garantizar el derecho al error y la posibilidad de ensayar, para que el resultado sea una percepción de un alto compromiso de los colaboradores, una proximidad concreta y existencia de lazos afectivos y emocionales positivos y la conformación de ambientes laborales saludables. Encontramos en esta última categoría descrita por Aktouf elementos del liderazgo transformacional, al emerger situaciones donde el líder impulsa a sus

seguidores a pensar sobre los problemas en formas nuevas y creativas, y los estimula a cuestionarse tanto sobre sus creencias y valores individuales como sobre las del líder, más cuando las soluciones planteadas son inapropiadas para resolver los problemas presentes.

Retomando los planteamientos de Hofstede y Cols (1990) menciona como características centrales de la cultura: La identidad de los miembros, el grado en que los empleados se identifican con el todo de la organización. El énfasis en el grupo, el grado en que las actividades del trabajo se organizan alrededor de grupos más bien que de individuos.

El enfoque hacia las personas, el grado en el que la administración contempla los efectos sobre las personas derivados de las decisiones tomadas. La integración en unidades, el grado en que se estimula la operación coordinada e interdependiente dentro de la organización. El control, el grado en el que las reglas, los reglamentos y la supervisión directa se aplican. La tolerancia al riesgo, el grado en que se estimula a los empleados a ser dinámicos, innovadores y tomadores de riesgos. Los criterios para recompensar, el grado en que se adjudica el sistema de recompensas dependiendo del desempeño en contraste con otros factores. La tolerancia al conflicto, el grado en el que se estimula a los trabajadores a ventilar en forma abierta los conflictos y críticas.

‘Principales indicadores que son influenciados por la gestión y liderazgo para el logro de una eficiente cultura de participación. Compromiso y Sentido de

Pertenencia. En educación se entiende por compromiso, el grado de identificación de los intereses personales con los intereses institucionales (Manes, 2008) El compromiso organizacional es el grado en el que un cliente se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización.

‘Es identificarse con la organización en su totalidad (Robbins/Coulter, 2005) Porter y Lawer (1965) entienden el compromiso, como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.

Buchanan (1974), establece que el compromiso incluye tres componentes básicos: (a) identificación, es decir, adhesión personal a los objetivos y valores organizacionales; (b) implicación, considerada como la inmersión psicológica en validez predictiva de los componentes del compromiso del cliente y su relación con la satisfacción, las actividades institucionales, y (c) lealtad, entendida como un sentimiento de afecto y apego.

En el ámbito de las mypes (micro y pequeñas empresas), es de saber que se encuentran en un ambiente deteriorado debido a la desmotivación de los trabajadores en el desarrollo de la actividad por falta de Liderazgo, a consecuencia de varios factores que promuevan el desarrollo de potencial humano como la exigencia laboral, baja remuneración y obviando el reconocimiento favorable del

personal debido a baja autoestima que no permiten hacer tangible lo planificado tanto operativa y estratégicamente , generándose clientes insatisfechos y resultados de ventas deficientes. (Rosales, 2017).

En nuestro país, la gestión de calidad y el liderazgo hoy en día es uno de los componentes más importantes para las micro y pequeñas empresas, ya que depende de mucho de la gestión de calidad que es el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con el fin de administrar, con el fin de que sus objetivos siempre estarán enfocados en la mejora continua de la calidad, ya que INACAL (Instituto Nacional de Calidad), en el Perú solo en 1% de las empresas cuentan con sistemas de gestión de calidad, revelando la necesidad de convencer a las organizaciones restantes de que ir por el camino de la competitividad y la calidad, sabiendo que la calidad no cuesta, pero existe el temor de generar gastos excesivos, deteniéndose y obstaculizando el desarrollo, dentro de las empresas, esto es lamentable, porque genera pérdidas, a su vez genera que las empresas peruanas no estén en la misma línea de las empresas internacionales, perdiendo muchas oportunidades para llevar nuestros productos de bandera al exterior.

El uso del concepto de gestión de calidad en los productos y servicios ofrecidos por las micro y pequeñas empresas está ganando cada vez más importancia. No obstante, implementar productos y servicios de calidad no es tarea fácil, y resulta un reto para las empresas, ya que requiere de un cambio cultural de la organización, la cual involucra desde el nivel estratégico hasta el nivel operativo de las instituciones, buscando satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.

Así mismo se muestra las 5 fuerzas de Porter

Fuerza 1 Potenciales Entrantes

Limones Piuranos tiene que afrontar la entrada de nuevos competidores los cuales traen consigo nueva capacidad, el deseo de ganar participación de mercado, y a menudo recursos considerables. Como resultado, se puede producir una disminución de los precios o un aumento considerable de los costos, reduciendo la rentabilidad. La amenaza de entrada en una industria depende de las Barreras de Entrada presentes, en conjunto con la reacción esperada de los competidores existentes por parte de los entrantes.

Rivalidad entre compañías existentes

La empresa limones Piuranos, tienen que mantener un nivel competitivo, ya que existe una rivalidad entre empresas, sintiendo la presión y ver la oportunidad de mejorar su posición en la industria. En la mayoría de las industrias, los movimientos competitivos de una empresa tienen efectos notorios en sus competidores, lo cual incita a represalias o esfuerzos para contragolpear. Lo anterior, nos conduce a que las empresas en una industria son mutuamente independientes, y de mantenerse esa escala de movimientos y contra-movimientos, todas las compañías pueden terminar en una peor posición que la inicial.

Presión de los productos sustitutos

Teniendo en cuenta el rubro de la empresa Limones Piuranos, se debe de tener en cuenta que el producto, es similar o casi igual al de algunas exportadoras. La existencia de productos sustitutos limita el potencial de una industria, colocando un tope a los precios que las compañías pueden colocar. Además, estos productos no

solo limitan a los beneficios en condiciones normales, sino que pueden reducir la bonanza que puede recoger la industria en tiempos buenos.

Poder de negociación de los compradores

‘Los compradores presionan a la industria, ya sea forzando la baja de precios y/o demandando alta calidad o más servicios, lo cual lleva a los competidores a luchar entre sí en estas dimensiones, lo cual reduce la rentabilidad general.

Poder de negociación de los proveedores

‘Los proveedores pueden ejercer poder de negociación a través de alza en precios o reducción de la calidad de los bienes o servicios comprados. Proveedores poderosos pueden apoderarse de la rentabilidad de la industria, si esta no es capaz de recuperar esta alza de los costos a través del aumento de sus propios precios,

Se analizan los factores externos que permitirán identificar oportunidades y amenazas para Limones Piuranos, a través del análisis PESTEL, se basa en identificar en aquellas variables del entorno político, económico, social, tecnológico y ecológico que generan un impacto positivo y/o negativo en la industria y por ende en Limones Piuranos, del cual se puede resaltar que:

Las fuerzas P (Políticas y Gubernamentales) que generan un mayor impacto para Limones Piuranos son los altos niveles de corrupción, la inestabilidad política por la desaprobación del congreso y el poder judicial, la inexistente regulación de nuevos actores en el mercado.

En cuanto a las fuerzas E (Económicas) más importantes para Limones Piuranos se encuentran: un entorno macroeconómico estable con proyecciones de crecimiento

económico nacional y regional para los próximos 03 años, impulso de la inversión privada, y con tendencia de reducción de inflación; asimismo la rentabilidad sostenible para las empresas dedicadas a la exportación, la velocidad de expansión del mercado.

Entre las fuerzas S (Sociales, Culturales y Demográficas) que impactan a Limones Piuranos son: es la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

Por su parte, las fuerzas T (Tecnológicas y Científicas) de mayor trascendencia para Limones Piuranos son el desarrollo de las maquinas industriales que generan facilidad en negocios.

Las fuerzas E (Ecológicas, Ambientales) más resaltantes para Limones Piuranos son el efecto negativo de desastres naturales como el Fenómeno del Niño.

Finalmente, las fuerzas L (Legales) más importante para Limones Piuranos son: las leyes que impacten directamente en el sector en el que se desarrolla la empresa.

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino del avance que día a día se presenta en nuestro país gracias a las nuevas tecnologías brindadas ya sea por la empresa, por lo tanto la calidad de los servicios brindados se convierte en objetivo fundamental para las micro y pequeñas empresas, según esta nueva visión podrá mejorar gestión de calidad, si mejora la calidad global de las micro y pequeñas empresas , es decir si esta se convierte en una organización de calidad.

Por estas razones Limones piuranos S.A.C en carretera tambo grande km 1040 se enfrenta a competidores en el mercado nacional por la exportación de su producto por lo que se exige un gran cambio de gestión de calidad, y así poder conocer las

mejoras de oportunidad con el fin de obtener una mejora continua y un buen trabajo de liderazgo.

Limonos Piuranos S.A.C necesitan constantemente desarrollar diversas estrategias que les permitan ser reconocidas como la mejor opción. Estas estrategias suelen ir dirigidas a una mejora en su gestión de calidad y buen liderazgo, con el fin de trabajar en equipo, cumpliendo los objetivos de la empresa; el motivo de ello radica en que muchas investigaciones ya han demostrado que la satisfacción del cliente influye significativamente en la lealtad que siente hacia una empresa determinada.

Para conseguir mejorar el rendimiento en el largo plazo, es fundamental mejorar la calidad del entorno laboral. Ya que si se piensa a corto plazo, una administración autocrática no puede sustentar progresos significativos en los estándares de productividad que requiere la empresa, ya que si el clima laboral está deteriorado esto impactara directamente en la niveles de productividad de los colaboradores, creando ausentismo, tasas de rotación y renuncias, asimismo lentitud, desgano y la indiferencia, el personal se retira psicológicamente de sus labores y cumpliendo solo con lo mínimo requerido sin realizar un esfuerzo extra. Cuando los directivos de la empresa, es decir administradores, líderes, dirigentes se dan cuenta que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que obtengan mejores decisiones, así mismo altas tasas de rendimiento y una gestión de calidad muy superior en el entorno laboral. Sabiendo que las empresas buscan tener posicionamiento en el mercado, para ello buscan tener altos estándares de calidad,

productividad, personal capacitado, evaluación del desempeño, entre otros. Teniendo en cuenta que, los profesionales buscan cada vez mejoras, no solo salariales sino de clima laboral, ante ello los directivos deben tener estrategias para retener a sus recursos valiosos dentro de cada empresa, brindando las condiciones óptimas para su desempeño profesional, no hablando solo del punto económico, sino de la motivación que impulse al colaborar a sentirse identificado con su institución.

Por ello a partir de todo lo antes mencionado, se ha visto necesario la realización del presente trabajo donde se pretende estudiar alternativas para lograr mejorar el clima laboral dentro de la empresa Limones Piuranos S.A.C, sabiendo que este punto es crucial para el buen desempeño de los trabajadores en su día a día.

Bajo esta problemática el siguiente trabajo de investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019?, en base a ello nos planteamos los siguientes objetivos; para ello nos proyectamos con el objetivo general; Describir las características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019, Así también para alcanzar este objetivo general se formula los siguientes objetivos específicos; a). Describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019., b) Identificar los principios de gestión de calidad que utiliza la empresa limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. c) Describir los tipos del liderazgo en la empresa

limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019, d) Describir las Principales características de Liderazgo en la empresa Limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019.

Cabe resaltar que se utilizaran dos variables para realizar el estudio, a ello nos conlleva a describir ambas para tener como conocimiento en plantear la solución, a la problemática que posee Limones Piuranos S.A.C en cada uno del contenido nos facilitara a tener claro lo que queremos realizar en dicho estudio.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico ya que nos permite conocer las principales características entre la gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A, C, al resolver este estudio se busca mejorar la gestión de calidad y el Liderazgo dentro de la empresa como son los beneficios de gestión de calidad, los principios de la gestión de calidad, tipos de Liderazgo y características del Liderazgo, por tanto permitirán enriquecer el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, la investigación se justifica en el aspecto práctico porque se considera útil investigar el problema formulado para entender mejor la planeación de la gestión de calidad total en la empresa Limones Piuranos, las necesidades cada vez presentan cierto nivel de exigencias en los productos de calidad para así enfrentarse con un mercado competitivo. El aporte del presente trabajo es fundamental puesto que se espera alcanzar a hacer comprender como una gestión profesional de los negocios garantiza el éxito en las empresas”

La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información; el cual, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares respecto a las variables de estudio.

La investigación también se justifica desde el punto de vista profesional, dado que permitirá al ejecutor de la investigación cumplir con un requisito para obtener el título profesional de administrador. Asimismo, dicha investigación servirá de referencia para otros estudiantes de la Escuela Profesional.

Finalmente se justifica porque con los resultados obtenidos de dicha investigación permitió elaborar una propuesta de mejora en la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos, en el distrito de Sullana año 2019, con el cual esta empresa tendrá conocimiento de cómo implementar un sistema de calidad y tener un buen liderazgo de sus empresas para beneficio de estas.

Así como también se empleará la investigación de tipo descriptiva porque se describe las características de gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos, por tanto, la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, es así como se utilizó para el recojo de datos la técnica de la encuesta, para el instrumento que se empleara es el cuestionario estructurado.

De acuerdo con el análisis de los resultados en las variables gestión de calidad y liderazgo de la empresa Limones Piuranos se puede concluir que se ha logrado describir las características de gestión de calidad siendo una organización que

identifica la mayoría de sus procesos integrando a su personal, se determinó que posee productos de calidad, las cuales están compitiendo a nivel mundial, es así como se determinó que se maneja a través de metas y objetivos los cuales son difundidos a su personal para su debido cumplimiento

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

En Ecuador, Abad y Pincay (2014), en el estudio denominado “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, que tuvo como objetivo general Analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización. La investigación fue tipo inductivo – analítico y el método inductivo, la cual la población de estudio estuvo constituida por 105 empleados y la muestra es de 83 empleados, es así como se obtuvo que los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejora constante.

En Ecuador Ochoa, (2016), tiene como título denominada la capacitación en liderazgo y su impacto en el estilo de liderazgo transformacional en líderes de la provincia del azuay”, la cual tiene como objetivo principal Analizar el impacto del proceso de capacitación en el desarrollo de liderazgo transformacional en los participantes y como objetivo específico: a) Identificar el nivel del liderazgo transformacional de los participantes en al inicio del proceso, b) Identificar el nivel del liderazgo transformacional de los participantes al final del proceso, para tal efecto su diseño de investigación es de tipo cuantitativa no experimental, Por otro lado, el nivel de investigación de este estudio fue correlacional, así se llegó a

la conclusión En esta sección se analizan cinco de los siete temas principales que se abordaron en la entrevista: (1) la motivación de los participantes para participar del programa de formación; (2) las expectativas de los participantes sobre su progreso como líderes y hacia el contenido del programa; (3) el impacto de la capacitación en los participantes; (4) destrezas y conocimientos adquiridos por los participantes; (5) opinión sobre su preparación para facilitar procesos en sus territorios.

En Chile Velásquez, (2017) en el estudio denominado Propuesta de un sistema de gestión para la división banca personas, Banco Security, tuvo como objetivo general El objetivo general de este proyecto de grado es desarrollar una propuesta de un sistema de Control de Gestión para la Gerencia División Banca Personas del Banco Security y como objetivo específico Desarrollar la estrategia: identificando el modelo de negocio, definir su mapa y ejes estratégicos para terminar con el cuadro de mando integral, la investigación fue de tipo no experimental y tuvo como conclusión En el proyecto de grado se propuso un sistema de control de gestión estratégico de tres etapas para la unidad de negocio Gerencia División Banca Personas Banco Security, donde se propone una visión, misión y valores junto con los atributos de la propuesta de valor, los cuales permiten definir los ejes estratégicos. Los elementos anteriores contribuyen a formular la estrategia, cuyo objetivo principal es hacer sustentable el proyecto institucional, se desarrollan además distintas herramientas como el mapa estratégico, que permite visualizar la estrategia propuesta identificando claramente las áreas críticas y facilitando el alineamiento de la unidad de negocio, el cuadro de mando integral por su parte permite medir la ejecución de la

estrategia. Además, se despliega la estrategia hacia las unidades organizacionales a través de los tableros de control, junto con proponer un modelo de incentivos para alinear a las jefaturas y empleados con la estrategia propuesta.

En Santiago de Chile Villaroel, (2016), en el estudio denominado Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Indoamericana, la cual tuvo como objetivo general Desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana y como objetivo específico; Elaborar la documentación para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y dar solución a las no conformidades, en conclusión Se logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana, con el que se logró disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo, Se demostró así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

En Santiago Olivares, (2016), en el estudio denominado Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A, tuvo como objetivo general Conocer los factores que incidirían en la insatisfacción laboral asociados a la conciliación trabajo familia en los trabajadores directos de las faenas de la ciudad de Calama de la empresa TECNASIC S.A y como objetivo

específico Visualizar cómo se relaciona la insatisfacción laboral con el compromiso organizacional que tienen en los trabajadores, En cuanto al diseño del presente proyecto, se considera que se trata de un estudio exploratorio descriptivo, en cuanto al diseño del presente proyecto, se considera que se trata de un estudio exploratorio descriptivo y método cuantitativo, es así como se Llegó a la conclusión A partir de estas se pudo evidenciar diferentes factores que estarían relacionados con la insatisfacción laboral pero no solo en relación a la conciliación trabajo familia sino que hubo hallazgos que apuntaban a factores ambientales, compensación total, bienestar y crecimiento profesional. Asimismo, se pudieron visualizar aquellos factores que incidirían favorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores donde la supervisión cumple un rol fundamental – especialmente respecto a la conciliación trabajo familia – así como la alta motivación por la superación personal y de brindar el apoyo a sus familias, como pilar fundamental en sus vidas.

En Chile Zarate, (2016), tiene como título denominado estudio sobre las características del liderazgo de mujeres en cargos de alta responsabilidad en grandes empresas, tuvo como objetivo principal Analizar las características del liderazgo femenino en cargos de alta responsabilidad de grandes empresas, para el diseño de Talleres de Liderazgo y como objetivo específico Determinar cuáles son los factores comunes del liderazgo de las mujeres y cuáles son los que les permitieron ascender, Determinar cuáles son los perfiles de liderazgo que buscan las empresas y las características buscadas en los líderes, su metodología para la realización de la presente memoria consta en la aplicación de entrevistas semiestructuradas presenciales a mujeres en cargos de alta responsabilidad de

grandes empresas. Estos cargos son: Presidentas e integrantes del Directorio, Gerentes Generales, Gerentes Regionales, Zonales, de División o de Área, Es importante recalcar que pueden existir diferencias entre el liderazgo femenino inter generacional, ya que las experiencias son diferentes y el contexto cultural y temporal afectará la formación de una mujer líder, como se plantea en el marco conceptual. También puede ser relevante el tipo de organización en la que se desenvuelve la mujer, ya que cada industria está marcada por su contexto económico, de tipo de trabajo y cultural, como lo puede ser la industria del retail comparado con la industria minera. Lo anterior no será posible de identificar ya que la muestra no tiene la representatividad suficiente para sacar conclusiones sobre cada sector, industria o tipo de trabajo.

Antecedentes Nacionales:

En Chiclayo, Delgado y Cardozo (2016), en el estudio denominado “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” CHICLAYO”, que tuvo como objetivo general Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. La investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación. Se obtuvo que de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de

Fertilidad CLINIFER, teniendo las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

En Lima Núñez, (2017), tiene como título denominado propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa marinsa s.r.l, cuyo objetivo principal Evaluar los beneficios y la pertinencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA, diseñando actividades para su adecuada implementación en los procesos más críticos de la empresa y su objetivo específico Evaluar y comparar la pertinencia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 frente a otras herramientas y metodologías, En conclusión, con los resultados económicos obtenidos y el ahorro en gastos innecesarios, se puede determinar que la implementación del sistema de gestión de la 99 calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA no solo es pertinente, sino también es necesaria. Para la implementación del sistema de calidad en la empresa MARINSA, se propone la estructura planteada en el capítulo V, la cual permitirá que la implementación del proyecto sea permanente en el tiempo, que se cumplan los plazos estimados y que se obtengan los resultados esperados y los objetivos planteados.

En lima Amez, (2017), tiene como título denominado gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima, tuvo como objetivo principal Determinar si la

gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima y como objetivo específico Determinar si el sistema de administración de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, El tipo de investigación seguido en este trabajo es tipo cuantitativo – no experimental y su diseño es cuantitativo no experimental, es así como El tamaño de la muestra son 7 empresas agroexportadoras de mangos ubicadas en Lima y que cuentan con ISO 9001, por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico por ser una población reducida que cumplen las características mencionadas, es así como llego a la conclusión que Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a un personal relacionado al área de comercio exterior y/o gerentes de 07 agroexportadoras de mermeladas de mango que cuentan con ISO, queda evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la certificación de calidad.

En Pucallpa Panduro, (2018) tiene como título denominado gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción y obras civiles, ciudad de iquitos, año 2018, Tuvo objetivo principal Investigar la práctica de gestión bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018 y como objetivo específico Identificar la práctica la gestión con uso de herramientas administrativas en las mypes del sector Construcción y Obras Civiles, ciudad de Iquitos, año 2018, el diseño de investigación es no experimental, transversal, de tipo cuantitativa y nivel

descriptiva, En la investigación se halla que un gran sector de mypes son gerencia dos bajo un estilo de liderazgo, entre los que destacan: “autocrático” (57,1%); “transformador” 14,3% y “democrático” 28.6%. Como resultado consecuente de la práctica de estos estilos, se involucran a los trabajadores en los objetivos de la empresa, exigiendo un alto desempeño sin priorizar la existencia de un buen clima laboral.

En Pucallpa Ochoa, (2018), tiene como título denominado gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018, tuvo como objetivo principal Determinar la efectividad de una gestión de calidad con enfoque en liderazgo en las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018 y como objetivo específico Investigar si las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, son gestionadas bajo la filosofía de la mejora continua, para tal efecto se realizó una investigación descriptiva, no experimental y transversal de tipo cuantitativa, la cual Está conformada por cinco (5) micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal instaladas en el distrito de Iquitos, se llegó a la conclusión La gerencia ejerce un liderazgo para encabezar el servicio al cliente y ganar presencia en el mercado, porque son empresas de servicios con poco tiempo de presencia en el mercado. - Las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, no se gestionan con calidad. Porque no utilizan o desconocen las técnicas de calidad de gestión.

En Huaraz Daniel, (2017) tiene como título denominado El liderazgo y el estrés laboral en la empresa R&V 2017, Tuvo como objetivo principal Determinar el liderazgo y el stress laboral en la empresa R&V, Huaraz 2017 y como objetivo específico Conocer las características del liderazgo en la empresa R&V y como segundo objetivo Conocer las características del stress laboral en la empresa R&V, En cuanto al diseño, fue una investigación no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hizo fue observar el fenómeno, tal y conforme se presentó en el contexto; asimismo fue de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único, El estudio se llevó a cabo en la empresa R&V de Huaraz, a los trabajadores de apoyo la cual se realizó una encuesta de satisfacción a 40 trabajadores, se llegó a la conclusión que en el liderazgo, en un 62.5% Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal no le cuesta imponer disciplina (tabla N° 01). El 90% Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda en la empresa. (Tabla N° 04). El 97.5% Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina dentro de la empresa (tabla N° 07). El 70% Cuándo hay que establecer objetivos, es preferible que el mando lo haga solo en la empresa (tabla N° 10). En este sentido se define, que un mando es él debe hacer las cosas tal como él lo decida castigar la desobediencia y establecer objetivos solo.

En Trujillo Aredo, (2019), tiene como título denominado gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro carpintería metálica, distrito de Trujillo, 2018, tuvo como

objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro carpintería metálica, Distrito de Trujillo, 2018 y como objetivo específico Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo en las Micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro carpintería metálica, Distrito de Trujillo, 2018, su metodología en el diseño de investigación Fue no experimental, de corte transversal, porque no se manipulan a las variables de estudio, ni realizan ningún tipo de experimento a las variables Gestión de la calidad con el uso del liderazgo, es decir, se observa el fenómeno de acuerdo a la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones, En el presente estudio de investigación la población estuvo constituida por un total de 97 Micro y pequeñas empresas de carpintería metálica con licencia de funcionamiento instaladas en el Distrito de Trujillo y en conclusión llegamos a los siguientes resultados El 68.29% de los encuestados Si conocen el término de Gestión de calidad. Esto coincide con Rosales (2017) quien menciona que el 83.3% de las Micro y pequeñas empresas encuestadas Si tienen conocimiento sobre Gestión de calidad, pero difiere con Castillo (2017) menciona que el 100.0% de las Mypes encuestadas No considera que sea lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto, incluso desconocen el término de Gestión de calidad. Según las bases teóricas de Asensi, Soler 69 y Bernabeu (2017) quienes refieren que la Gestión de calidad comprende todos los aspectos de la empresa incluyendo a sus miembros, creando nueva cultura manteniendo el liderazgo, desarrollando al personal y proveedores, el trabajo en equipo, con enfoque dirigido al cliente y planificación de la calidad. Esto confirma que la mayoría de

las Mypes encuestadas Si conocen el término de Gestión de calidad. Técnicas de gestión de calidad

Antecedentes Locales:

En Sullana, Rojas (2018), en el estudio denominado “Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las mype rubro centros recreacionales en el Distrito de Sullana año 2017”, que tuvo como objetivo general determinar las Características de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros Recreacionales en el distrito de Sullana año 2017. La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad y marketing es infinita, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables Se obtuvo que los factores claves de gestión de calidad que se identifican en los centro recreacionales es que no tienen implementado un control de calidad de sus servicios y productos; el personal no tiene una participación activa, no está comprometida con la MYPE; y el grado de gestión de calidad es que no cuenta con un sistema de gestión de calidad; por tanto no utiliza un modelo de gestión o de procesos de calidad.

En Sullana, Sánchez (2017), en el estudio denominado “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, 2016”, que tuvo como objetivo general determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La investigación es de tipo descriptiva, de nivel

cuantitativo, se escogió una muestra de 20 MYPE de transporte pasajeros - rubro auto colectivo de la provincia de Sullana, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas. Se obtuvo que la capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los Clientes

En Sullana, Cunya (2017), en el estudio denominado “Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en el IESTP Juan José Farfán céspedes del Distrito de Sullana, año 2017”, que tuvo como objetivo general Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del Distrito de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue no experimental-transversal descriptivo-cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 226 Alumnos del IESTP. Se utilizó un cuestionario que de 24 pregunta. Se obtuvo que el uso de las TIC en la educación superior es de suma importancia permitiéndole a los estudiantes tener un mejor manejo de las tecnologías, desarrollando nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de la información.

En Piura Villegas, (2017), tiene como título estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C de la ciudad de Sullana, a la luz del pensamiento de frederick herzberg- Piura 2016, cuyo tiene como objetivo general estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores de la

empresa limones piuranos sac de la ciudad de Sullana, a la luz del pensamiento de frederick herzberg- Piura 2016 y como objetivo específico ¿cuál es el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral de los empleados por los factores intrínsecos?, la cual la investigación tiene un enfoque cuantitativo, usa el método descriptivo, analítico y de sintético, es descriptivo empírico, y de corte transversal para el recojo de información. es descriptivo, porque evalúa la vigencia de la teoría de herzberg. es una descripción de campo porque se basa en información y datos primarios obtenidos directamente de la realidad. desarrolla una imagen, una fiel representación del fenómeno estudiado a partir de las características de la situación actual respecto de la motivación de los trabajadores de limones piuranos S.A.C de la ciudad de Sullana, es así como se llegó a la conclusión los empleados de la sociedad anónima cerrada limones piuranos, en términos generales están satisfechos con los factores laborales extrínsecos, destacando la satisfacción por la administración y política de la empresa, por la supervisión y las condiciones de trabajo; en cuanto a las relaciones interpersonales y los sueldos, si bien la mayoría está satisfecho, son dos factores con una cifra importante (cerca de la cuarta parte) de trabajadores insatisfechos. Específicamente los aspectos que generan mayor insatisfacción son: las relaciones con los compañeros, con directivos y el salario que reciben, en general, el nivel de satisfacción de los trabajadores de limones piuranos S.A.C es del 81% y el nivel de insatisfacción, 19%.

En Piura Castro , (2019), tiene como título denominado “caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio merino de Piura, año 2017”, Tuvo como objetivo principal es identificar las características que tiene la Capacitación y el Liderazgo en las MYPES del rubro

Pollerías, cuyo objetivo específico es Determinar los Niveles de Liderazgo que existen en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017 y como segundo objetivo es Conocer las Estrategias que se utilizan para el Liderazgo en las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017, Para la investigación que se está realizando, emplearemos una investigación de Nivel Descriptivo, Tipo Cuantitativo, Diseño No Experimental, de Corte Transversal. 3 Siendo la técnica de recojo de datos la Encuesta y el Instrumento el Cuestionario estructurado, cuya conclusión es En cuanto a los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos.

En Piura Querevalu, (2019) tiene como título denominado caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mype, rubro restaurantes centro de talara, año 2017, cuyo objetivo general es determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017 y los objetivos específicos: (a) describir los elementos de la planificación de calidad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (b) detallar los principios de la gestión de calidad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (c) definir las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (d) especificar los factores que aumentan la productividad de las MYPE, rubro

restaurantes centro de Talara, año 2017, El nivel de investigación es descriptivo, Es de tipo cuantitativo porque estudiara los datos de manera numérica, por lo que se analizan los resultados mediante procedimientos estadísticos, es de diseño no experimental, es así como llegamos a la conclusión que en relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, se detallan la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones

En tumbes Cruz, (2016), tiene como título denominado caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en tumbes, 2016, tuvo como objetivo principal Determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016, cuyos objetivos específicos son Conocer la gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016y como segundo objetivo es Determinar las claves de la gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016, Es de tipo cuantitativo, nivel de estudio descriptivo, diseño No Experimental asimismo se aplicó un cuestionario a una muestra de 40 personas, Dentro de las claves de gestión de calidad concluimos que cuando de calidad se trata ya no sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto. Calidad total es algo que lo abarca todo tanto en

procesos como en áreas y sectores. Calidad total implica un compromiso ético con la excelencia, lo cual significa un fervor por la mejora continua de los productos y procesos.

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Gestión

Mencionan Chavarry & Vásquez, (2016) La gestión es la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema. Todo sistema de gestión de la producción debe estar orientado hacia el logro de los objetivos de la organización y esto sólo es posible mediante el control de gestión.

2.1.1.2 Calidad

La calidad es uno de los pilares fundamentales de la apreciación de la empresa en todo caso la calidad puede determinar la satisfacción del cliente en base al servicio con la combinación de un producto.

La Calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso. Cerna, (2017)

Romani, (2017) menciona que la Calidad ha avanzado rápidamente en los últimos años, ya que constituye un tópico fundamental. Un servicio que tenga rasgos

evidentes de calidad, debe llevar consigo elementos propios de una gerencia altamente efectiva orientada al logro, en la que se puedan identificar y administrar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de calidad en una organización.

Deming (1989),” Los 14 principios de Deming”

1. Crear constancia en el propósito de mejoras en el producto y servicio.
2. Adoptar la nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar la práctica de hacer negocios sobre la base de precio.
5. Mejorar siempre el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Derribar las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar el eslogan, exhortaciones y metas para la mano de obra.
11. Eliminar los estándares de trabajo, sustituirla por liderazgo.
12. Superar los obstáculos que impiden que la gente se enorgullezca de su trabajo.
13. Estimular la educación y autoestima con programas vigorosos de educación y auto mejora.
14. Actuar para lograr la transformación, esto es de todos en la organización.

Leturia, Lagos, & Ruidias, (2016) Menciona que el concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos, es por ello que o bajo la óptica del sector analizado, existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas de este sector son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos (p11):

- Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).
- Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
- Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad

2.1.1.3 Servicio

Reyes, (2014) Menciona que un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden los conceptos de bien o producto, quedando el de servicio como algo ajeno a ellos, Toda actividad empresarial conduce a un producto, que puede ser un bien o un servicio. Se puede entender, entonces, que los bienes y los servicios son materializaciones de actividades diferentes

Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios, o los

recursos o bienes físicos o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente (Hernandez, 2015)

2.1.1.4 Característica del servicio:

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes del servicio, Pérez, (2014) Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- a) **Intangibilidad.** Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de 28 créditos plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.
 - b) **Heterogeneidad.** Los servicios varían. Al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
 - c) **Inseparabilidad de producción y consumo.** Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso.
 - d) **Caducidad.** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.
- (p.25).

2.1.2 Definición de gestión de calidad

Menciona Rodriguez, (2016), Se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia de nuevos países comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna

La Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. (p1)

Tapia, (2018) una Gestión de la Calidad es la manera que la Dirección planea el futuro, implementa los programas realizados y de estos controla los resultados con una mejora constante en lo que respecta a la calidad.

Está conformada por actividades sincronizadas que dirigen y controlan a una organización en lo concerniente a la calidad, siendo esta la parte de la función de la gestión empresarial quien establece e implanta los lineamientos de la política de calidad (p27)

La Gestión de la Calidad incluye el Control de Calidad y el Aseguramiento de la Calidad, el concepto de Calidad Total va un paso más allá; aporta a los conceptos de Calidad una estrategia de gestión global a largo plazo y participación de todos

los miembros de la organización para el beneficio de la misma, sus clientes y la sociedad en general. (Lombardi, 2016)

De igual manera Chicana, (2017) explicaron que la gestión de la calidad es un escenario vital que une la capacidad de generar renta, los objetivos empresariales y la competitividad con el ahínco de los trabajadores para lograr el premio de la calidad, utilizando los recursos humanos, materiales y de información de la entidad, para incrementar constantemente los productos que ayudan a la satisfacción del usuario

La gestión de calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar a función de calidad de una empresa., la norma ISO 9000:2000 de gestión de calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiéndose por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos dichos objetivos (Zegarra, 2013)

Es el modo en que la dirección de la organización planifica, implanta y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad tanto en sus productos como en sus servicios, involucrando a todo el ambiente interno y externo de la empresa, Cuyos objetivos se detallan: Satisfacer y cumplir las expectativas y necesidades del cliente, despertar nuevas necesidades, lograr productos y servicios sin defectos desde la primera vez, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total y de acuerdo a las normas establecidas, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes. (Marchan, 2015)

La gestión de calidad aporta muchos elementos de interés tanto para diferenciarse de la competencia, teniendo siempre como objetivo a los proyectos que se quiere mejorar en gestión, más que un proceso es una estrategia se refiere a una filosofía de dirección ya que no debemos confundir con un programa de calidad que necesariamente ha de tener un principio y un fin. La gestión de calidad está compuesta por distintas componentes como liderazgo, participación, compromiso, auto responsabilización, cooperación y aprendizaje dentro del marco de una misión compartida por los miembros de una dirección. Todos esos componentes están relacionados con la calidad son enfoques de implantación para estrategias exitosas. (Dias, 2017)

2.1.3 Características de gestión de calidad

Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Según Saavedra, (2018), las características son:

- El objetivo básico que es la competitividad.
- Trabajo bien hecho.
- La mejora continua con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por calidad.
- Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguir los resultados.

2.1.4 Fundamentos de la Gestión de Calidad

Dado que vamos a dedicar más adelante atención específica a cada uno de ellos, presentaremos ahora únicamente una síntesis de los fundamentos de esta nueva concepción de la calidad, Huamán, (2019)

- Su objetivo es el mismo de la empresa: ser competitivos y mejorar continuamente.
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental. (p15)

2.1.5 Sistemas de gestión de calidad

Según la definición del centro tecnológico labein y su libro la interacción de la calidad, el medio ambiente y la seguridad en la gestión empresarial, los sistemas de gestión de calidad con el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener el día de

la política de la empresa, por lo tanto es la combinación y disminución costos en la ejecución de los recursos (Contreras, 2016)

Afirma Arriaga, (2016) Es un conjunto interrelacionado de elementos (métodos, procedimientos, instrucciones), mediante los que la organización planifica, ejecuta y controla determinadas actividades relacionadas con los objetivos que desea alcanzar.

Es así que una organización de toda estrategia es crear una misión, visión, valores y políticas que les permite una guía a seguir en el logro de sus propósitos.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de necesidades de toda la parte interesadas (p4)

Menciona Perales, (2016) La norma en su capítulo 4 define y establece los requisitos básicos que debe cumplir un sistema de calidad.

Responsabilidad de la Dirección; La norma pone de manifiesto la importancia de que la alta dirección se encuentre seriamente comprometida con la implementación y evolución del Sistema de Gestión de la Calidad, este compromiso además debe ser percibido por el resto de la organización.

Gestión de los Recursos: La norma trata la importancia que para una organización tiene una adecuada gestión de los recursos tanto materiales como humanos. Una gestión eficaz y eficiente de los recursos es primordial para la buena marcha de la empresa.

Realización del Producto: La norma se desarrolla el modo de desglosar cualquier tipo de organización en diversos procesos, todos interrelacionados entre sí, de modo que globalmente dan lugar al cumplimiento de sus objetivos.

Medición, análisis y mejora: La norma establece la importancia que tiene el hecho de que la organización disponga de instrumentos de medida y obtención de datos del funcionamiento del sistema de gestión de calidad para comprobar si la organización logra alcanzar los objetivos marcados.

Menciona Delgado & Fernandez , (2016) Un sistema de gestión es una estructura probada para la gestión y mejora continua de las políticas, los procedimientos y procesos de la empresa. En la actualidad las empresas se enfrentan a muchos retos, y son precisamente los sistemas de gestión, los que van a permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización. (P27) La implementación de un sistema de gestión eficaz puede ayudar a:

- Gestionar los riesgos sociales, medioambientales y financieros.
- Mejorar la efectividad operativa.
- Reducir costos.
- Aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas.
- Proteger la marca y la reputación.
- Lograr mejoras continuas.
- Potenciar la innovación.

El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implementación de un sistema de gestión de la calidad según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos

normativos para gestión de la calidad. Estas son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. (Nuñez, 2016)

Según Mantilla & Vidal, (2018) El éxito de una empresa depende de la adopción e implementación de herramientas y metodologías que permitirán a estas organizaciones estructurar adecuadamente su sistema de gestión

Es por ello, que muchas organizaciones adoptan modelos o normas que les permitan conducir adecuadamente sus organizaciones. Pero, implantarlo debe ser una decisión estratégica de la organización por todo el trabajo que implica y por los beneficios que trae consigo. (P20)

2.1.6. Implementación

Según Aguilar, (2018) El personal de cada área será responsable de desarrollar toda la documentación necesaria para el SGC, bajo la supervisión y gestión del Comité de Calidad. Dentro de la documentación a desarrollar se incluye: procedimientos, fichas de caracterización de procesos, registros y documentación técnica. Luego de desarrollarse toda la documentación referente al SGC, el Comité de Calidad controlará y distribuirá dicha documentación al personal de las diferentes áreas para su mantenimiento y ejecución.

El inicio de la implementación del SGC es comunicada por el Gerente General mediante el Comité de Calidad resaltando la importancia que tiene, comunicando su alcance y metodología a desarrollar al personal de la empresa involucrado

El Comité de Calidad realizará el seguimiento a todas las áreas de la empresa a través de visitas de apoyo, capacitaciones, asesoría de forma continua a todas las

inquietudes del personal de la empresa. También se encargará de supervisar la realización de procesos y asesorar a los trabajadores en sus funciones a realizar, si fuese necesario se facilitará los recursos y herramientas necesarias. (p80)

Para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, una organización debe de tomar en cuenta la siguiente **estructura** como lo menciona Medina, (2013)

- **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
- **Procesos:** Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados.
- **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
- **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
- **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización. (p7)

El proceso de implementación tiene las siguientes etapas:

La labor de la empresa no se debe limitar solo a la obtención de la certificación, sino que le debe servir de base para enfocarse en la mejora continua, según lo menciona Melendez (2017);

- **Planificación;** formalización del compromiso de los directivos
- **Sensibilización;** se incluirán los requisitos del cliente, así como otros requisitos como los reglamentos y las necesidades de su cultura de la empresa
- **Capacitación;** las herramientas claves para definir el alcance son la política de calidad, y el manual de la calidad
- **Documentación;** definir todo el proceso de su empresa y ver cómo interactúan dentro de su organización
- **Implantación del sistema de gestión de calidad;** procesos tienen que estar debidamente documentados para asegurar resultados consistentes
- **Seguimiento y control;** se requiere una identificación de los requisitos para los empleados dentro del ámbito, para ello se pueden desarrollar tareas, cursos y seminarios.
- **Auditoria interna;** se requieren información detallada en base a lo solicitado por la ISO
- **Revisión por la alta dirección**

La implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa que lo lleva a cabo” De acuerdo Rioja, (2019) (p15)

- **Mayor nivel de calidad del producto.** La implantación de un sistema de calidad en la empresa permite que la empresa mejore el nivel de calidad de su producto, esto lo realiza mediante la identificación de cada proceso,

entendiendo el funcionamiento del mismo e identificando los errores o fallas que se presentan en su desarrollo.

- **Disminución de rechazos;** El sistema de gestión de calidad hace que los rechazos disminuyan al mejorar los procesos y consecuentemente el cliente se sienta satisfecho y pueda recomendar a otros el producto o servicio.
- **Reducción de costos;** Disminuir los costos es el anhelo de todo empresario, pero la manera como lo hacen la mayoría van en detrimento o disminución de la calidad. El sistema de gestión de calidad se dirige a obtener un producto de calidad a bajo costo sin necesidad de disminuir la calidad de los materiales o insumos.
- **Mayor participación e integración del personal.** La mejora de los procesos mediante la implementación del sistema de gestión de calidad requiere de la participación total de los empleados, pero no solo de ellos sino también de la dirección de la empresa
- **Mayor satisfacción de los clientes.** El objetivo de toda empresa también es la satisfacción plena de sus clientes, porque han concientizado que el bienestar de ellos también es el de la empresa porque saben que sin ellos la empresa no podría existir.
- **Mejora de la imagen de la empresa;** La mejora de la imagen de la empresa es un efecto de la suma de todos los esfuerzos de la empresa, pero también la suma del cumplimiento de todos los principios de gestión de calidad.
- **Mejora de la competitividad.** “Las empresas viven en un entorno en el que todo ha cambiado y la renovación constante se ha convertido en una dinámica arrolladora, La competitividad en la actualidad es un factor que se

construye poco a poco y que es indispensable serlo para poder permanecer en el mercado

- **Garantía de supervivencia.** Tener una buena imagen, un buen producto hace que la empresa sea competitiva y todo ello conlleva a que la misma empresa garantice su supervivencia en el mercado

Al implementar un sistema de gestión se obtiene beneficios internos y externos que se presentan a continuación según los menciona Gonzales, (2015)

Beneficios Internos; Los beneficios internos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- Mejora de la eficiencia.
- La mejora de los documentos.
- El incremento de la conciencia sobre las acciones correctivas y preventivas.
- La mayor concienciación por la calidad.
- El reforzamiento.
- El incremento de la motivación de los empleados.
- la mejora de la calidad de los productos y resultados.
- La mejora de la responsabilidad.
- La disminución de los conflictos entre los empleados. (p24)

Beneficios Externos: Los beneficios externos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- El mantenimiento en el mercado.
- El incremento de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- La captación de nuevos clientes.
- Reducción de auditorías realizadas por los clientes.

- La mejora de la imagen de la organización.
- Mayor calidad percibida y ventaja competitiva.
- Reducción de quejas.
- Mejores relaciones con los proveedores

2.1.6.2 Beneficios de la Implementación del sistema integrado de gestión de calidad

Menciona Rios, (2017) Toda empresa busca asegurar a sus trabajadores, a sus procesos e instalaciones. Al implementar el sistema de seguridad y salud ocupacional, la empresa cuenta con mayor poder de negociación con las compañías de seguros, debido al respaldo confiable que representa el tener sus riesgos identificados y controlados (p44)

- El contar con la norma OHSAS 18001 implementada, brinda un respaldo a la empresa; ya que aporta antecedentes de su gestión en caso se presente alguna demanda laboral por negligencia ante un siniestro de trabajo.
- Otro beneficio es la reducción del riesgo de accidentes de 45 gran envergadura; y con ello la reducción del número de personal accidentado mediante la prevención y control de riesgos en el lugar de trabajo
- Asegura que la fuerza de trabajo esté bien calificada y motivada a través de la satisfacción de sus expectativas de empleo.
- Reduce las pérdidas a causa de accidentes y por interrupciones de producción no deseados.
- Brinda mayor seguridad para el cumplimiento de la legislación respectiva.

2.1.6.3 Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad

Hurtado, (2019) afirma que en las empresas que han implantado un sistema de gestión de calidad, han obtenido mejoras en diferentes aspectos, de las cuales se han identificado entre las más importantes aquellas que se mencionan a continuación. (p17)

- a) Cumplimiento de los objetivos de la organización, teniendo en cuenta la disciplina y el cumplimiento de los principios de gestión de calidad.
- b) Convertir a la empresa en una organización más competitiva, mejorando en primer lugar la imagen de la organización, posicionándose en el mercado e incrementando la rentabilidad de la empresa.
- c) Ser eficaces, cumpliendo con el compromiso ofrecido a los clientes, generando de esta manera confianza en el cliente que pedirá repetir la experiencia de compra.
- d) Ser eficiente, haciendo menor uso de los recursos y permitiendo que el proceso evite los desperdicios y disminuyendo los costos de producción.
- e) Simplificar la interacción y comunicación entre las áreas de la organización, haciéndola más fluida y generando sinergia mediante el trabajo en equipo.

2.1.7 Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad

Afirma Abad, (2017) Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes. (p22)

2.1.7.1 ¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad?

Los beneficios que las empresas obtienen al decidir implementar la norma ISO, muchas veces, son derivados de los objetivos de calidad establecidos. Para lograr que estos beneficios sean tangibles, es recomendable el planteamiento de metas intermedias; por tanto, si el principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, se plantearán metas parciales como bien podrían ser la reducción de las reclamaciones o los plazos de entrega, se puede establecer como objetivo, que esta cifra se reduzca a la mitad, dando formación, mejorando maquinarias y equipos, adquiriendo herramientas más eficientes, etc. Esto dependerá del tipo de negocio del que se trate. (More, 2017)

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas ISO

2.1.8 Principios de gestión de calidad

De acuerdo a la normativa vigente en el manual de Fundamentos y vocabulario de la ISO, existen 7 principios según los menciona Davila, (2017) , Cuyutupa, (2017) y Mamani, (2017);

1. Enfoque al cliente: Comprender las necesidades del cliente y de las partes interesada, es la pieza fundamental para cumplir y superar sus expectativas. La óptica en la que se basa este principio es cumplir con los requerimientos del cliente y en sobrepasar las expectativas de éste.

Beneficios clave: - Aumenta y fideliza la satisfacción del cliente - Mejora el prestigio, la ganancia y la cuota de mercado - Aumenta el valor para el cliente y repite el negocio más veces.

2. Liderazgo: Los líderes de todo nivel, fundan unidades de propósito y dirección, para generar un ambiente que involucre a las personas al logro de objetivos de calidad. En este principio podemos apreciar que todos los líderes de la organización fijan un propósito y hacia dónde quieren llegar creando un ambiente en el que las personas se impliquen en el cumplimiento de los objetivos de la organización

Beneficios clave: - Incrementa la eficacia y eficiencia al cumplirse con los objetivos de calidad - La coordinación de procesos, comunicación a todo nivel / función y la capacidad de la empresa y recursos humanos, mejora la entrega de resultados y cumplimiento de objetivos

- 3. Compromiso de las personas;** Se genera valor cuando existen personas reconocidas, empoderadas, comprometidas y competentes, esto ocurre cuando se implica a toda la organización correctamente.

En este principio debemos recalcar un aspecto muy importante, que en una organización toda persona que forme parte de ésta se debe sentir comprometida y debe ser competente para que pueda crear valor en la organización

Beneficios clave: - La comprensión de los objetivos de calidad, participación y motivación aumenta para alcanzar lo trazado - La iniciativa, creatividad, confianza y colaboración de las personas en la empresa mejora y crece - La buena cultura organizacional y sus valores, se ve reflejado en el incremento de satisfacción de las personas.

- 4. Enfoque a procesos:** El sistema de gestión de calidad, alberga procesos que interactúan entre sí, al entenderlos y gestionarlos, funcionan coherentemente entre sí, obteniéndose resultados eficientes y eficaces.

Beneficios clave: - Los procesos clave representan oportunidades de mejora - Procesos alineados, debido a resultados coherentes y probables - Minimización de barreras entre disciplinas, gestión eficaz del proceso y el uso eficiente de recursos, optimiza el desempeño y genera confianza en partes interesadas

- 5. Mejora:** La mejora mantiene los niveles de desempeño y genera oportunidades, convirtiéndose en el objetivo de toda organización para ser exitoso.

El principio de mejora es fundamental para toda organización. Se debe mantener la mejora con la finalidad de que la organización esté preparada para hacerle frente a los cambios que puedan presentarse y de esa manera pueda aprovechar las oportunidades que se presenten

Beneficios clave - Incentiva la innovación, el aprendizaje y atención, mejorando el desempeño, capacidad y satisfacción del cliente. - Agudiza la detección de riesgos, oportunidades y la capacidad de anticiparse. - Mejora el enfoque de investigación, la causa-raíz, la prevención y acciones correctivas.

- 6. Toma de decisiones basada en la evidencia Los hechos,** evidencias y datos otorgan objetividad y confianza, ofreciendo probabilidades mayores al cumplimiento de resultados estimados.

Beneficios clave - La toma de decisiones es mejor, al igual que la evaluación del desempeño del proceso y la capacidad de alcanzar objetivos. - La eficiencia y eficacia operativa mejoran - Aumento de la capacidad de eficacia en la demostración de las decisiones iniciales, así como la revisión, cuestionamiento y variación de opiniones y decisiones.

- 7. Gestión de las relaciones:** La relación entre las partes interesadas pertinentes (socios y proveedores) y la organización, es beneficiosa, porque influye en el desempeño y éxito de la organización

Beneficios clave - Al entender sus objetivos, valores de cada parte interesada y dar respuesta, frente a una oportunidad o restricción, incrementa el desempeño de la empresa y de las partes interesadas - Compartir recursos, competencia y gestión de riesgos en la calidad, incrementa la capacidad de crear valor para las partes interesadas - Gestión adecuada de la cadena de suministro

2.1.9 Importancia de la gestión financiera

La gestión financiera es muy importante para cualquier tipo de empresa que enfrenta y desea resolver problemas de liquidez y rentabilidad, para suministrar recursos financieros y humanos en el momento preciso para que pueda tener un

buen crecimiento y funcionamiento de su organización; alcanzando los objetivos que se propone la empresa de manera eficiente. (Gutiérrez, 2017)

La gestión financiera representa el adecuado manejo de la información contable, como lo son los estados financieros, con la finalidad de poder analizar, planear y distribuir eficientemente los recursos financieros que posee la empresa, además también implica el manejo de principios económicos que sirven como guía para la toma de decisiones que favorezcan a la organización, El área de finanzas de una empresa es responsable de la planeación y del adecuado control de las transacciones que se realicen con el dinero que dispone, por ello es necesario que se gestione adecuadamente esta área, y se elaboren estrategias financieras que aseguran la operatividad eficiente de la empresa. (Sánchez, 2018)

2.1.10 Procesos de la gestión Financiera

Menciona Gonzales, (2019) los siguientes procesos de la gestión financiera.

Planificación: menciona que la “planificación financiera es una parte importante en las operaciones de la organización, debido a que proporciona esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de esta con el fin de lograr sus objetivos”.

Organización: define que la “organización financiera como el proceso de ordenar y distribuir las actividades, el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas”.

Dirección: la “dirección constituye un proceso para guiar las actividades de los miembros de una organización en las direcciones apropiadas”

Control: define que “el control financiero es la fase de la ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos”

2.1.11 Las expectativas:

Según menciona Gari, (2016) Las expectativas son las “esperanzas” que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas tres situaciones:

- ✓ Promesa que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. ✓
- Promesas que ofrecen los competidores

2.2 EL CONCEPTO DE LÍDER Y LIDERAZGO

Al hablar de liderazgo, se habla esencialmente de una de las herramientas básicas para lograr que cualquier empresa u organización logre posicionarse en el mercado en el que desarrolla sus actividades ya sea de producción o de servicios; tal y como lo afirma Centeno, (2012) “El liderazgo es un desafío en cualquier

época, pero en tiempos de la globalización, la turbulencia de los cambios generados por la nueva economía multiplico los interrogantes y las opciones de las empresas. Los líderes son hombres persiguiendo sus sueños, y por eso suelen ser inquietos, innovadores, apasionados y disciplinados, con el deseo de hacer lo que les gusta como premisa. Los líderes pueden encabezar grandes transformaciones, siempre que cuenten con un equipo capaz de acompañarlos, que usen su tiempo con inteligencia, que confieran a ese equipo la posibilidad de intercambiar impresiones con su jefe (incluso disentir con este) y de sentirse útil siendo parte de la tarea que están llevando a cabo”. (p23)

2.2.2 Liderazgo

Dias, (2017) afirmó lo siguiente: El liderazgo ha sido definido en términos de rasgos individuales, conducta del líder, patrones de interacción, el papel en las relaciones, percepción de los seguidores, influencia sobre los seguidores, influencia sobre la meta de las tareas, e influencia sobre la cultura organizacional. Muchas de las definiciones de liderazgo involucran un proceso de influencia, pero las numerosas definiciones de liderazgo que han ido apareciendo tienen poco en común. Ellas difieren en muchos aspectos, incluyendo importantes diferencias en quienes ejercen la influencia, el propósito de la influencia, y la manera en que la influencia es ejercida

Menciona Zapata, (2019) El liderazgo es un conjunto de habilidades que hacen que una persona sea apta para ejercer tareas como líder. Se pueden liderar no solo tareas, sino también ideologías o pueden ser un modelo en los que muchos se inspiren por sus labores. Generalmente, un líder tiene la capacidad de motivar a la gente porque tiene características emocionales que generan empatía en sus

seguidores. El conjunto de habilidades que son necesarias para ejercer como un líder son del tipo gerenciales o directivas y con ellas el líder generará una influencia positiva sobre un determinado grupo de personas, con el fin de que, por ejemplo, trabajen con más entusiasmo, reciban indicaciones para hacer una tarea, darles ánimo, etcétera. También es válido decir que un líder es quien toma la iniciativa para comenzar a hacer algo, quien incentiva, gestiona, evalúa (p75)

Salinas, (2018) Liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral. Todo líder debe poseer habilidades para cumplir adecuadamente con las tareas de la organización a su tiempo correcto.

Blanchard (2016) comenta que el liderazgo es el proceso de influir en las actividades de un individuo o un grupo en los esfuerzos hacia la consecución de una meta en una situación dada. En esta concepción, los autores destacan que el liderazgo es un proceso de influencia y que ésta puede ser tanto en el campo individual como grupal. Asimismo, señalan que la función del liderazgo es la consecución de metas las cuales se corresponden con un momento dado. Esto significa que el liderazgo está supeditado a las circunstancias de la situación

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona para convencer a las demás a través de sus fortalezas para lograr alcanzar las metas propuestas y obtener un beneficio a nivel grupal e individual. Es el ser humano el protagonista que se encarga de unir a un grupo de personas y los convierte en un equipo de trabajo sólido y estable. Las actividades realizadas por la dirección; como la

programación, la distribución y la toma de decisiones, se vuelven positivas cuando el líder tiene el poder de estimular y aumentar la motivación ya sea intrínseca o extrínseca de las personas, llevándolas a conseguir buenos resultados. (Yzaziga, 2017)

2.2.3 Importancia del liderazgo

De acuerdo con Villanueva, (2019) nos menciona que el liderazgo es importante ya que es vital para la supervivencia de cualquier organización, del mismo modo es importante, por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir, se puede decir que una empresa puede tener una planeación adecuada, control etc. y no seguir existiendo por la falta de un líder apropiado, incluso dicha empresas puede carecer de planeación y control, pero, contando con un buen líder puede lograr salir adelante e incluso lograr el éxito.

Delgado, (2018) "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos", asimismo el autor comenta que la comunicación implica intercambios de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. La buena comunicación hace cada vez más eficiente la administración de cualquier organización, pues la armoniza marcha de los grupos está en función de la información que posean acerca de los motivos que los mueven como tales

2.2.4 Funciones del liderazgo

Entre las diversas funciones del liderazgo y para poder lograr la tarea y mantener unido al grupo, tienen que desempeñarse ciertas funciones claves. Una función es lo que uno “hace”, a diferencia de una cualidad, que se refiere a lo que uno “es”. Algunas de las funciones del liderazgo según los menciona Quispe & Paytan, (2016):

Establecer los objetivos: Por tanto, deberá definir o identificar el propósito, los fines y los objetivos de la organización o del grupo

Planear: Es importante asegurar que haya un plan, de ser posible, acordado para lograr el objetivo. Esto facilita el cómo hacer para ir de donde se está y llegar adonde se quiere

Instruir: Es importante comunicar claramente los objetivos y el plan. Hay que saber responder correctamente a la pregunta ¿Por qué lo hacemos así?

Controlar: El control, la supervisión y el seguimiento se refieren todos al trabajo en proceso.

Si No se revisa y evalúa el desempeño, no se tiene material para darles una retroalimentación apropiada y útil al grupo y al individuo. (p43)

2.2.5 Cualidades de los líderes

Sin embargo, Rodríguez, (2014) se identifican seis rasgos en las cuales los líderes se distinguen de los demás empleados por:

- Empuje: Los líderes exhiben un alto nivel de esfuerzo.
- Deseo de dirigir: Los líderes demuestran la disposición de asumir responsabilidades

- Honestidad e Integridad: Los líderes construyen relaciones de confianza
- Confianza en sí mismo: Los subalternos observan a sus líderes carentes de dudas
- Inteligencia: Los líderes son capaces de generar expectativas, resolver problemas y tomar decisiones acertadas
- Conocimiento del puesto: Los líderes tiene un alto grado de conocimiento Acerca de la organización.

2.2.6 Liderazgo y grupo

De leon, (2018) explica que los jefes modernos prefieren liderar en base a una mezcla entre el tipo consultivo y participativo. En otras palabras, ellos deciden, involucrar en el proceso a sus colaboradores y hacer uso de variadas técnicas como lluvia de ideas, benchmarking, entre otras, que ya analizamos anteriormente. El trabajo en equipo puede definirse como aquella actividad que, para concretarse, imperiosamente, requiere la participación de diferentes personas; lo que implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en el compañero parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido. (p13)

2.2.7 Características relacionadas con las necesidades y expectativas del grupo

Menciona Minaya, (2017) las siguientes características;

- Capacidad de comunicarse. Expresa con claridad sus ideas y sus instrucciones; sabe escuchar y considera lo que sus colaboradores le expresan; propicia la participación del personal facilitando los medios y ofreciendo soporte o apoyo.

- Tiene conocimiento técnico del área donde se desenvuelve. Conoce los procesos y procedimientos del área que lidera y su interrelación con otras áreas dentro y fuera de la organización.
- Es motivador. Orienta el esfuerzo de los colaboradores a alcanzar las metas personales y organizacionales; enseña, delega funciones y crea oportunidades para todos; es el entrenador del equipo que aconseja, guía, apoya, observa cosas que se pueden mejorar y crea sistemas de recompensa.
- Sentido de pertenencia El líder crece y hace crecer a su gente; tiene carácter de miembro, es decir, pertenece al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.
- Compromiso. Se involucra en las actividades, procesos, metas de la organización y de sus colaboradores, valorando su contribución; busca el sentido de pertenencia de sus colaboradores con la organización. (p13)

2.2.8 Características de los estilos básicos de liderazgo

Vilela, (2015) En el estilo 1 el líder está alto en dirección y bajo en soporte. El líder da instrucciones precisas sobre funciones y objetivos al seguidor y supervisa cuidadosamente el logro de cada una de las tareas a realizar. Cuando el líder utiliza el estilo 2 actúa en un alto nivel, tanto en dirección como de soporte. Explica las decisiones y solicita sugerencias del seguidor, pero continúa dirigiendo el logro de los objetivos prefijados. En el estilo 3 la conducta del líder se caracteriza por un alto nivel de soporte y un bajo nivel directivo. Toma las decisiones conjuntas con el seguidor y soporta los esfuerzos de éste último en la total realización de las tareas que se han impuesto (al seguidor). En el estilo 4 el líder aporta bajo soporte y bajo

nivel de dirección. El líder transfiere al seguidor las decisiones y la responsabilidad por la implementación de las mismas. (p56)

2.2.9 Efectos de liderazgo

Es factible conceptualizar como el proceso mediante el cual un individuo modifica el comportamiento de otros; coordina y dirige el grupo, del cual forma parte; en su mantenimiento y en el logro de sus metas. En la cual se puede decir que el contexto de liderazgo no solo se define como organización, sino que abarca diversas facetas donde alguien en su actividad concreta que puede influir sobre el comportamiento de otro individuo o grupo. (Roman, 2016)

2.2.10 Tipos del liderazgo

Los siguientes autores Gómez, (2015), Rodríguez, (2014) y Abad, (2018) mencionan diferentes conceptos acerca de los tipos de Liderazgo.

Liderazgo carismático. Es aquel que, gracias a sus cualidades innatas de inspiración y su habilidad de atraer a las personas, convence a las personas de lo que deben o no hacer.

El líder carismático es aquel que tiene la capacidad de generar entusiasmo en los trabajadores, es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, destaca por su capacidad de seducción y admiración

Liderazgo natural. Es la persona que se caracteriza por una gran habilidad comunicativa, motiva a las personas y cubre las necesidades del equipo. Quienes apoyan el modelo de liderazgo natural dicen que es una buena forma de trabajo, en un mundo donde los valores son cada vez más importantes. Otros creen que,

en situaciones de mucha competencia, los líderes naturales, pueden perder peso por otros líderes, que utilizan otros estilos de liderazgo

➤ **Liderazgo autocrático.** Es justo lo contrario que el liderazgo natural. Le gusta tenerlo todo bajo control, toma decisiones sin contar con la opinión del equipo, esto es, vela por su integridad, pero sin tener en cuenta sus necesidades y sus comentarios. A veces, este tipo de liderazgo puede afectar a la motivación de las personas

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático, dirige mediante la capacidad de ofrecer recompensas o castigos.

➤ **Liderazgo burocrático.** Es un tipo de liderazgo muy impersonal, no se involucran en la motivación de las personas ya que su función es dirigir las tareas en función de un libro de estilo o un documento ya elabora donde indica las pautas que debes seguir para actuar como líder.

Los líderes burocráticos hacen todo según “el libro”. Siguen las reglas rigurosamente y se aseguran que todo lo que hagan sus seguidores sea preciso. El líder burocrático toma decisiones consultando con los subordinados, de manera que las decisiones y acciones son consultadas fomentando la participación de los trabajadores.

➤ **Liderazgo transformacional.** Tiene un cierto parecido al carismático porque el líder transmite mucho entusiasmo al equipo y por la implicación que tiene con ellos.

Los líderes transformacionales, son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo. Inspiran a sus equipos en forma permanente, y le transmiten su entusiasmo al equipo. A su vez, estos líderes

necesitan sentirse apoyados solo por ciertos empleados. Es una ida y vuelta emocional

2.2.11 Características del liderazgo

Afirma Salazar, (2013) y Mamami, (2015):

1. **Visión;** Una idea o perspectiva del futuro y de las oportunidades potenciales, de ella resulta la finalidad o la principal razón de ser de la organización (la misión), y las metas que establecen su dirección general. La visión debe influir en todos cuantos trabajan en la organización.
2. **Influencia;** La capacidad de contribuir a cambiar el pensamiento y el comportamiento de otros o a crear nuevas políticas o textos legales que serán importantes para el futuro.
3. **Motivación:** Demostrar el compromiso y la energía propios para trabajar por la realización de la visión y la consecución de las metas. Generar en otros un entusiasmo, compromiso y sentido de finalidad ante metas compartidas, y una motivación para conseguirlas.
4. **Confianza:** Crear confianza en otras personas exponiendo claramente las estrategias para conseguir la visión, y estar seguro de que esas estrategias son adecuadas. Los dirigentes tienen la capacidad de arrastrar consigo a las personas hacia metas compartidas. Tienen confianza en sí mismos y en lo que están haciendo.

5. Competencia política; Entender y aceptar metas y comportamientos diferentes de los distintos grupos de personas interesadas. Entender las conexiones entre los diferentes acontecimientos e influencias que repercuten en la organización. Planificar las estrategias para responder eficazmente a estas influencias. Seleccionar y utilizar la mejor combinación de talentos en tu equipo, para contribuir a conseguir diferentes metas.

6. Revisión y cambio: "Renovación", significa que no siempre se aceptan los procesos y estructuras de la organización como existen, sino que se revisan en respuesta a una evaluación de resultados o a necesidades cambiantes. Convertir los problemas en oportunidades. (p33)

2.2.12 Herrera, (2018) establece una serie de características que debe poseer un líder, como:

- **Un líder es responsable:** el liderazgo es un compromiso y da testimonio que es exclusivamente de personas, se comparte a través de la comunicación responsable en la que cada individuo participa en una organización. Sabe que su liderazgo le da poder, y utiliza ese poder en beneficio de todos. No es egoísta; usa su posición para activar procesos y dinamizar potenciales.
- **Compromiso:** El líder defiende con determinación sus convicciones. “Tiene que conseguir que la gente se comprometa con tu proyecto”. Parte de un compromiso fuerte y sostenido con el proyecto que encabeza. Lo más importante “es conseguir tu primer seguidor”.
- **Carisma:** Es una habilidad natural para seducir y atraer a las personas, es auténtico magnetismo personal. El carisma permite ganarse al equipo, que

se siente atraído por su líder. Para adquirir carisma, basta con interesarse por la gente y demostrar verdadero interés en ella; en realidad, en el carisma está la excelencia. Se alimenta con excelencia, porque es lo más alejado que hay del egoísmo.

- **Gran comunicador:** Otra cualidad que caracteriza al líder son sus dotes de buen comunicador, habilidad que le va a permitir “vender” su visión, dar a conocer sus planes de manera sugerente. Por esta razón, debe dominar las técnicas de comunicación verbal, la no verbal y la escrita; así como utilizar variadas formas de expresión. La comunicación es el medio que se utiliza para unir y dirigir al grupo.

2.2.13 Categorías de liderazgo

Ello permite que se ofrezca soluciones concretas para obtener mayores resultados y éxito. El test que proponen para saber cuál es el estilo de liderazgo consta de cuatro categorías según los menciona Pingo, (2017):

Comandante: representa la cualidad de la competitividad, que mantiene un ritmo rápido y se enfoca en los resultados, El líder comandante debe saber cómo moldear a su equipo, cultivar el potencial de cada miembro del equipo y edificar la química del grupo completo para obtener un máximo éxito.

Entrenador: representa la cualidad de la interactividad, que disfruta estar con la gente, es la energía, es el gusto por la variedad y el desagrado por las actividades poco divertidas, Como líder, es persuasivo y tiene la capacidad de ayudar a las personas a aceptar su punto de vista u opinión sin resultar agresivo.

Consejero: representa la cualidad de la timidez, que disfruta de los ambientes donde se les da apoyo a las personas y a él mismo, que se enfoca tanto en los individuos como en las relaciones personales y su ritmo es lento. El perfil del consejero comprende: Tiene un profundo interés por los demás, por cómo se sienten, lo que experimentan, y si satisfacen su sentimiento personal de destino.

Director: representa la cualidad de la inclinación por las estructuras, los sistemas, la organización, que analiza antes de tomar alguna decisión hasta estar seguro de aquello que es lo más correcto. El perfil del director abarca: Los directores prefieren trabajar en tareas debido a su naturaleza reservada y detallada, pero no significa que no puedan soportar a la gente o que no puedan trabajar con ella. Sus relaciones son más privadas y uno a uno. (p15)

2.2.14 La conducta del liderazgo

Afirma Avenecer, (2015) las siguientes conductas de liderazgo:

Habilidad técnica: Se refiere al conocimiento y destreza que tiene una persona en cualquier tipo de proceso o tarea. Esta habilidad es el rasgo distintivo del desempeño en el trabajo en los niveles operativo y profesional, pero a medida que los trabajadores ascienden a responsabilidades de liderazgo, sus capacidades técnicas pierden proporcionalmente importancia.

Habilidad humana; Es la facultad que permite trabajar bien con las personas y construir equipos de trabajo, incluye un conjunto de conductas: energizar a los individuos, retroalimentar, entrenar, interesarse por ellos, demostrar empatía y sensibilidad y sobre todo manifestar apoyo para los trabajadores que lo requieren.

Habilidad conceptual: Es la facultad de pensar en modelos de referencia y profundas relaciones, como en los planes de largo plazo, adquiere más importancia en puestos de administración y gerencia. Está relacionada con ideas, mientras que la habilidad humana se refiere a las personas y la habilidad técnica a las cosas. (p16)

2.2.15 Clima laboral

Afirma Malca, (2015) Define el clima laboral como un conjunto de propiedades del ambiente laboral. Percibida directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Afirma Alvites , (2015) que es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas.

El clima laboral es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Esto influye en la satisfacción y por lo tanto en el rendimiento laboral.

El clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medida, percibida directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y su motivación. (Gutierrez, 2015)

Existe un enfoque estructural que infiere que el clima surge de aspectos objetivos que conforman la estructura de las organizaciones, estos aspectos son el tamaño, jerarquía, tecnología empleada, grado de centralización, políticas, reglas y otros. Por

ello el clima se genera por las percepciones de los individuos expuestos a una estructura. Sobre esta aproximación Mañas, Gonzales y Peiró (1999) mencionan que los supuestos básicos indican que el clima es un atributo y las características influyen en las percepciones. Al intervenir factores estructurales en la formación del clima, la organización puede inducir la formación del clima al elegir la manera como se relaciona con los miembros, de tal manera que a contextos semejantes las personas debieran formarse percepciones semejantes. (Chavez & Ponce, 2014)

2.2.15.1 Importancia del clima laboral

Menciona Zelada, (2015) que el clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados. Esto incluye elementos como el grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, entre otros. Uno de los principales problemas que presentan es la falta de buenos canales de comunicación, lo que imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren en el logro de los objetivos. Tener un excelente clima laboral es de suma importancia para tener una empresa de éxito, donde los empleados logren sentirse comprometidos y, así, ofrezcan excelentes resultados para su empresa y para el consumidor. (p11)

2.2.15.2 Características del clima Laboral

Según. Flores & Lecca, (2016) El grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos.

- Énfasis en el grupo. Las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- enfoque hacia las personas. Las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- La integración de las unidades. La forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente. ➤ Tolerancia al riesgo. El grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- Los criterios para recompensar. Como se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento.
- El perfil hacia los fines y los medios. De qué manera la administración se perfila hacia los resultados y metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- El enfoque hacia un sistema abierto. El grado en que la organización controla y responde a los cambios externos.
- Tolerancia al conflicto. Grado en que la organización fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos críticos. (p32)

2.2.15.3 Tipos de clima laboral:

Huaranca & Rodriguez, (2017) Distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones

Clima de tipo autoritario:

- a) **Explotador;** La dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados perciben y trabajan dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas. La comunicación se da en forma de instrucciones específicas
- b) **Paternalista.** Existe cierta confianza entre la dirección y sus subordinados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los colaboradores.

2.2.15.4 Clima de tipo participativo:

- **Consultivo.** Por lo general la dirección tiene confianza en sus colaboradores, la comunicación es de tipo descendente, Las recompensas, los castigos y cualquier otra implicación se emplean para motivar a los colaboradores, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- **Grupal.** La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. (p30)

2.2.15.5 Aspectos de evaluación para un buen clima laboral

Eliáz, (2015) hay aspectos que se toman en cuenta para realizar una evaluación del clima laboral, a continuación, nos referimos a ellos

La independencia; Favorece el buen clima de la organización y por ende los colaboradores serán capaces de asumir la independencia que se les ha brindado.

Condiciones físicas: Son las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las colaboradoras, los utensilios, etcétera.

Liderazgo: Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan en la organización, y que ofrece un trato igualitario a cada colaborador,

Relaciones: Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones.

Organización; La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. Se trabaja mediante procesos productivos, se trabaja por inercia o por las urgencias del momento, se trabaja aisladamente, se promueven los equipos por proyectos, hay o no hay modelos de gestión implantados.

Remuneraciones: El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejores ni de los resultados.

Igualdad: La igualdad mide si todos los miembros de la empresa son tratados equitativamente. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación.

(p13)

2.2.16 Desempeño Laboral

Existen diversas definiciones para el desempeño laboral, de las cuales se consideró según menciona Iparraguirre & Yupanqui, (2016) establece que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Herrera (2014), Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

(Montalvan, 2018) Por lo tanto podemos decir que el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Según menciona Quispe, (2014) Pueden ser ambientales y motivacionales:

Dentro de los factores ambientales se encuentran: condiciones de trabajo, equipos, tecnología, equipos, tecnología, supervisión y nivel de información y accesos a ella, en la actualidad la organización internacional del trabajo viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad, expone también como empleado que trabajan dentro de adecuadas condiciones y bajo principios y diseños ergonómicos mejoran su nivel motivacional e identificación con su empresa.(p12)

Los factores Motivacionales: capacitacion, incentivo (dinero), sistema de salarios y asensos, participacion, colaboracion e interaccion social, la necesidad de capacitacion surge de los rapidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios, sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa o incentivos que podrian ser realmente apreciadas por el personal, muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de meritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre y aumento de sueldo.(p15)

2.2.16.1 Tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral:

Alarcon & Pachamango, (2016) sostiene que los investigadores reconocen tres tipos:

Desempeño de Tarea: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer las sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.(p20)

2.2.16.2 Factores del desempeño laboral

Señala Villena, (2018) que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos.

Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- **Factores duros**, la productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo.
- **Factores blandos**, se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

- **Ajustes estructurales.** Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías.
- **Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y

por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

- **Cambios demográficos y sociales.** Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.
- **Recursos naturales.** Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.
- **Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad. (p22)

2.2.17 Condiciones Favorables de Trabajo

Indica Calderon, (2019) que, al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características

medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores (p46)

2.2.18 Motivacion laboral

Menciona Livias, (2017)La palabra motivación proviene de los términos latinos motus (movido) y motio (movimiento), para la Psicología son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos, precisamente la motivación es la que lleva al individuo a realizar una determinada tarea para satisfacer la existencia de alguna necesidad.

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. (p18)

2.2.18.1 Motivacion en el trabajo

Campos, (2018) Es el conjunto de estímulos que siente un colaborador ubicado en un determinado puesto de trabajo de una Empresa u organización; que potencian su percepción de su propio trabajo del que está realizando y que puede desarrollar ese puesto de trabajo estímulos que pueden ser positivos o negativos así como motivadores o desmotivadores. Asimismo está influida por los siguientes sub factores de motivación;

- Nivel de responsabilidad que tiene un colaborador en su puesto de trabajo.
- Contenido del propio trabajo que realiza.
- Autonomía y posibilidades de iniciativa que tiene el trabajador en su puesto de trabajo.
- Posibilidades y potenciación en el puesto de trabajo desempeñado de las capacidades que tiene el trabajador (de formación, de estudios, de experiencia acumuladas)
- Posibilidades de auto-realización por parte del colaborador.

2.2.18.2 Importancia de la motivación

Cordova , (2018) nos hace referencia que el desempeño individual es determinado por tres factores: la motivación (el deseo de hacer el trabajo), la capacidad (la habilidad para hacer el trabajo) y el entorno laboral (los recursos necesarios para hacer el trabajo). Si un empleado carece de capacidad, el gerente le puede proporcionar capacitación o reemplazarlo. Si hay un problema de recursos, el gerente puede corregirlo. Pero si el problema es la motivación, la tarea del gerente es más desafiante. El comportamiento individual es un fenómeno complejo, y el gerente puede estar muy presionado para descifrar la naturaleza precisa del problema y la forma de resolverlo. Así, la motivación es importante debido a su significación como determinante del desempeño y debido a su carácter intangible.(p24)

III. HIPOTESIS

La presente investigación de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019 no presenta hipótesis porque es de tipo

descriptiva por tanto las variables no han sido manipuladas, solo se ha observado tal y como se manifiesta para luego analizarlo.

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), cuando se realiza una investigación descriptiva no se registra hipótesis, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; por lo tanto, al ser esta investigación de estudio de carácter descriptiva no se especifica la hipótesis.

VI. METODOLOGIA

4.1 Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva

“busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

El tipo de la investigación es de tipo descriptivo, puesto que solo se tomará como límite a describir las principales variables en estudio gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C.

El nivel de investigación fue cuantitativo puesto que la información se va a representar de manera numérica y en porcentajes, así mismo se hará uso de las técnicas e instrumentos de la estadística.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

El diseño que se aplicó en la investigación no experimental de corte transversal, primero porque se analizó la gestión de calidad y Liderazgo sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente se pretende observar los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos.

Los datos se recolectan en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y sus consecuencias por lo que no habrá manipulación de variables (Yzaguirre, 2018)

4.2 Población y Muestra.

En la presente investigación, está conformada por los empleadores del área de producción de la empresa Limones Piuranos SAC, conformada por 30 empleadores.

Población

La población estuvo conformada por 30 empleadores del área de producción de la empresa Limones Piuranos SAC serán quienes afirma su apreciación por lo tanto es una población finita

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Muestra: La muestra en la presente investigación está constituida por los 30 empleadores del área de producción de la empresa Limones Piuranos SAC

Según Hernández (2014) una muestra probabilística es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p. 176).

Para ello se aplicó en primer lugar la fórmula de Cochran para hallar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde: e : Margen de

error= 3%

N: Tamaño de la población= 30

\square_c : Nivel de Confianza = 95%

σ : Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, Suele utilizarse un valor constante de 0,5.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2} = \frac{1.96^2 0.5^2 30}{0.03^2 (30 - 1) + 1.96^2 0.5^2} = 30$$

Inclusión:

La Gestión de Calidad y Liderazgo, tiene como características de inclusión la población de empleadores de la empresa Limones Piuranos SAC en el distrito de Sullana año 2019

- Empleadores con disposición para colaborar con la encuesta.

- Empleadores de ambos sexos.

Exclusión:

La Gestión de Calidad y Liderazgo, tiene como características de exclusión a la población que no reúne condiciones empleadoras, es decir trabajadores laborando menos de 3 meses

4 .3 Definición y operacionalizacion de variables.

Variable	Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
GESTIÓN DE LA CALIDAD.	Beneficios de un sistema de gestión de calidad	Mayor Nivel de calidad del producto	identifica	¿La empresa Limones Piuranos identifica cada proceso dentro de la empresa?	CUESTIONARIO.
		Mayor participación e integración del personal	Participación del personal	¿La empresa se preocupa por la participación e integración de su personal?	
		Mejora la imagen de la empresa	Imagen de la empresa	¿La calidad del producto va de acorde con la imagen de la empresa?	
		Mejora de la Competitividad	Competitividad	¿El nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta?	
	Principios de gestión de calidad	Enfoque al cliente	Expectativas de la organización	¿Se conocen las necesidades y Expectativas presentes de los clientes de la empresa?	
		Liderazgo	Motivan al personal	¿Los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la empresa?	
		Participación del personal	Objetivo	¿Los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos?	
		Mejora continua	Propuestas	¿La organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal?	
		Toma de decisiones	Opiniones de los empleados	¿Para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas?	
		Enfoque basada en procesos	Proceso	¿Usted cree que las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso?	

Variable	Dimensión	Sub Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
Liderazgo	Tipos de Liderazgo	Liderazgo carismático	Habilidad	¿Considera usted que los líderes ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores?	CUESTIONARIO.
		Liderazgo Natural	Natural	¿Existe un liderazgo natural en la empresa?	
		Liderazgo Burocrático	Trabajo	Dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que su personal determinan un manejo de trabajo efectivo?	
		Liderazgo Autocrático	Cumplimiento de metas	¿En su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas?	
		Liderazgo transformacional	Entusiasmo del equipo	¿Usted como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma?	
	Principales Características del liderazgo	Motivación	Trabajo que realiza	¿Se siente motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza??	
		Confianza	Estrategias	¿Dentro de la empresa limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores?	
		visión	Metas	¿Cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa Limones Piuranos?	
		Influencia	Comportamientos	¿El líder de Limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa?	
		Revisión y cambio	Cambios	¿El líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación en estudio gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los empleadores y jefes del área de producción de la empresa Limones Piuranos

El nivel de gestión de calidad y Liderazgo se midió sobre la base de 20 preguntas las cuales fueron adaptados del cuestionario, el cual posee tres alternativas de respuesta (escala de Likert): siempre (1), A veces (2), Nunca (3), No se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos (Hilario, 2017).

Para la confiabilidad del cuestionario fue validado por el magister en Administración, y para la fiabilidad fue validado por un magister en Estadística, el cual esta anexado, con el cual se obtuvo los resultados de la investigación y luego al realizar el análisis y discutir con los diferentes autores de la investigación, con las cuales se obtuvo las conclusiones

4.5 Plan de análisis

Para el adecuado desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de la encuesta, con la finalidad de la recaudación de datos haciendo uso de un cuestionario prediseñado. Los datos se lograron obtener a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos, recurriendo a los informantes o fuentes

los cuales fueron incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS

98

Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico

Rojas, (2018) menciona que el programa estadístico SPSS 23. Se utilizará el Alfa de Cronbach como prueba estadística para obtener los resultados y así medir la confiabilidad del instrumento utilizado, así como el Juicio de expertos que validan el cuestionario.

4.8 Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Tipo y Nivel de Investigación	Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos
Gestión de calidad y Liderazgo en la empresa limones piuranos SAC del distrito de Sullana, año 2019	¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019?	Objetivo General: Describir las características de gestión de calidad y el liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019	La presente investigación de gestión de calidad y Liderazgo de los trabajadores en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019 no presenta hipótesis porque es de tipo descriptiva por tanto las variables no han sido manipuladas, solo se ha observado tal y como se manifiesta para luego analizarlo.	Gestión de Calidad.	Implementación de beneficios de Gestión de calidad. Principios de gestión de calidad	Tipo de Investigación: El tipo de la investigación es de tipo descriptivo, puesto que solo se tomará como límite a describir las principales variables en estudio gestión de calidad y Liderazgo de los trabajadores en la empresa Limones Piuranos S.A.C.	Diseño: La investigación utilizo un diseño no experimental de corte transversal, primero porque se analizó la gestión de calidad y Liderazgo sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente se pretende observar los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos.	Población: La población estuvo conformada por 30 empleadores del área de producción de la empresa Limones Piuranos serán quienes afirma su apreciación por lo tanto es una población finita Muestra: La muestra es de 30 empleadores del área de producción de la empresa Limones Piuranos SAC.	Técnica: Se aplicó la técnica de la encuesta la cual conto con 20 preguntas relacionadas a las variables Instrumento: Para la recopilación de información se utilizo el cuestionario, que estará diseñado de tal forma, que permita describir las características de la gestión de calidad y Liderazgo con el fin de conocer la opinión de diversos trabajadores acerca del clima laboral en la empresa Limones Piuranos
		objetivos Especificos * Describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. . * Identificar los principios de gestión de calidad que utiliza la empresa limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019. * Describir los tipos del liderazgo en la empresa limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019 *Describir las principales características del Liderazgo en la empresa Limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019		Liderazgo	Tipos del Liderazgo Principales Características del Liderazgo	Nivel de Investigación: El nivel de investigación es de tipo cuantitativo puesto que la información se va a representar de manera numérica y en porcentajes, así mismo se hará uso de las técnicas e instrumentos de la estadística.			

4.9 PRINCIPIOS ÉTICOS:

La presente investigación se ha llevado a cabo rigiéndose estrictamente en el código de ética que nos proporciona la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, los valores con los que trabajaremos son los siguientes:

Protección a las personas.

Las personas que brindaron la información, siendo el fin para llevar a cabo la investigación tienen el cierto grado de protección, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Justicia

Se tomaron las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos no den lugar o toleren prácticas injustas.

Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.

En esta investigación se cuenta con la manifestación de voluntad, informada, libre e inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Primer objetivo específico: Describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa Limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019.

Tabla 1 Los procesos están identificados

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	63.3
A veces	11	36.7
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

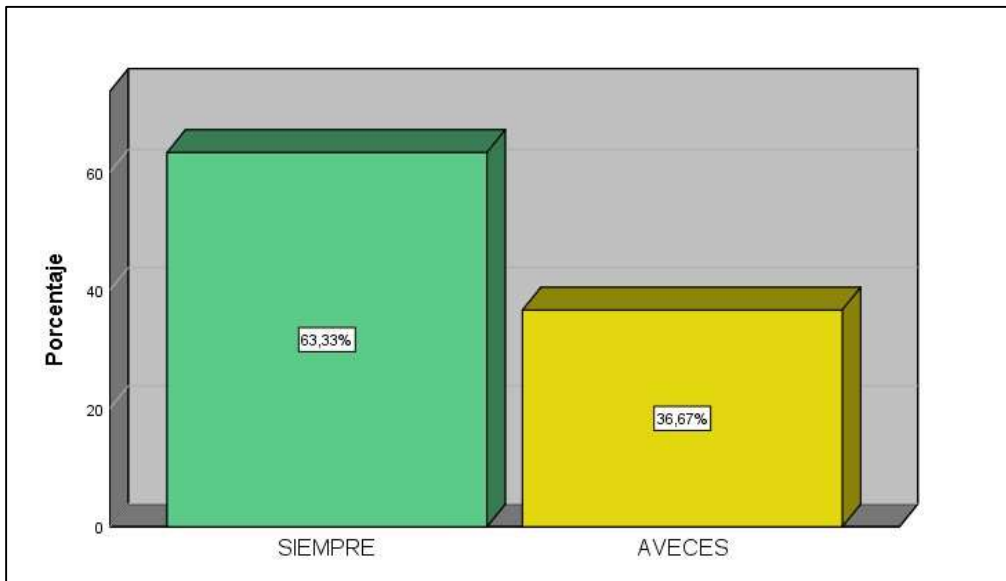


Figura 1: Gráfico de barras sobre los procesos está identificados dentro de la empresa.

Interpretación:

En la tabla 1 denominada “los procesos están identificados” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 63.33% indica

que siempre la empresa Limones Piuranos identifica cada proceso, mientras que el 36.67% considera que a veces la empresa Limones Piuranos identifica cada proceso.

Tabla 2 Existe una participación e integración del personal

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	15	50.0
A veces	13	43.3
Nunca	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

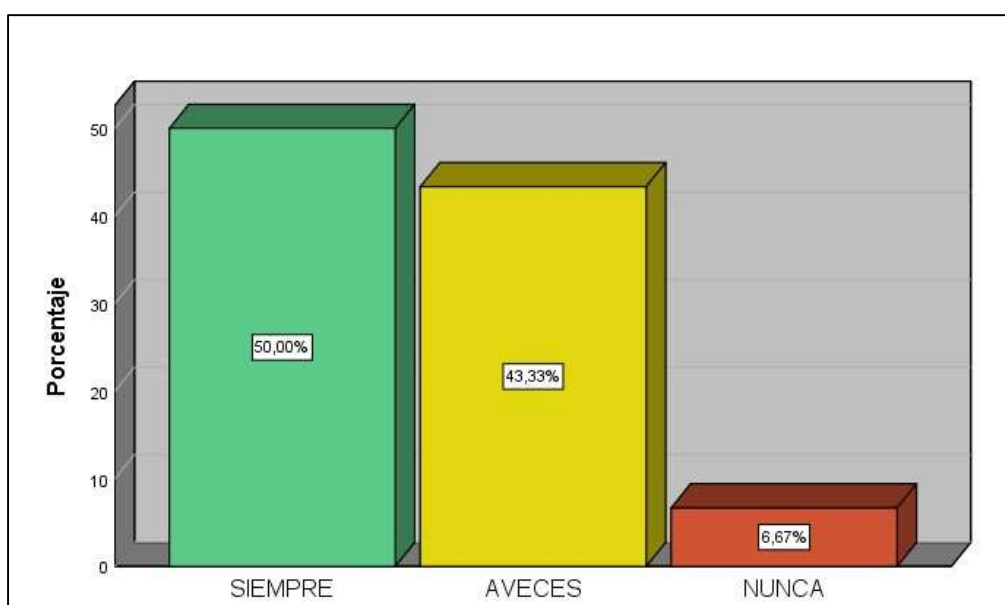


Figura 2: Gráfico de barras sobre la participación e integración del personal

Interpretación:

En la tabla 2 denominada “existe una participación e integración del personal” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, el 43.33% considera que a veces la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, no obstante el 6.67% indica que nunca la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal.

Tabla 3 Calidad del producto está acorde a la imagen de la empresa

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	66.7
A veces	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

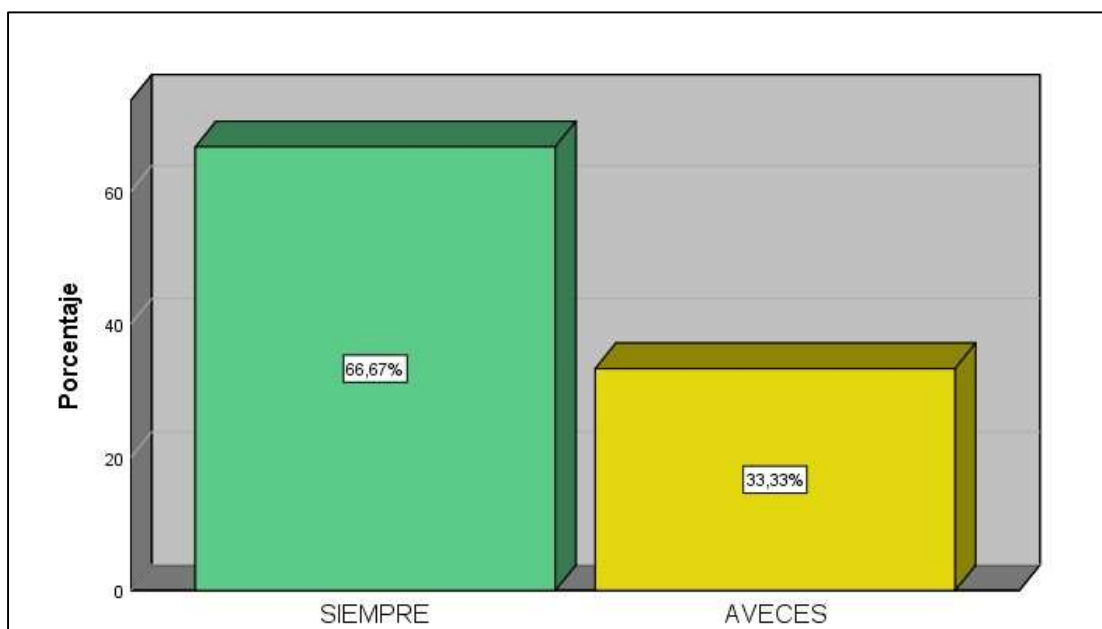


Figura 3: Gráfico de barras sobre la calidad del producto está acorde a la imagen de la empresa

Interpretación:

En la tabla 3 denominada “calidad del producto está acorde a la imagen de la empresa” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 66.7% indica que siempre la calidad del producto va de acorde a la imagen de la empresa, mientras que el 33.33% considera que a veces la calidad del producto va de acorde a la imagen de la empresa.

Tabla 4 La competitividad se refleja en los productos

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	25	83.3
A veces	5	16.7
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

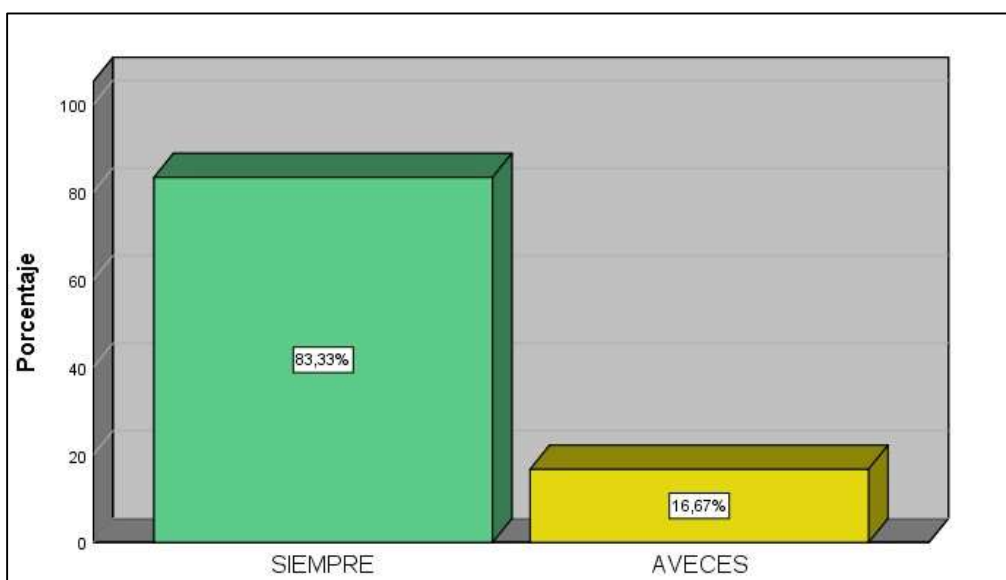


Figura 4: Gráfico de barras sobre la competitividad se refleja en los productos que exporta.

Interpretación:

En la tabla 4 denominada “la competitividad se refleja en los productos” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 83.33% indica que siempre el nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta, mientras que el 16.67% considera que a veces el nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta.

Segundo objetivo específico: Identificar los principios de gestión de calidad que utiliza la empresa limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019.

Tabla 5 *Se conocen las necesidades y expectativas de los clientes*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	18	60.0
A veces	12	40.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

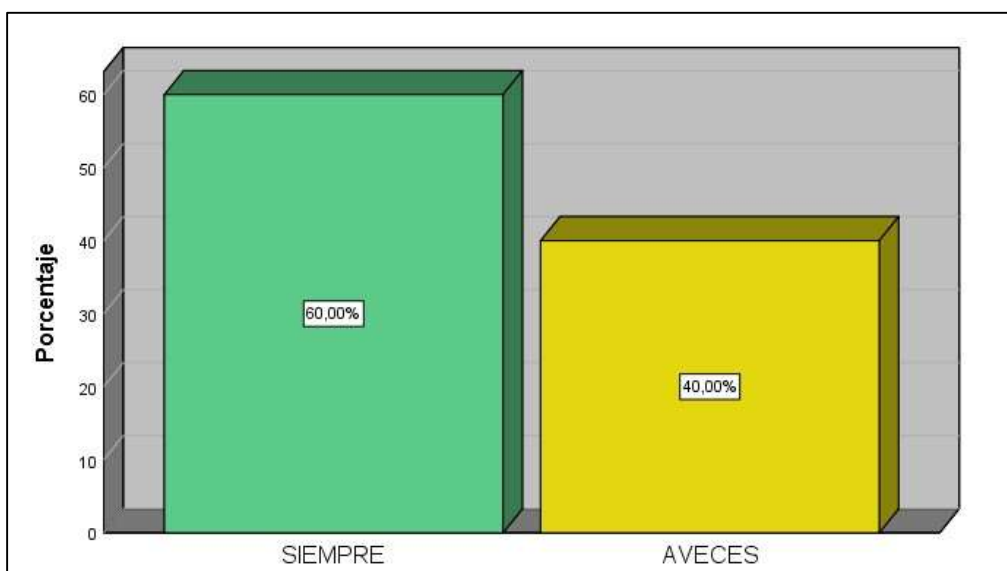


Figura 5: Gráfico de barras sobre el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Interpretación:

En la tabla 5 denominada “se conocen las necesidades y expectativas de los clientes” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 60.00% indica que siempre se conocen las necesidades y expectativas presentes de los clientes de la empresa, mientras que el 40.00% considera que a veces se conocen las necesidades y expectativas presentes de los clientes de la empresa.

Tabla 6 Motivan para alcanzar los objetivos y metas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	50.0
A veces	14	46.7
Nunca	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

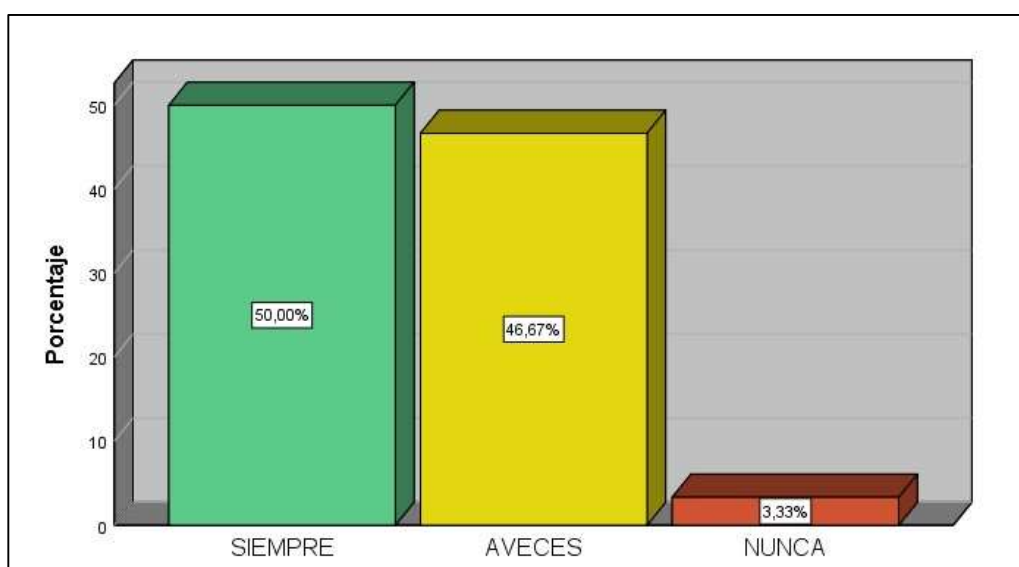


Figura 6: Gráfico de barras sobre motivación al personal para alcanzar los objetivos y metas.

Interpretación:

En la tabla 6 denominada “motivan para alcanzar los objetivos y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización, el 46.67% considera que a veces los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización, no obstante el 3.33% indica que nunca los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización.

Tabla 7 Los objetivos son identificables y entendibles

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	17	56.7
A veces	10	33.3
Nunca	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

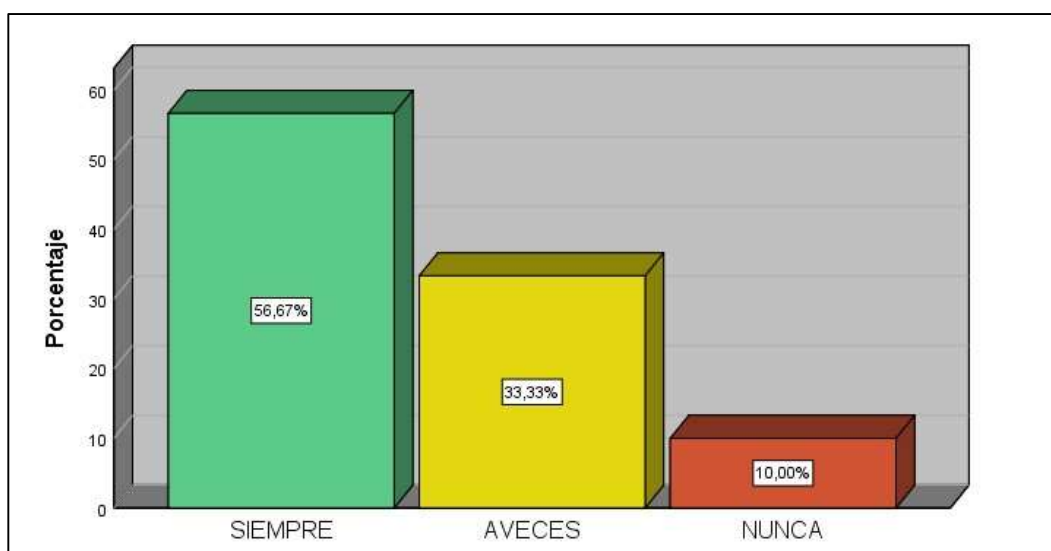


Figura 7: Gráfico de barras sobre si los objetivos son identificables y entendibles.

Interpretación:

En la tabla 7 denominada “los objetivos son identificables y entendibles” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 56.67% indica que siempre los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos, el 33.33% considera que a veces los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos, por otro lado el 10.00% indica que nunca los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos.

Tabla 8 Propuestas de mejoras integrales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	50.0
A veces	13	43.3
Nunca	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

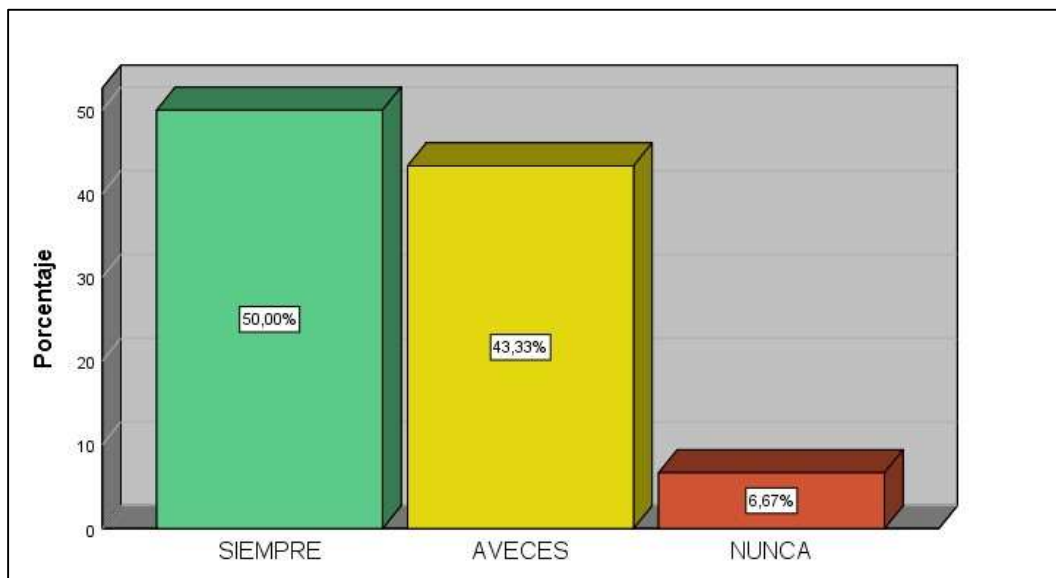


Figura 8: Gráfico de barras sobre las propuestas de mejoras integrales.

Interpretación:

En la tabla 8 denominada “propuestas de mejoras integrales” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal, el 43.33% considera que a veces la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal, por otro lado el 6.67% indica que nunca la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal.

Tabla 9 Toman en cuenta las opiniones para las decisiones

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	10	33.3
A veces	16	53.3
Nunca	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

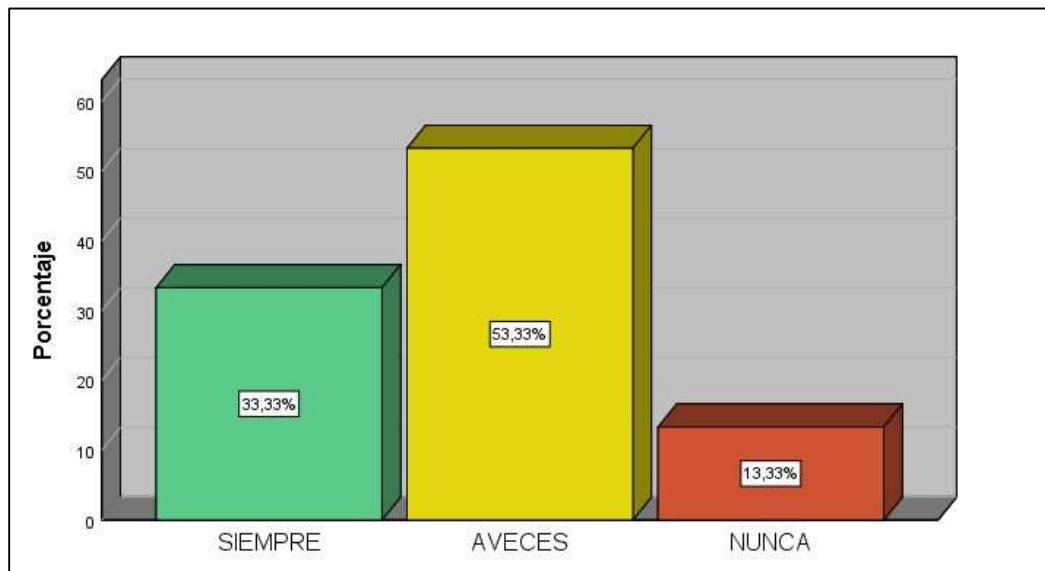


Figura 9: Gráfico de barras sobre si toman en cuenta las opiniones para las decisiones.

Interpretación:

En la tabla 9 denominada “toman en cuenta las opiniones para las decisiones” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 33.33% indica que siempre para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas, el 53.33% considera que a veces Para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas, por otro lado el 13.33% indica que nunca para la

toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas.

Tabla 10 *Sus actividades están dentro de un proceso*

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	27	90.0
A veces	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

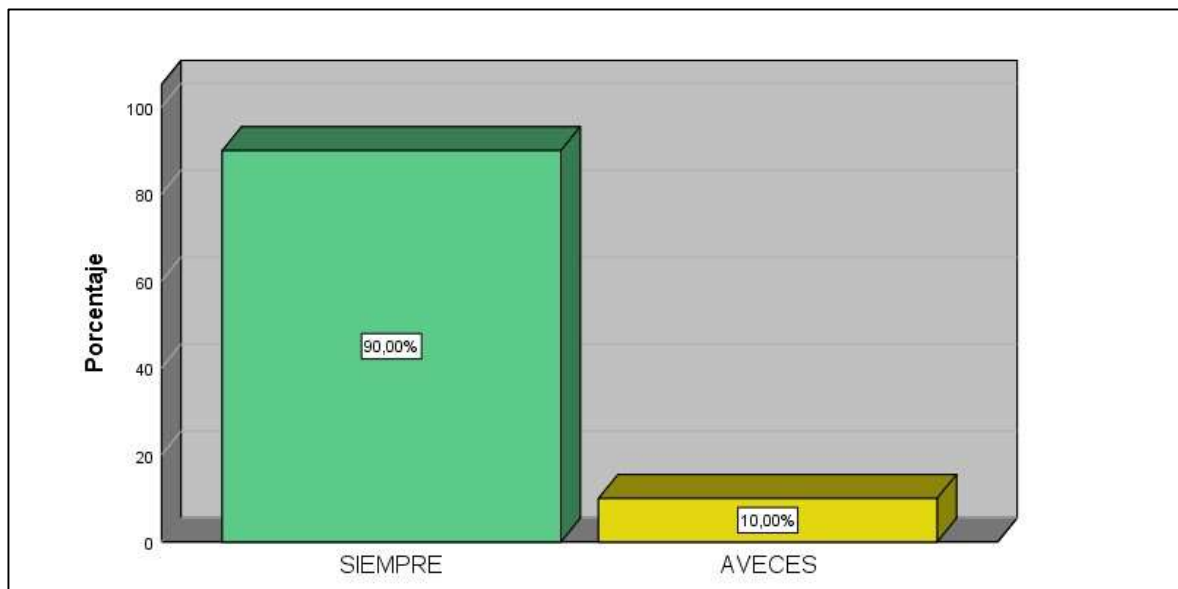


Figura 10: Gráfico de barras sobre si sus actividades están dentro de un proceso.

Interpretación:

En la tabla 10 denominada “sus actividades están dentro de un proceso” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 90.00% indica que siempre las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso, mientras que el 10.00% considera que a veces las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso.

VARIABLE: LIDERAZGO

Tercer objetivo específico: Describir los tipos del liderazgo en la empresa limones Piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019.

Tabla 11
Ejercen el liderazgo carismático

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	20.0
A veces	21	70.0
Nunca	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

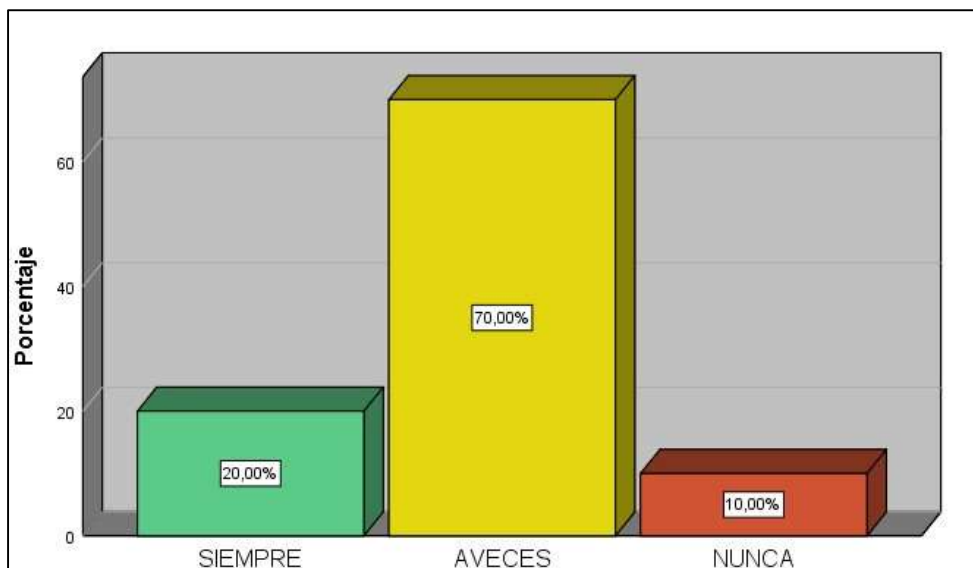


Figura 11: Gráfico de barras sobre si ejercen el liderazgo carismático.

Interpretación:

En la tabla 11 denominada “ejercen el liderazgo carismático” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 20.00% indica que siempre considera que los líderes ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores, el 70.00% puntualiza que a veces considera que los líderes ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores, no obstante,

el 10.00% indica que nunca considera que los líderes ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores.

Tabla 12 Ejercen el liderazgo natural

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	24	80.0
A veces	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

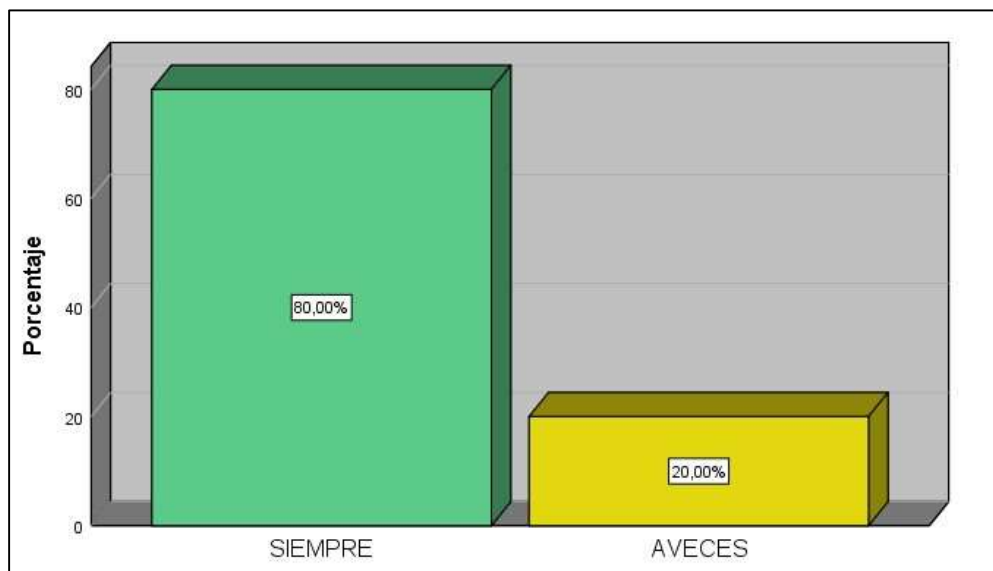


Figura 12: Gráfico de barras sobre si ejercen el liderazgo natural.

Interpretación:

En la tabla 12 denominada “ejercen el liderazgo natural” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 80.00% indica que siempre existe un liderazgo natural en la empresa, mientras que el 20.00% considera que a veces existe un liderazgo natural en la empresa.

Tabla 13 El liderazgo Burocrático determine un manejo de trabajo efectivo

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	15	50.0
A veces	15	50.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

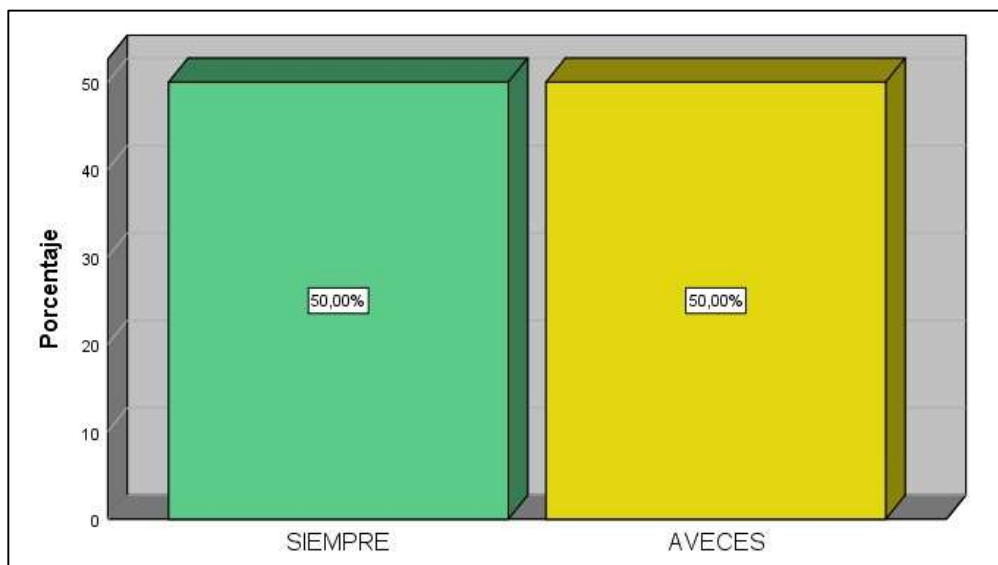


Figura 13: Gráfico de barras sobre si el liderazgo Burocrático determine un manejo de trabajo efectivo.

Interpretación:

En la tabla 13 denominada “el liderazgo Burocrático determine un manejo de trabajo efectivo” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 50.00% indica que siempre dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que su personal determina un manejo de trabajo efectivo, mientras que el 50.00% considera que a veces dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que su personal determina un manejo de trabajo efectivo.

Tabla 14 El liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
------------------	-----------------	-------------------

Siempre	12	40.0
A veces	18	60.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
 Elaboración: Propia

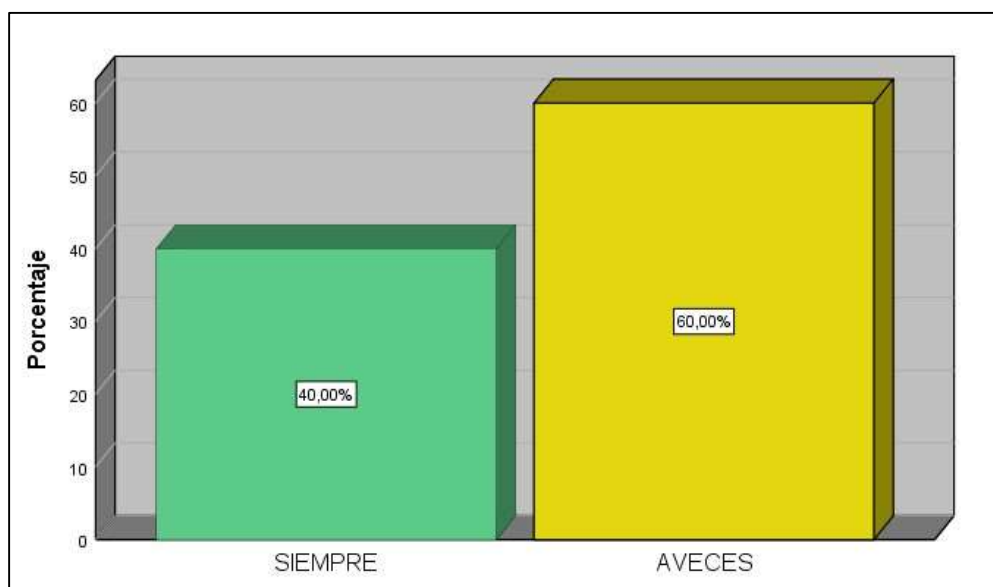


Figura 14: Gráfico de barras sobre si el liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas.

Interpretación:

En la tabla 14 denominada “el liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 40.00% indica que siempre en su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas, mientras que el 60.00% considera que a veces en su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas.

Tabla 15 Tiene claro y definido los logros y metas

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
------------------	-----------------	-------------------

Siempre	27	90.0
A veces	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
 Elaboración: Propia

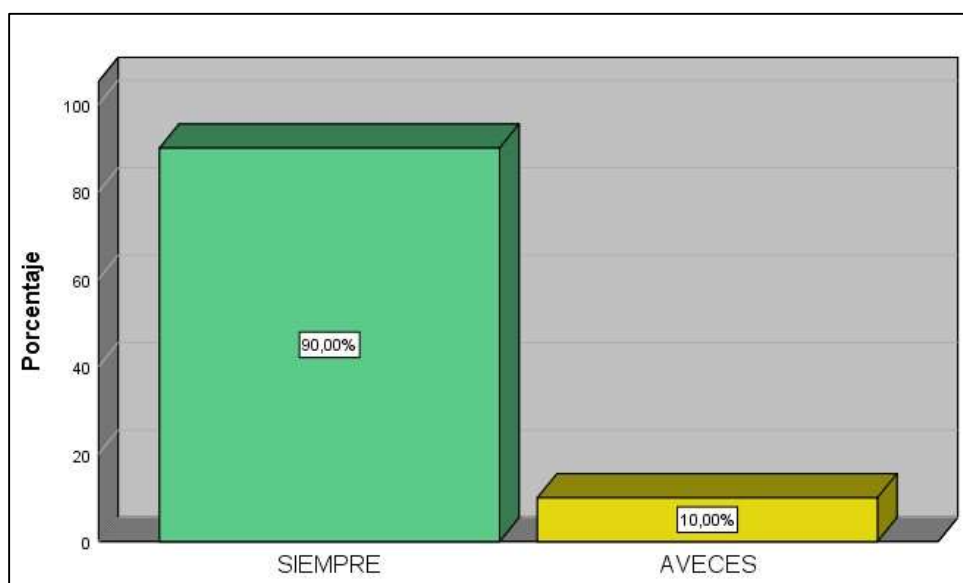


Figura 15: Gráfico de barras sobre si tiene claro y definido los logros y metas.

Interpretación:

En la tabla 15 denominada “tiene claro y definido los logros y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo , el 90.00% indica que siempre como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma, mientras que el 10.00% considera que a veces como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma.

Cuarto Objetivo Específico: Mencionar las principales características de Liderazgo en la empresa Limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana año 2019.

Tabla 16 Motivado al ser parte de la empresa

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
------------------	-----------------	-------------------

Siempre	27	90.0
A veces	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

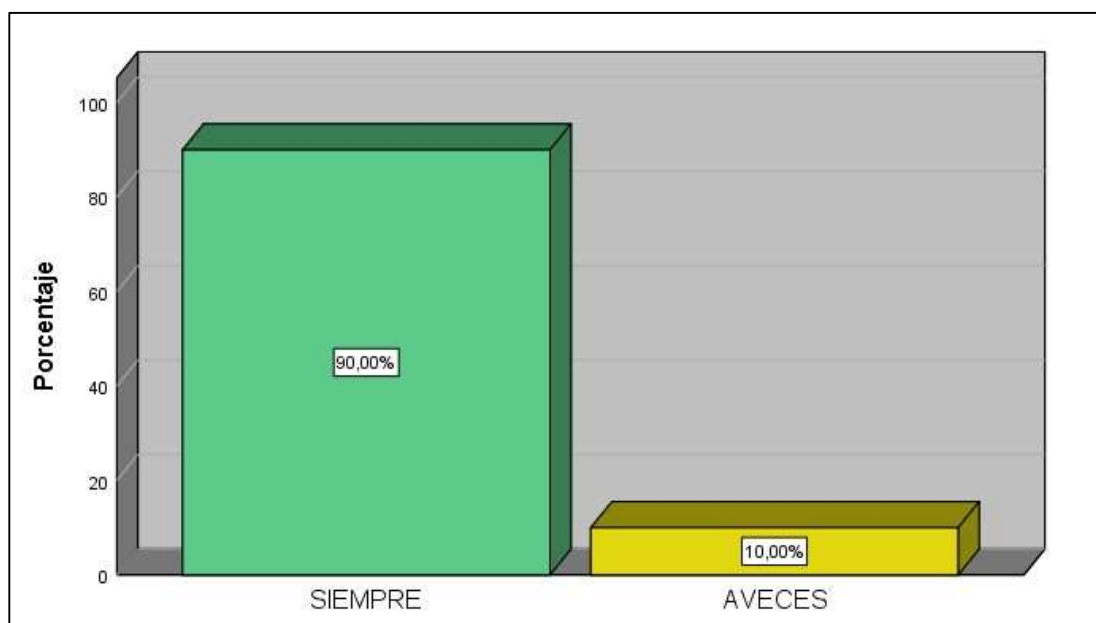


Figura 16: Gráfico de barras sobre si se siente motivado al ser parte de la empresa

Interpretación:

En la tabla 16 denominada “motivado al ser parte de la empresa” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 90.00% indica que siempre se siente motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza, mientras que el 10.00% considera que a veces se siente motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza.

Tabla 17 Propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	12	40.0
A veces	18	60.0

Total	30	100.0
-------	----	-------

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
 Elaboración: Propia

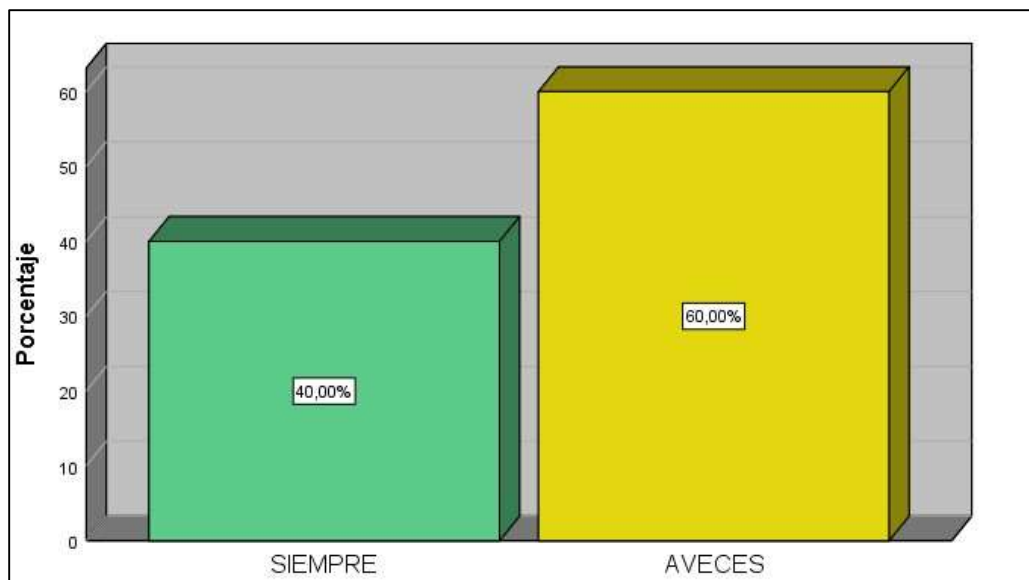


Figura 17: Gráfico de barras sobre si propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores.

Interpretación:

En la tabla 17 denominada “propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 40.00% indica que siempre dentro de la empresa limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores, mientras que el 60.00% considera que a veces dentro de la empresa limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores.

Tabla 18 Cumplen con las metas establecidas

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Siempre	24	80.0
A veces	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

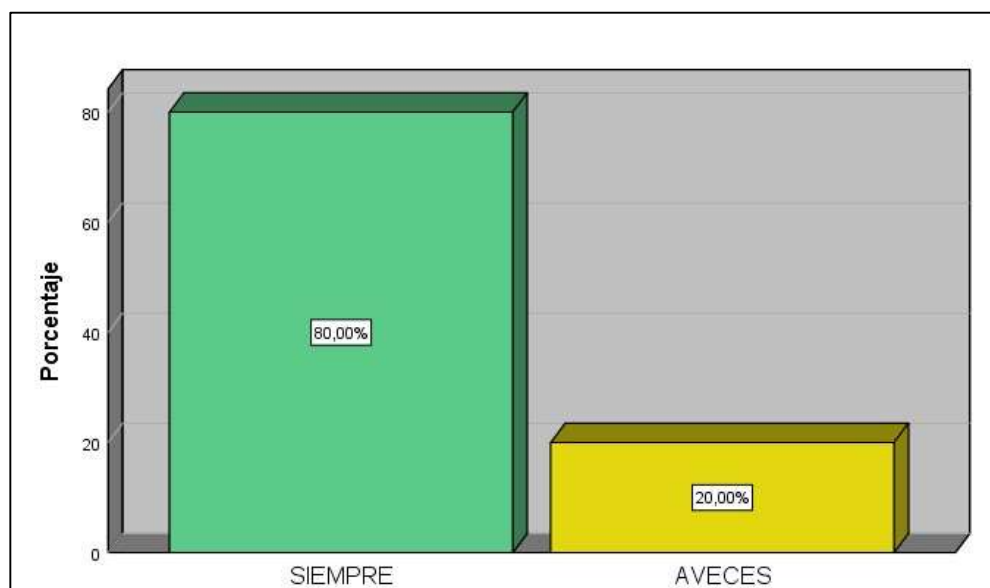


Figura 18: Gráfico de barras sobre si cumplen con las metas establecidas

Interpretación:

En la tabla 18 denominada “cumplen con las metas establecidas” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 80.00% indica que siempre cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa Limones Piuranos, mientras que el 20.00% considera que a veces las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso.

Tabla 19 *Influye en el comportamiento de sus trabajadores*

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	24	80.0
A veces	3	10.0
Nunca	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Elaboración: Propia

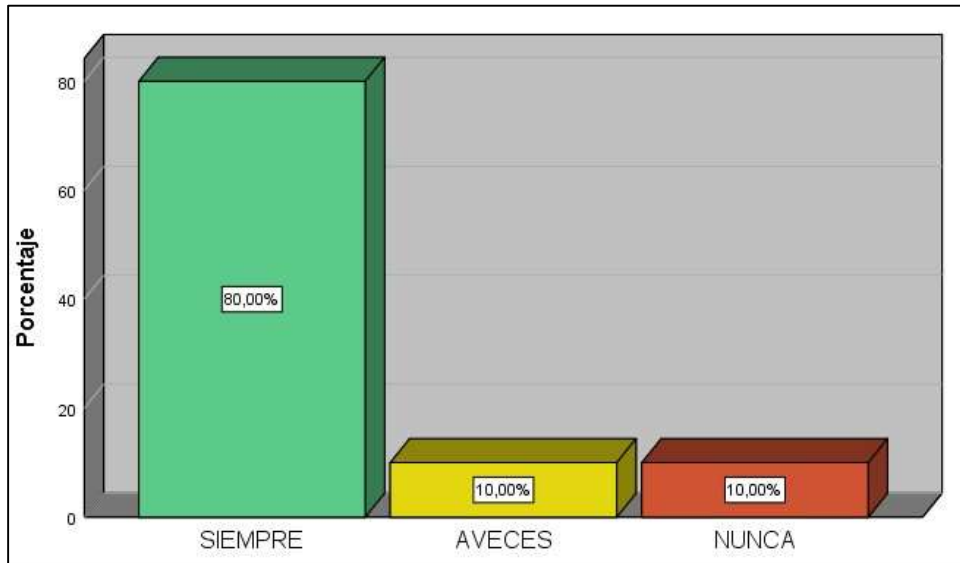


Figura 19: Gráfico de barras sobre si influye en el comportamiento de sus trabajadores.

Interpretación:

En la tabla 19 denominada “influye en el comportamiento de sus trabajadores” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 80.00% indica que siempre el líder de limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa, el 10.00% considera que a veces el líder de limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa, no obstante el 10.00% indica que nunca el líder de limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa.

Tabla 20 Comunica los cambios realizados

<u>Categoría</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Porcentaje</u>
Siempre	15	50.0
A veces	12	40.0
Nunca	3	10.0
Total	30	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia

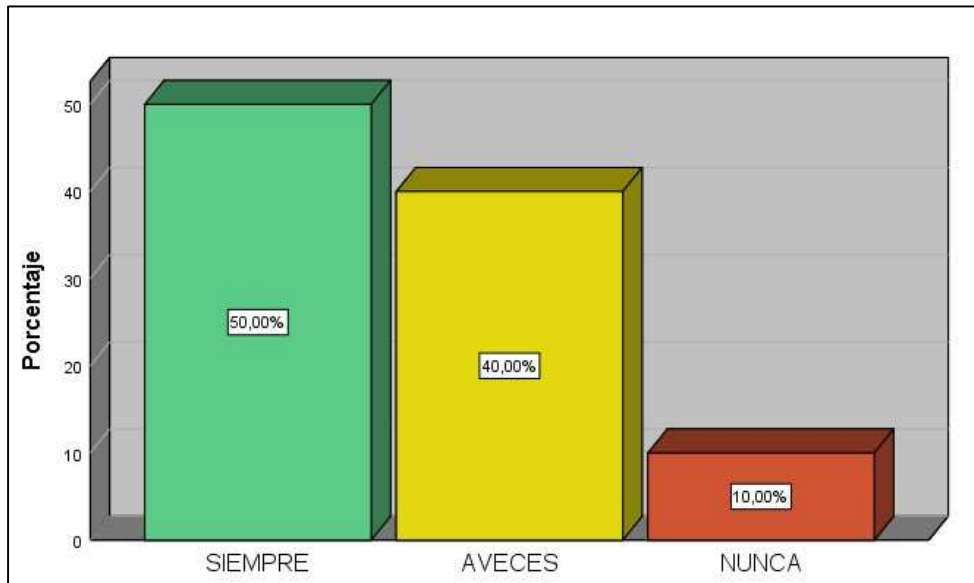


Figura 20: Gráfico de barras sobre si se comunica los cambios realizados a los trabajadores.

Interpretación:

En la tabla 20 denominada “Comunica los cambios realizados” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo, el 50.00% indica que siempre el líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores, el 40.00% considera que a veces el líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores, no obstante el 10.00% indica que nunca el líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores.

5.1. Análisis de Resultados

Variable Gestión de Calidad

En la tabla 1 denominada “los procesos están identificados” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 63.33% indica

que siempre la empresa Limones Piuranos identifica cada proceso, En comparación con (Abad y Pincay 2014), es así como se obtuvo que los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente.

En la tabla 2 denominada “existe una participación e integración del personal” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal, (Querevalu, 2019) detalla la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones

En la tabla 3 denominada “calidad del producto está acorde a la imagen de la empresa” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 67.33% indica que siempre la calidad del producto va de acorde a la imagen de la empresa,(Castro , 2019), es En cuanto a los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos.

En la tabla 4 denominada “la competitividad se refleja en los productos” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 83.33% indica que siempre el nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta, es así como (Cruz, 2016) Dentro de las claves de gestión de calidad concluimos que cuando de calidad se trata ya no sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto. Calidad total es algo que lo abarca todo tanto en procesos como en áreas y sectores. Calidad total implica un compromiso ético con la excelencia, lo cual significa un fervor por la mejora continua de los productos y procesos.

En la tabla 5 denominada “se conocen las necesidades y expectativas de los clientes” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 60.00% indica que siempre se conocen las necesidades y expectativas presentes de los clientes de la empresa, se compara con (Sánchez 2017), Se obtuvo que la capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los Clientes.

En la tabla 6 denominada “motivan para alcanzar los objetivos y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los

objetivos y metas que necesita la organización, (Villegas, 2017) la realidad. Desarrolla una imagen, una fiel representación del fenómeno estudiado a partir de las características de la situación actual respecto de la motivación de los trabajadores de limones piuranos sac de la ciudad de Sullana, es así como se llegó a la conclusión los empleados de la sociedad anónima cerrada limones piuranos, en términos generales están satisfechos con los factores laborales extrínsecos,

En la tabla 7 denominada “los objetivos son identificables y entendibles” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 56.67% indica que siempre los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos, en comparación (Núñez, 2017) menciona que para la implementación del sistema de calidad en la empresa MARINSA, se propone la estructura planteada en el capítulo V, la cual permitirá que la implementación del proyecto sea permanente en el tiempo, que se cumplan los plazos estimados y que se obtengan los resultados esperados y los objetivos planteados.

En la tabla 8 denominada “propuestas de mejoras integrales” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal, en comparación, (Olivares, 2016), Asimismo, se pudieron visualizar aquellos factores que incidirían favorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores donde la supervisión cumple un rol fundamental – especialmente respecto a la conciliación trabajo familia – así como la alta motivación por la superación personal y de brindar el apoyo a sus familias, como pilar fundamental en sus vidas.

En la tabla 9 denominada “toman en cuenta las opiniones para las decisiones” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 33.33% indica que siempre para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas, (Velásquez, 2017) permite visualizar la estrategia propuesta identificando claramente las áreas críticas y facilitando el alineamiento de la unidad de negocio, el cuadro de mando integral por su parte permite medir la ejecución de la estrategia. Además, se despliega la estrategia hacia las unidades organizacionales a través de los tableros de control, junto con proponer un modelo de incentivos para alinear a las jefaturas y empleados con la estrategia propuesta.

En la tabla 10 denominada “sus actividades están dentro de un proceso” se puede considerar que, desde el punto de vista de la gestión de calidad percibida por los trabajadores, el 90.00% indica que siempre las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso, (Amez, 2017), es así como llego a la conclusión que Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima, 2016; teniendo en cuenta que las encuestas se dirigió a un personal relacionado al área de comercio exterior y/o gerentes de 07 agroexportadoras de mermeladas de mango que cuentan con ISO, queda evidenciado el conocimiento respecto a los temas especializados planteados en relación a la certificación de calidad.

Variable Liderazgo

En la tabla 11 denominada “ejercen el liderazgo carismático” se puede considerar que, desde el punto de vista del liderazgo el 20.00% indica que siempre considera que los lideres ejercen

el liderazgo carismático hacia los trabajadores, , (Daniel, 2017) menciona que el estudio se llevó a cabo en la empresa R&V de Huaraz, a los trabajadores de apoyo la cual se realizó una encuesta de satisfacción a 40 trabajadores, se llegó a la conclusión que en el liderazgo, en un 62.5% Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal no le cuesta imponer disciplina (tabla N° 01). El 90% Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda en la empresa. (Tabla N° 04).

En la tabla 12 denominada “ejercen el liderazgo natural” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 80.00% indica que siempre existe un liderazgo natural en la empresa, (Zarate, 2016) Es importante recalcar que pueden existir diferencias entre el liderazgo femenino inter generacional, ya que las experiencias son diferentes y el contexto cultural y temporal afectará la formación de una mujer líder, como se plantea en el marco conceptual.

En la tabla 13 denominada “el liderazgo Burocrático determine un manejo de trabajo efectivo” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 50.00% indica que siempre dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que su personal determina un manejo de trabajo efectivo, (Aredo, 2019), Según las bases teóricas de Asensi, Soler 69 y Bernabeu (2017) quienes refieren que la Gestión de calidad comprende todos los aspectos de la empresa incluyendo a sus miembros, creando nueva cultura manteniendo el liderazgo, desarrollando al personal y proveedores, el trabajo en equipo, con enfoque dirigido al cliente y planificación de la calidad. Esto confirma que la mayoría de las Mypes encuestadas Si conocen el término de Gestión de calidad. Técnicas de gestión de calidad

En la tabla 14 denominada “el liderazgo autocrático tiene como ventaja el control de procesos y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 40.00% indica que siempre en su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas en comparación (Panduro, 2018) menciona que en la investigación se halla que un gran sector de mypes son gerencia dos bajo un estilo de liderazgo, entre los que destacan: “autocrático” (57,1%); “transformador” 14,3% y “democrático” 28.6%. Como resultado consecuente de la práctica de estos estilos, se involucran a los trabajadores en los objetivos de la empresa, exigiendo un alto desempeño sin priorizar la existencia de un buen clima laboral.

En la tabla 15 denominada “tiene claro y definido los logros y metas” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 90.00% indica que siempre como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; (Delgado y Cardozo 2016), puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma, teniendo las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

En la tabla 16 denominada “motivado al ser parte de la empresa” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 90.00% indica que siempre se siente motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza, (Ochoa, 2016), En esta sección se analizan cinco de los siete temas principales que se abordaron en la entrevista: (1) la motivación de los participantes para participar del programa de formación; (2) las expectativas de los participantes sobre su progreso como líderes y hacia el contenido del programa; (3) el impacto de la capacitación en los participantes; (4) destrezas y

conocimientos adquiridos por los participantes; (5) opinión sobre su preparación para facilitar procesos en sus territorios.

En la tabla 17 denominada “propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 40.00% indica que siempre dentro de la empresa limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores, comparación (Cunya, 2017), Se obtuvo que el uso de las TIC en la educación superior es de suma importancia permitiéndole a los estudiantes tener un mejor manejo de las tecnologías, desarrollando nuevos conocimientos y competencias en el procesamiento y manejo de la información.

En la tabla 18 denominada “cumplen con las metas establecidas” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 80.00% indica que siempre cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa Limones Piuranos, mientras que el 20.00% considera que a veces las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso, (Villaroel, 2016), Elabora la documentación para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y dar solución a las no conformidades, es decir cumple con los objetivos y metas de parte de la empresa

En la tabla 19 denominada “influye en el comportamiento de sus trabajadores” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 80.00% indica que siempre el líder de limones Piuranos (Amez, 2017) menciona que, si influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa, Se puede concluir que la hipótesis general planteada fue

validada y afirmada de tal manera que la certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras

En la tabla 20 denominada “Comunica los cambios realizados” se puede considerar que, desde el punto de vista del Liderazgo, el 50.00% indica que siempre el líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores, (Rojas 2018), Se obtuvo que los factores claves de gestión de calidad que se identifican en los centro recreacionales es que no tienen implementado un control de calidad de sus servicios y productos; el personal no tiene una participación activa, no está comprometida con la MYPE; y el grado de gestión de calidad es que no cuenta con un sistema de gestión de calidad; por tanto no utiliza un modelo de gestión o de procesos de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo específico respecto a describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa lo más relevante es que el nivel de Competividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta, así mismo la calidad del producto va de acorde con la imagen de la empresa, es así como la

empresa limones piuranos identifica la mayoría de sus procesos, integrando a su personal.

2. El objetivo específico principios de gestión de calidad identifico que las actividades que realiza dentro de la empresa son parte de un proceso, además conocen las necesidades y expectativas de los clientes, así mismo se concluye que los objetivos son identificables y entendibles para el personal para saber los errores y propuestas ante una toma de decisiones para el alcance de los objetivos y metas.
3. Según el objetivo se describe respecto a los tipos de liderazgo que el líder de la empresa Limones Piuranos tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar, además existe un liderazgo Natural, es decir motiva al equipo, así mismo por medio del liderazgo burocrático ayudado que el personal determine un trabajo efectivo y a la vez el Liderazgo Autocrático tiene como ventaja el éxito de control y cumplimiento de metas
4. Según el objetivo respecto a las principales características del liderazgo describe que los trabajadores se sienten motivados al ser parte de la empresa, ya que el líder influye en el comportamiento de los trabajadores para así cumplir con las metas establecidas, además el líder comunica los cambios que se realizan en la empresa y propone estrategias organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abad Dioses , L. (2018). Caracterizacion del Liderazgo y capacitacion de las Mypes del sector servicio rubro agencias turisticas en el cercado de tumbes . Tumbes: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote .

- Abad Florencia , F. (2017). caracterizacion de la gestion de calidad y competitividad de las Mypes del giro Hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016. Chiclayo : Universidad catolica los angeles de chimbote .
- Aguilar Rodriguez , L. (2018). propuesta de diseño de implementacion del sistema de gestion de calidad basada en la norma iso 9001; 2015 para obtener beneficios economicos en la empresa grupo transpesa S.A.C sede trujillo . Trujillo : Universidad Nacional de trujillo .
- Alarcon Clavo , M., & Pachamango Martinez , H. (2016). factores de satisfaccion laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmeccanica en trujillo. trujillo : Universidad Privada del norte .
- Alvites Laiza , k. (2015). influencia del clima laboral en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrias san jacinto S.A.A, año 2014 . trujillo : Universidad nacional de trujillo.
- Amez Bermudez , E. (2017). Gestion de la certificacion de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima . Lima : Universidad san ignacio de Loyola .
- Aredo Ruiz , J. (2019). gestion de calidad con el uso del liderazgo y el plan de de mejora en las micro y pequelas empresas del sector industrial , rubro carpinteria metalica, distrito de trujillo, año 2018. Trujillo: Universidad catolica los angeles de chimbote .
- Arias Peñas , J. (2012). Implemnetacion del sistema de gestion de calidad en la empresa Quality & consulting Group S.A.S conforme a la norma iso 90001: 2008. Bogota : Universidad Libre de Colombia .

Arizaga Olaya , Y. (2014). el clima laboral y s relacion con la satisfaccion laboral de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la universidad Señor de sipan, chicayo 2013. Chiclayo : Universidad Señor de Sipan .

Arriaga Plasencia , K. (2016). Impacto de la implementacion del sistema de gestion de calidad segun la norma ISO 9001:2015 en el colegio merica scohool . trujillo : universidad nacional d trujillo .

Avenecer Cano , Y. (2015). Liderazgo y Motivacion . Universidad Rafael Landivar .

Bonifaz Villar, C. (2012). Liderzgo empresarial .

Calderon Gavidia , A. (2019). gestion de recursos Humanos para la satisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa Garem en sants barcelona . España 2017. Pimentel: Universidad Señor de Sipan .

calidad, C. d. (s.f.). Ingenieria y consultoria IC.

Calle Iman , S. (2019). analisis de satisfaccion laboral en Nei Servies EIRL . PIURA : UNIVERSIDAD NACIONAL, DE PIURA .

Campos Orrillo, O. (2018). relacion del clima organizacional con el desempeño laboral en entel, cajamarca 2018. cajamarca : Universidad Privada del norte .

Castellanos Martinez , M. (2009). Diseño del sistema de gestion de la calidad para la empresa editorial retina LTDA. Bogota : Universidad de salle .

Castillo Espinoza , J. (2015). estilos de liderazgo y su influencia en la satisfaccion laboral de los colaboradores del cineplanet Real Plaza, trujillo 2015. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo .

- Castro Ayosa , L. (2019). caracterizacion de la capacitacion y el liderazgo de las mypes rubro pollerias de la urbanizacion ignacio merino, año 2017. Piura: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Centeno Salazar , M. (2012). Liderazgo empresarial: visto desde una perspectiva de comunicacion organizacional . Bogota : Universidad EAN, facultad de humanidades y ciencias sociales .
- Chavez Abanto , E., & Ponce Tejada , W. (2014). el clima organizacional y su relacion con la satisfaccion laboral del personal de la institucion educativa publica secundaria de menores San Marcos, Provincia de san marcos en el año 2014. cajamarca : Universidad Privada del Norte .
- Contreras Velita , B. (2016). propuesta de implementacion del sistema de gestion de calidad de la NTP ISO/IEC 17025:2006 en el laboratorio de analisis de suelos y foliares de la universidad nacional de trujillo . 2016: universidad nacional de trujillo .
- Cordova Cordova , K. (2018). Motivacion laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Ceticos Paita . Piura : Universidad Nacional de Piura .
- Cruz Merino , Y. (2016). caracterizacion, competitividad y gestion de calidad en las mype rubro banano organico en tumbes, 2016. Tumbes: Universidad catolica los angeles de chimbote.
- Cuyutupa Fuentes , N. (2017). Implementacion de un sistema de gestion de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para la mejor de la productividad en la empresa de SC Ingenieros de Proyectos SAC. Lima : Universidad Cesar Vallejo .
- Daniel Perez, J. (2017). el liderazgo y el extres laboral en la empresa R&V 2017. Huaraz : Universidad San Pedro .
- Davila Davila , M. (2017). Gestion de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017. Lima : Universidad Norver Wiener .

- De leon De Leon , P. (2018). Liderazgo y empoderamiento . Universidad Rafael de landivar .
- Delgado Leon , D., & Fernandez Rivera , H. (2016). propuesta de implementacion de un sistema de gestion de seguridad y salud ocupacional basado en la norma oshas 18001;2007 en la empresa vidrieria 28 de julio S,A,C Planta santa anita . Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .
- Delgado Nanquen , R. (2018). caracterizacion de la competiidad y Liderazgo de las Mypes rubro Gimnasios del centro de piura, año 2018. Piura : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Dias Via , A. (2017). gestion de calidad bajo el enfoque de liderzgo en las mypes del sector servicio rubro, molinos de productos alimenticios, distrito de calleria, 2017. Pulcalpa : Universidad catolica los angeles de chimbote .
- Dias Via, A. (2017). Gestion de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las mypes del sector servicios rubro Molinos de productos alimenticios distrito de calleria, año 2017. Pucallpa : Universidad Catolica los Angeles de Chimbote .
- Duarte de la Peña, J. (2018). satisfaccion laboral y satisfaccion del cliente en restaurantes de comida Mexicana en la ciudad de la Paz B.C.S Mexico . California : Univerdidad Autonoma Baja California Sur .
- Eliaz Ramirez , F. (2015). el clima laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa limones Piuranos SAC, 2015. Piura : universidad nacional de piura .
- Flores Ramirez , M., & Lecca Tapia , A. (2016). aplicacion del modelo de comunicacion corporativa interna y su influencia en el clima laboral de teleatento del peru SAC de la region norte 2014. trujillo : Universidad Privada del norte .

- Gomez caaÑe , S. (2015). gestion de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las mircro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hostales, casco urbano del distrito de chimbote, año 2015. chimbote : universidad catolica los angeles de chimbote .
- Gonzales AÑorga , C. (2015). la gestion de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el distrito de sepe puerto 2015. Huacho: universidad catolica los angeles de chimbote .
- Gonzales Laskibar , X. (2015). Investigaciones sobre calidad, organizacion y . España : universidad del pais Vasko .
- Gonzales Yarleque , J. (2019). satisfaccion laboral en negocios e inversiones enterprise SAC. Piura : Universidad nacional de piura .
- Gutierrez Velasquez , H. (2015). influencia del clima laboral en la motivcion de los colaboradores de la empresa pretex SA distrito pariñas-provincia talara region piura, año 2015. Trujillo : universidad nacional de trujillo .
- Hernandez Quevedo , M. (2015). Calidad de Servicio y fidelidad del cliente en el minimarket Adonay EIRL de Andahuaylas 2015 . Andahuaylas : Universidad Nacional Jose Maria Arguedas .
- Herrera Guerra , H. (2018). Caracterizacion de Liderazgo y capacitacion de las mypes del sector rubro distribuidora de ventas de celulares en cercado de tumbes, año 2018. Tumbes : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Herrera Mendoza , M. (2008). Diseño de un sistema de gestion de calidad para una microempresa . Universidad Veracruzana .

- Huaman Castillo , A. (2019). La Gestion de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector produccion rubro pastelerias de la avenida gran chimu, Lima 2018. Lima : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Huaranca Chavez , J., & Rodriguez Rodriguez , k. (2017). influencia de la comunicacion interna en el clima laboral de la empresa deposito pakatnamu EIRL trujillo, año 2017. trujillo: universidad privada del norte.
- Huicho Flores , R. (2012). Propuesta del manual de implementacion del sistema de gestion de Inocuidad alimenatria ISO 22000 de la empresa Helados Siberia S.A.C Chepen, la libertad . trujillo : universidad nacional de trujillo .
- Hurtado Bautista , F. (2019). la gestion de la calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del ovalo de santa anita, distrito de santa anita, Lima 2018. Lima : Universidad Catolica los Angeles de Chimbote .
- Iparraquirre Santillan , Z., & Yupanqui Alvarez , J. (2016). el estres laboral y su relacion con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC transerv, cajamarca 2016. cajamarca : universidad privada del norte .
- Julca Garcia , E. (2015). Motivacion y satisfaccion laboral de los trabajadores de la direccion regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015. Piura : Universidad Nacioanal de Piura .
- Leturia Gurreonero , C., Lagos Morales , J., & Ruidias Villalaz , M. (2016). Calidad en las Empresas del sector de Seguridad Privada en la Ciudad de Lima. Lima: Pntificia Universidad Catolica del Peru.
- Livias Sanchez , E. (2017). relacion entre la motivacion y el desempeño laboral de los operarios del area de logistica de la empresa Guzman distribuciones SAC, de la ciudad de trujillo 2017. trujillo : universidad privada del norte .

- Llaguento Diaz, L., & Becerra Camacho , S. K. (2014). relacion del clima organizacional y la satisfaccion laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de cajamarca, en el año 2014. cajamarca : universidad privada del norte .
- Lombardi Cabrera, O. (2016). Reconocimiento de una plataforma de gestion de la calidad sobre la cual se pueda establecer la gestion de la innovacion en una mediana empresa Peruana . San Miguel: Pontificia Universidad Catolica del Peru .
- Luza Castillo, F. (2017). el clima labora, la satisfaccion laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de lima . Lima : Universidad Cesar vallejo .
- Malca Seminario , Y. (2015). influencia de la deficiente participacion de los trabajadores en el clima laboral de la empresa Globokas peru S.A.C en el año 2014. trujillo : universidad nacional de trujillo .
- Maldonado Morales , G. (2013). “análisis y determinación de los índices de satisfaccion laboral del talento humano de la empresa electronica regional del sur s.a (eerssa) de la ciudad de loja . ecuador : universidad nacional de loja.
- Mamami Ccuno, C. (2015). Liderazgo Personal e interpersonal en profesionales de enfermeria que laboran en las microneces como Sur y Santa Adriana, Juliaca 2015. Juliaca : Universidad Peruana Union .
- Mamani Chullunquia, M. (2017). influencia de un sistema de gestion de calidad en la productividad en la empresa Metal sur EIRL. Trujillo : Universidad Cesar Vallejo .
- Mamani Vitulas , N. (2017). la satisfaccion laboral del personal de salud y su relacion con la calidad de atencion brindada al usuario externo en la division de diagnostico por imagenes del hospital nacional policia nacional del peru luiz nicasio sanchez , 2014. Lima : Universidad Privada Norbert Wiemer .

- Mantilla LLanos , C., & Vidal Sobrado , H. (2018). diseño de un sistema de gestion de la calidad basada en la norma iso 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcon S.A. trujillo : Universidad nacional de trujillo .
- Marcelo Mogollon , M. (2018). nivel de satisfaccion laboral del porfesional de enfermeria en el hospital Minsa de la amistad Peru-Corea santa rosa II Piura en abril 2018. Piura : Universidad nacional de piura .
- Marchan Zapata , E. (2015). Gestion de Calidad y Merchandisingen las Mypes rubro imprenta de Talara, año 2015. Piura : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Medina Tuco , G. (2013). Programa de gestion de la calidad BPMM Pra aobtener el sello exporta peru en un empresa textil arequipa, 2012. Arequipa : Universidad catolica santa maria .
- Melendez Lahura , A. (2017). propuesta de implementacion del sistema de gestion de calidad en una industria pesquera segun la norma ISO 9001;2015. Lima: Pontifica Universidad Catolica del Peru .
- Minaya Alejos , M. (2017). el liderazgo y el extres laboral en a empresa R&V 2017. Huaraz : Universidad San Pedro.
- Monosalva Rodriguez , D. (2015). satisfaccion laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN comercializaciones y distribuciones SAC, 2015. Trujillo : Universidad nacional de Trujillo .
- Montalvan Carrasco , Y. (2018). desempeño laboral de los trabajadores y la satisfaccion del cliente del gimnasio life spa and fitness SRL piura-2016. Piura : Univeridad Nacional de piura .
- More Saavedra , E. (2017). Caracterizacion del liderazgo y la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboracion y venta de chifles en el distrito de sullana, año 2017. Sullana: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote .

- Moreira Martins , C. (2010). Liderazgo transformacional y Genero en organizaciones Militares .
Madrid : Universidad Complutense de Madrid .
- Nuñez justo , J. (2016). implementacion de la norma ISO 9001:2008 Y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera . trujillo : Universidad nacional de trujillo .
- Nuñez Rivero , E. (2017). Propuesta para la implementacion del sistema de gestion de la calidad iso 9001 en la empresa Marinsa S.R,L. Lima : Universidad de Lima.
- Ochoa Bernal , G. (2016). la capacitacion en liderazgo y su impacto en el estilo de Liderazgo transformacional en lideres de la provincia del Azuay . Cuenca-Ecuador : Universidad de Cuenca .
- Ochoa Garcia , S. (2018). Gestion de calidad bajo el enfoque de Liderazgo en las Mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y seleccion del personal, distrito de Iquitos año 2018.
Pucallpa : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Olivares Brulee, F. (2016). factores que incidirian en la satisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A. chile : Universidad de chile .
- Ortiz Olachea , C. (2017). relacion de Feedback laboral con la satisfaccion en el trabajo del personal en una direccion regional de agricultura del Peru. Lima : Universidad de Lima .
- Panduro Sangama , E. (2018). gestion bajo el enfoque de liderazgo de las mypes del sector contruccion y obras civiles, ciudad de Iquitos, año 2018. Pucallpa : Universidad Catolica los angeles de chimbote .
- Perales LLanos, R. (2016). Propuesta del siseño e implementacion del sistema de gestion de calidad con base en los requisitos de la norma iso 9001: 2008 a los procesos operativos de un centro de idiomas . lima : Pontifica Universidad Catolica del Peru .

- Pingo Quiroga , G. (2017). Estilo de Liderazgo y satisfaccion laboral, caso; Agencia paita caja piura, año 2016. Piura : Universidad Nacional de Piura .
- Querevalu Rumiche , L. (2019). caracterizacion de la gestion de caidad y productividad de las Mypes rubro restaurantes centro de talara, año 2017. piura: universidad catolica los angeles de chimbote .
- Quispe De la cruz , R., & Paytan Huayllani, L. (2016). el marketing como estrategia del liderazgo empresarial en las empresas e transporte en el distrito de acoria, año 2016. Huancavelica : universidad nacional de Huancavelica .
- Quispe Portocarrero , C. (2014). Factores del desempeño laboral que permitan satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa Coesti Pacasmayo S,A 2014. Trujillo : universidad nacional de trujillo .
- Reyes Hernandez , S. (2014). Calidad de servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la asociacion share, sede Huehuetenango. Quetzaltenango : Universidad Rafael Landivar .
- Rioja Vallejos , D. (2019). la gestion de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes, del sector de comercio - rubro venta de ropa para varones, galeria 5 continentes, av abancay N° 1109, lima 2018. Lima : Universidad catolica los angeles de Chimbote .
- Rios Alberto , D. (2017). implementacion del sistema integrado de gestion de calidad para mejorar la productividad en la empresa extreme services SAC-CIA Minera Antamina año 206 . Huaraz : Universida dnacional santiago Antunez de mayolo .
- Rodriguez Agudelo , A. (2014). el liderazgo en el ambito empresarial dentro del contexto del desarrollo humano . Tunia : Universidad Nacional Abierta y distancia. UNAD .
- Rodriguez Nova , A. (2014). Liderazgo y Clima Laboral . Colombia : Universidad Militar Nueva Granada .

- Rodriguez Pinedo, M. (2016). caracterizacion de la gestion de calidad y competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomesticos en el distrito de JUANJUI, 2016. chimbote: Universidad los angeles de chimbote .
- Roman Mendoza , D. (2016). Estilos de Liderazgo y su relacion con el clima organizacional en el area de procesos operativos del banco de credito del peru, sucursal piura 2016. Piura : Universidad Nacional de Piura .
- Rosales Prudencio, Y. (2017). gestion de calidad con el uso de liderazgo en las empresas del sector servicio rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016. Huarmey: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Rumay Silvestre , L. (2014). influencia de la satisfaccion laboral en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa RVR AGRO E.I.R.L fundo luzmila de ica e el año 2014. trujillo: universidad nacional de trujillo .
- Saavedra Mendoza , T. (2018). Caracterizacion de la gestion de calidad y productividad de las Mypes rubro panaderias del centro de tambogrande año 2018. Piura : Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote .
- Salazar Vela , C. (2013). características del liderazgo de enfermería en la microred Hunter, arequipa, 2012. Arequipa : Universidad Catolica de Santa Maria .
- Salinas Navarro , C. (2018). gestion de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro polleria, de la ciudad de Huarme, año 2017. Chimbote : Universidad catolica los angeles de chimbote .
- Silencio Miñano , D. (2012). Diseño de un modelos de gestion de calidad para mejorar el servicio y la productividad en la oficina de adquisiciones del hospital IV victor lazarte Echegaray de trujillo. trujillo : universidad nacional de trujillo .

- Tapia Arbi , P. (2018). Sistema de gestion de calidad en la satisfaccion laboral del personal de la municipalidad de san isidro Lima 2018. Lima : Universidad Cesar Vallejo .
- Tari Guillo, J. (s.f.). Calidad total fuente de ventaja competitiva (Espafratic ed.). publicaciones universidad de alicante.
- Vilela Panta, J. (2015). Propuesta de gestion institucional para mejorar el liderazgo directivo en la instituciones educativas unidocentes de la red educativa 04, pampa arga, suyo Ayabaca, piura 2014. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Villanueva Cotrina , A. (2019). Gestion de calidad en el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro fabricacion de partes y piezas de carpinteria AAHH san luis, nuevo chimbote, 2016. chimbote : universidad catolica los angeles de chimbote .
- Villaroel Navarro , F. (2016). Desarrollo del sistema de gestion de calidad iso 9001;2008 para empresa de tecnologia y servicios industriales, induamerica . chile : Universidad de chile .
- Villegas Almaster , C. (2017). Estudio de la satisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa Limones Piuranos SAC de la ciudad de sullana a la luz del pensamiento de frederick Herzberg , piura 2016. Piura : Universidad Nacional de Piura .
- Villena Ynfantes , L. (2018). relacion del clima organizacional con el desempeño laboral de la empresa Reyser Ing SRL de cajamarca en el 2018. cajamarca : Universidad Privada del norte .
- Yzaguirre Boza , N. (2018). Gestion de calidad y la auditoria de recursos Humanos en el centro medical SAC dsitrito Lince 2018. Lima: Universidad Cesar Vallejo .
- Yzaziga Yesquen , F. (2017). estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa Privada de chiclayo, 2017. Pimentel : Universidad señor de sipan .

- Zapata Castro , F. (2019). caracterizacion de la calidad de servicio y liderazgo en la empresa de transportes y servicios generales el condor EIRL, en el distrito de sullana, año 2018 . sullana : universidad catolica los angeles de chimbote .
- Zapata Zapata , A. A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la posta medica de la urb jose, Piura 2016. Piura : Universidad Nacional de Piura .
- Zarate Dias , M. (2016). estudio sobre las características de liderazgo de Mujeres en cargo de alta responsabilidad en grandes empresas. Santiago de Chile : Universidad de chile .
- Zegarra Chavez , A. (2013). influencia de la gestion de la calidad del servicio en la satisfaccion del cliente del operador turistico Muchik Tours S.A.C en el distrito de trujillo en el periodo 2012-2013. Trujillo : Universidad nacional de trujillo .
- Zelada Burneo , J. (2015). clima laboral y su relacion con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecucion presupuestaria de la universidad nacional de piura-2015. piura : universidad nacional de piura .

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	X	x	x										
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación							x									
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación								x								
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación								x								
5	Mejora del marco teórico y metodológico									x							

Corrector	2		2	4	
Lápiz	3		1	3	
II SERVICIOS					4,090
Internet	4	meses	130	520	
USB 16G	2		45	90	
Impresiones	200		0.5	100	
tinta de impresora	3		40	120	
taller de asesoría	4	meses		2700	
Movilidad				300	
Fotocopias				100	
Varios			60	160	
III. EQUIPOS					2000
Laptop	1		2000	2000	
TOTALES					6,090

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

La presente entrevista tiene como fin recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos, en el distrito de Sullana, año 2019.

La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

Marque con una “X” según sea el caso:

Siempre = 1

Nunca = 3

A veces =2

N°	I. Gestión de Calidad.	ITEMS		
		Nunca (3)	A veces (2)	Siempre (1)
01	¿La empresa Limones Piuranos identifica cada proceso dentro de la empresa?			
02	¿La empresa se preocupa por la participación e interacción de su personal?			
03	¿La calidad del producto va de acorde con la imagen de la empresa?			
04	¿El nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta			
05	¿Se conocen las necesidades y Expectativas presentes de los clientes de la empresa?			
06	¿Los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la empresa?			
07	¿Los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos?			
08	¿La organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal?			
09	¿Para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas?			
10	¿Usted cree que las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso?			
N°	I. LIDERAZGO	ITEMS		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	¿Considera usted que los lideres ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores?			
2	¿Existe un liderazgo natural en la empresa?			

3	¿Dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que sus personales determinan un manejo de trabajo efectivo?			
4	¿En su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas?			
5	¿Usted como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma?			
6	¿Se siente Motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza?			
7	¿Dentro de la empresa Limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores?			
8	¿Cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa Limones Piuranos?			
9	¿El Líder de Limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa?			
10	¿El Líder de Limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores?			

Anexo 4; Consentimiento Informado



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad".

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
(ULADECH Católica)

Instituto de Investigación (IIU)

**GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS, EN
EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019**

Investigador principal:

Bach. Espinoza Jiménez Yesmy Noemí

Mgr. Carlos David Ramos Rosas
(Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)


Fecha de Versión: 21 de abril del 2019 (Versión 1.0)

Detalles e indicaciones:

Estimados

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Describir las características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019.

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que correspondía a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.



Jesus Guzmán Torres
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 115628



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
(ULADECH CATOLICA)

Instituto de Investigación (II)

GESTION DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS, EN EL
DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019

Investigador principal:

Bach. Espinosa Jiménez Yenny Noemi

Mgn. Carlos David Ramos Rosas
(Universidad Católica los Angeles de Chimbote)

Fecha de Versión: 21 de abril del 2019 (Versión 1.0)

Detalles e indicaciones

Estimados

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Describir las características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019.

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.


Mg. ACM. ESP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAO 03909

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

DOCENTE A CARGO: LIC. JOSÉ CARLOS FIESTAS CEVALLOS

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N° 505

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 trabajadores de la empresa Limones Piuranos con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las personas.

Validez

El instrumento que midió determinadas características de la gestión de calidad y liderazgo, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área (administración), para emitir los juicios expertos y si es necesario modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado y no caer en ambigüedades.

Confiabilidad

Uno de los métodos estadísticos para evaluar la confiabilidad es el Alfa e Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS 25, obteniendo los siguientes resultados:

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS S.A.C, DISTRITO DE SULLANA AÑO 2019

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	1.37	0.49	0.77
P02	1.57	0.63	0.81
P03	1.33	0.48	0.78
P04	1.17	0.38	0.73
P05	1.40	0.50	0.85
P06	1.53	0.57	0.77
P07	1.53	0.68	0.73
P08	1.57	0.63	0.78
P09	1.80	0.66	0.76
P10	1.10	0.31	0.74
P11	1.80	0.66	0.76
P12	1.57	0.63	0.78
P13	1.17	0.38	0.73
P14	1.40	0.50	0.85
P15	1.37	0.49	0.77
P16	1.33	0.48	0.78
P17	1.53	0.57	0.77
P18	1.80	0.66	0.76
P19	1.17	0.38	0.73
P20	1.57	0.63	0.81

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS S.A.C, DISTRITO DE SULLANA AÑO 2019

N° de preguntas	Alfa de Cronbach
20	0.752

Dado que el alfa de Cronbach es 0.752, se determina que el instrumento es confiable con respecto a las 20 preguntas que componen dicho instrumento.



FIESTAS ZEVALLOS JOSE CARLOS
Lic. en Estadística
COESPE N 505

Anexo 6: Libro de Códigos

	VAR000 1	VAR000 2	VAR000 3	VAR000 4	VAR000 5	VAR000 6	VAR000 7	VAR000 8	VAR000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0
ENCUESTADO 1	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 2	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 3	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 5	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 6	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 7	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 8	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 9	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 10	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 11	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 12	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 13	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 14	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
ENCUESTADO 15	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 16	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 17	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00

ENCUESTADO 19	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00
ENCUESTADO 20	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 23	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 24	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 25	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 26	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 27	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	4.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 28	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00
ENCUESTADO 29	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00
ENCUESTADO 30	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00

Anexo 7: Resumen de resultados

Variable	Objetivos	Preguntas	RESULTADOS			ANTECEDENTES
			SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Gestión de Calidad	O.E 1 Describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019	¿La empresa Limones Piuranos identifica cada proceso dentro de la empresa?	63.33%	36.67%	0%	Abad y pincay (2014)
		¿La empresa se preocupa por la participación e integración de su personal?	50%	43.3%	6.7%	Querevalu (2019)
		¿La calidad del producto va de acorde con la imagen de la empresa?	66.7%	33.3%	0%	castro (2019)
		¿El nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta?	83.33%	33.3%	0%	cruz (2016)
	O.E 2 Identificar los principios de gestión de calidad que utiliza la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019	¿Se conocen las necesidades y Expectativas presentes de los clientes de la empresa?	60%	40%	0%	Sánchez (2017)
		¿Los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la empresa?	50%	46.67%	3.33%	Villegas (2017)
		¿Los objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, ayudando al logro de los mismos?	56.67%	33.33%	10%	Núñez (2017)
		¿La organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal?	50%	43.33%	6.67%	Olivares (2016)

		¿Para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas?	33.33%	53.33%	13.33%	Velásquez (2017)
90%	10% 0%	¿Usted cree que las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso?				
		Amez (2017)				

Variable	Objetivos	Preguntas	RESULTADOS	ANTECEDENTES
----------	-----------	-----------	------------	--------------

			SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Liderazgo	O.E 03 Describir los Tipos de liderazgo en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019	¿Considera usted que los líderes ejercen el liderazgo carismático hacia los trabajadores?	20%	70%	10%	Daniel (2017)
		¿ Existe un liderazgo natural en la empresa	80%	20%	0%	Zarate (2016)
		¿Dentro de su empresa el liderazgo Burocrático ha ayudado que su personal determina un manejo de trabajo efectivo?	50%	50%	0%	Aredo (2019)
		¿En su empresa considera que el liderazgo autocrático tiene como ventaja principal el éxito de control de procesos y el cumplimiento de metas?	40%	60%	0%	Panduro (2018)
	O.E 04 Describir las principales Características en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019	¿Usted como el líder de la empresa tiene claro y definido los logros y metas que pretenden alcanzar; puesto que tiene en cuenta los objetivos establecidos por la misma?	90%	10%	0%	Cardoza (2016)
		¿Se siente motivado al ser parte de la empresa Limones Piuranos, le gusta el trabajo que realiza?	90%	10%	0%	Ochoa (2016)
		Dentro de la empresa limones Piuranos propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores?	40%	60%	0%	Cunya (2017)
		¿Cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa Limones Piuranos?	80%	20%	0%	Villaroel (2016)
		¿El líder de Limones Piuranos influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa?	80%	10%	10%	Amez (2017)
		¿El líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores?	50%	40%	10%	Rojas (2018)

Anexo 8: Captura Turnitin

ESTÁ VENDO: INICIO > TALLER DE TESIS 2019 88

¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos.

Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información.

Página de inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de "Ver".

Resumen de entregas del ejercicio: TALLER DE TESIS 2019 88

Información	Fecha	Sembrar
AVANCE PROYECTO	Comenzo: 17-mar-2019 8:38AM Fecha de entrega: 25-abr-2019 11:58PM Publicar: 25-abr-2019 11:58PM	5% Entregar Ver
Proyecto Final	Comenzo: 11-may-2019 10:21AM Fecha de entrega: 18-may-2019 11:58PM Publicar: 18-may-2019 11:58PM	4% Entregar Ver
Informe Final	Comenzo: 11-may-2019 10:23AM Fecha de entrega: 01-jun-2019 11:58PM Publicar: 01-jun-2019 11:58PM	5% Entregar de nuevo Ver

Windows taskbar at the bottom shows the time as 5:30 p.m. 14/05/2019.

