



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS
MYPE RUBRO JUGUETERÍA EN EL MERCADO
DE PIURA, AÑO 2021**

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

IZQUIERDO GUERRERO, MARYURI VANESSA

ORCID: 0000-0002-5074-8143

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Izquierdo Guerrero, Maryuri Vanessa

ORCID: 0000-0002-5074-8143

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú.

ASESOR

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú.

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0000-0000-0000

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0000-0000-0000

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por mantenerme con vida y salud, por darme día a día su bendición, a los propietarios de las MYPE por brindarme la información y disponibilidad necesaria para poder realizar la investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo mutuo y a todas las personas que siempre confían en mí, estando a mi lado.

RESUMEN

La presente investigación tiene como título "Gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021", que estableció como objetivo general: Identificar la caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021. Se empleará la investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, para el recojo de datos se utilizará la técnica: encuesta, el instrumento: cuestionario estructurado por preguntas de escala nominal y ordinal para gestión de calidad y liderazgo. Obteniendo como resultados que el 100% de los trabajadores encuestados se organizan para realizar las actividades en las MYPE, así también el 100% está comprometido con el trabajo que realiza, el 90% afirmaron que su líder se preocupa por el bienestar de cada uno y con respecto al apoyo entre ellos contestaron que si un 90%. Las principales conclusiones se identifican que las características de gestión de calidad están vinculadas con la organización de las actividades en las MYPE, y el compromiso que tienen los trabajadores al realizar su labor, por otro lado, el liderazgo se relaciona con la preocupación del líder por el bienestar de cada uno siendo sabiendo que la mayoría de los trabajadores muestra entre todos lo cual ayuda al trabajo eficiente y eficaz, intercambiando ideas y esfuerzos.

Palabras clave: Gestión, liderazgo, colaboradores.

ABSTRACT

The title of this research is "Management of quality and leadership in MSEs in the toy industry of the Piura model market, year 2021", which established the main objective: Identify the characterization of quality management and leadership in MSEs in the toy industry of the Piura model market, Year 2021. Quantitative research will be used, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, for data collection the technique will be used: survey, the instrument: questionnaire structured by questions of nominal and ordinal scale to quality management and leadership. Obtaining as results that 100% of the workers surveyed organize themselves to carry out activities in the MYPE, thus also 100% are committed to the work they do, 90% affirmed that their leader cares about the well-being of each one and Regarding the support between them, they answered that yes, 90%. The main conclusions are that the characteristics of quality management are linked to the organization of activities in MSEs, and the commitment that workers have when carrying out their work, on the other hand, leadership is related to the leader's concern for the well-being of each one being knowing that the majority of the workers show between all which helps to work efficiently and effectively, exchanging ideas and efforts.

Keywords: Management, leadership, collaborators.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
I. REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Variable: Gestión de la Calidad.....	15
2.1.2 Variable: Liderazgo.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	22
2.2.1 Gestión de calidad	22
. 2.2.1.1 Elemento de la gestión de calidad.....	22
. 2.2.1.2 Principios de gestión de calidad.....	24
2.2.2 Liderazgo	28
. 2.2.2.1 Tipos de liderazgo	29
. 2.2.2.2 Ventajas del liderazgo	33
II. HIPÓTESIS	35
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
4.1 Nivel de investigación.....	36
4.2 Tipo de investigación.....	36
4.3 Diseño de la investigación.....	36

4.4 Población y muestra.....	37
4.5 Criterios de inclusión y exclusión.....	39
4.6 Definición y operacionalización de variables.....	41
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.8 Plan de análisis	46
4.9 Matriz de consistencia.....	48
4.10 Principios éticos	50
IV. RESULTADOS.....	52
5.1 Resultados.....	52
5.2 Análisis de resultados.....	77
V. CONCLUSIONES.....	89
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N ^a 01: Definición y operacionalización de variables.....	41
Tabla N ^a 02: Matriz de consistencia.....	47
Tabla N ^o 03 Datos demográficos de clientes.....	52
Tabla N ^o 04 Datos demográficos de trabajadores y gerentes.....	52
Tabla N ^o 05 Elementos de la gestión de calidad.....	54
Tabla N ^o 06 Elementos de la gestión de calidad.....	55
Tabla N ^o 07 Elementos de la gestión de calidad	56
Tabla N ^o 08 Principios de la gestión de calidad.....	58
Tabla N ^o 09 Principios de la gestión de calidad	59
Tabla N ^o 10 Principios de la gestión de calidad.....	61
Tabla N ^a 11 Principios de la gestión de calidad	62
Tabla N ^a 12 Principios de la gestión de calidad.....	63
Tabla N ^a 13 Principios de la gestión de calidad.....	65
Tabla N ^a 14 Principios de la gestión de calidad.....	66
Tabla N ^a 15 Tipos de liderazgo.....	67
Tabla N ^a 16 Tipos de liderazgo	68

Tabla Nª 17 Tipos de liderazgo	70
Tabla Nª 18 Tipos de liderazgo	71
Tabla Nª 19 Ventajas de liderazgo	73
Tabla Nª 20 Ventajas de liderazgo	75
Tabla Nª 21 Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo.....	76

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01 Datos demográficos de clientes.....	52
Gráfico N° 02 Datos demográficos de trabajadores y gerentes.....	53
Gráfico N° 03 Elementos de la gestión de calidad.....	55
Gráfico N° 04 Elementos de la gestión de calidad.....	56
Gráfico N° 05 Elementos de la gestión de calidad	57
Gráfico N° 06 Principios de la gestión de calidad.....	59
Gráfico N° 07 Principios de la gestión de calidad	60
Gráfico N° 08 Principios de la gestión de calidad.....	62
Gráfico N° 09 Principios de la gestión de calidad	63
Gráfico N° 10 Principios de la gestión de calidad.....	64
Gráfico N° 11 Principios de la gestión de calidad.....	65
Gráfico N° 12 Principios de la gestión de calidad.....	66
Gráfico N° 13 Tipos de liderazgo.....	68
Gráfico N° 14 Tipos de liderazgo	70
Gráfico N° 15 Tipos de liderazgo	71
Gráfico N° 16 Tipos de liderazgo	72

Gráfico N° 17 Ventajas de liderazgo	74
Gráfico N° 18 Ventajas de liderazgo	75
Gráfico N° 19 Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo.....	76

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Número de trabajadores y gerentes.....	38
Cuadro N° 2 Número de clientes	39

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada "Gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021", se derivó de la línea de investigación denominada: gestión de calidad en las MYPE, línea que fue asignada por la escuela de administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Según Coronado (2018), en el 2013 la ciudad de Piura obtuvo el sexto lugar en ser la región que incremento su economía obteniendo 17 mil 746 millones de soles de aportación en el PBI, con un crecimiento del 6% en los cinco últimos años, no obstante a pesar del crecimiento la región merece que se apliquen las políticas sociales sostenibles, para así poder cubrir a la población, por ello se ha tomado la decisión de realizar la siguiente investigación con el fin de que las MYPE del rubro jugueterías logren brindar un servicio que garantice la satisfacción de las necesidades de los consumidores y puedan generar fidelidad, ayudando en los ingresos de dichos negocios.

El Tiempo (2020), en el 2019 el país marco un incremento económico de 2,2%, una de las tasas más reducidas. Sin embargo, Piura anoto un 3,6 en crecimiento, lo cual quedo entre las cinco regiones en incremento más altos del Perú. Lo cual existen varios factores que están involucrados en el impacto económico de la región, una de ellas es la pesca que se vio afectada en los últimos meses.

Arica, Velasquez y Cercado (2018) actualmente, la rapidez, confiabilidad, seguridad, y calidad son características que van implícitas en el producto y ya no basta solo con un buen servicio o un buen producto, ahora se trata de trascender en el cliente

proporcionándole valores agregados que ofrezcan una experiencia de compra diferente. Es necesario cumplir con sus expectativas como consumidor, que no solo se motive al cliente con la excelencia del producto sino con el beneficio que lo acompañan.

Las MYPE, son financiadas mayormente por préstamos bancarios, siendo su interés muy elevado; ya que se consideran empresas no confiables en lo ganancias. Así como también, casi todas no tienen conocimiento sobre cómo generar ingresos a través del mercado de valores. La mayoría no cuentan con información sobre qué y cómo hacer para que sus oportunidades aumenten y hacer uso de sus cualidades para ayudar a crecer al participar en el mercado de capitales peruano. (Cordero y Martinez, 2018).

En el cuarto trimestre del año 2018, el Producto Bruto Interno (PBI), registró un crecimiento de 4,8%, impulsado por la evolución favorable de la demanda interna (4,4%), registrando 38 trimestres de crecimiento ininterrumpido. El crecimiento de la demanda interna es resultado del buen desempeño del consumo privado (3,8%), el incremento del consumo del gobierno (3,3%), y la mejora de la inversión bruta fija en 5,3%. El gasto de consumo final privado aumentó en 3,8%, por el incremento de las compras de alimentos (4,7%), otros bienes de consumo duraderos y no duraderos (2,3%) y la adquisición de servicios (4,1%). En tanto, el consumo final del gobierno creció en 3,3%, por el mayor gasto en los servicios de administración pública y defensa (4,2%), educación pública (2,0%) y salud pública (0,3%). La inversión bruta fija aumentó en 5,3%, como resultado del incremento de nuevas construcciones (7,9%) y de compras de maquinaria y equipo (0,9%), principalmente de origen nacional (6,9%), mientras que, la maquinaria de origen importado disminuyó (-2.0%). Las exportaciones de bienes y servicios aumentaron en 2,2%, destacando la demanda externa de productos no

tradicionales que crecieron en 10,3%, en tanto que, los productos tradicionales disminuyeron en -1,7%. (INEI, 2018).

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituída por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cabe resaltar que en la actualidad gracias a ellas más del 50% de la Población Económicamente Activa (PEA) tienen trabajo. (Sunat, 2019).

La crisis económica desencadenó olas de despidos que no habíamos visto en el país durante varios años. Según el Observatorio Laboral del Banco Interamericano de Desarrollo, el Perú fue uno de los países que experimentaron mayores pérdidas de empleo. En este sentido, es crucial que las empresas recuperen su capacidad para crear puestos de trabajo. El acceso a financiamiento y las políticas públicas que se orienten a la generación de empleo debería ser una prioridad. Los empresarios deben aprovechar el talento dormido que tienen muchas personas desocupadas. Y la población desempleada, los miles de jóvenes graduados del sistema de educación superior deberían recibir especial atención para que consigan trabajos (remotos) y puedan aportar a la economía. (INEI, 2020).

El beneficio de tener un mercado laboral más sano es que los ingresos familiares aumentarían y, con esto, el consumo privado. Sin embargo, el camino para alcanzar estos beneficios será arduo debido al creciente descontento social que se manifiesta en los paros recientes. (El Peruano, 2021).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la pobreza en Piura se

redujo de 27,5% en 2018 a 24,2% en 2019. Ello representa la disminución más fuerte en los últimos cinco años. Sin embargo, dicha reducción esconde fuertes diferencias entre las tasas de pobreza del ámbito urbano (19,2%) y rural (43,2%) de la región. Más aún, la pobreza en Piura sigue siendo mayor al promedio nacional (20,2%). Seguidamente, entre 2012 a 2019 la disminución de la pobreza fue menor, al pasar de 35% a 24%. Estos cambios de tendencia estarían relacionados con la desaceleración en el crecimiento económico nacional. (IPE, 2020).

La política monetaria es una proporción de la política económica que es compromiso del BCR, organizaciones autónomas e individuales del Gobierno Central. La condición límite de inflación se encuentra entre 1% y 3%. Desde enero de 2011, el reglamento monetario de esta entidad se rige con un boceto de propósitos. Explicitas de Inflación, con el cual se requiere llegar a obtener las expectativas inflacionarias de los habitantes a través de un límite de encarecimiento.

La mayoría de las personas ligadas a la actividad microempresarial pertenecen a niveles socioeconómicos bajos, siendo considerados como pobres. El ingreso aportado por la microempresa corresponde al principal o único ingreso familiar. Existe una estrecha relación entre capital y trabajo. La persona que aporta el capital es la misma que trabaja, lo que lleva a confundir la fuente de financiamiento de la empresa y de la familia.

Con frecuencia utilizan sistemas informales de registro de sus actividades, por ello no disponen de información contable confiable. Además, en su gran mayoría no tienen formalizadas sus actividades (no tienen iniciación de actividades, patentes municipales, RUC, permisos específicos, etc.), y por lo tanto, no tributan. (Anónimo,

2018).

La MYPE bajo las normas se relaciona con dos partes, es importante cuantos trabajadores y la suma final de cantidad de sus ventas. De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1086, a su vez el Decreto Supremo N° 007-2008-TR – Texto único dado de la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPE y del acceso al empleo decente (Ley MYPES) determinar los términos dados para la suma total de las ventas, pueden aumentar cada dos años mediante Decreto Supremo autorizado por el Ministro de economía y finanzas, ya que no puede ser menor a la variación porcentual acumulada del Producto Bruto Interno (PBI) nominal en el mencionado tiempo.

Redacción interempresas (2017), estudio analizó igualmente las habilidades de los usuarios para crear sus juguetes deseados. Con este objetivo, el estudio distinguió entre 5 niveles: personalización, configuración, configuración en tienda, sobre patrón y libre. Los resultados revelaron que entre un 65% y un 94% de los padres, dependiendo del nivel de dificultad, disponen de las habilidades requeridas. Para sus hijos, estos resultados se encuentran entre el 49% y el 66% de los niños con edad superior a seis años, excepto la modalidad de formato libre cuya edad se establece a partir de ocho. Personalizar un producto es una elección consciente que finalizará con un producto único. El producto debería cumplir todos los requisitos del usuario final, puesto que está concebido y desarrollado por ellos mismos, en el caso de niños mayores (trabajando sin la ayuda de un adulto), o por sus padres. En consecuencia, implica un incremento del precio final. Por ello, la investigación analizó igualmente la percepción de precio del consumidor. Los resultados establecieron que, dependiendo del tipo de producto y el nivel de customización, el incremento de precio podría variar entre el 9% y el 171%.

Vera (2018), la teoría de los grupos estratégicos hace aportaciones importantes para poder estudiar la forma en que las empresas se pueden agrupar dentro de una industria. Dado que las industrias están compuestas de mercados, y los grupos estratégicos son parte de una industria, podemos afirmar que cada uno de ellos abarca ciertos mercados. Inclusive se puede pensar que cada GE se dirige a un grupo específico de consumidores, lo que llevaría a sus integrantes a percibirse como competidores directos, esto en función de lo que aquí se ha encontrado sobre la relación entre la percepción de similitud de mercados y la percepción de competencia directa. Existen dos tipos de competidores los directos que estos son los que buscan el mismo público objetivo y tiene la misma oferta de valor y los competidores indirectos o sustitutos también tienen el mismo público objetivo, pero con diferentes valores.

Para decidir la cantidad de empleados, se verifica y se aseguran de los que fueron contratados en los últimos doce (12) meses consecutivos anteriormente en el instante en que la MYPE se inscribe, y el resultado se divide entre doce (12). Quiere decir que, para la decisión de la cantidad de empleados, no nos fijamos en el año calendario, sino el año en que fueron inscritas las MYPE, y el total de empleados contratados ese año. En las microempresas, sus factores no son tomados en cuenta para poder tomar la decisión del número máximo de empleados.

Se determina trabajador a todo aquel cuya prestación de servicios sea de naturaleza laboral, sin que sea notorio lo que dure la jornada de trabajo o el plazo del contrato. Para conocer la eficacia de empleado se empleará “el principio de primacía de la realidad”. En caso que no estén conforme con la cantidad de trabajadores inscritos en la planilla y las declaraciones dadas por el empleador, con la cantidad verificado por el

inspector de trabajo, se obtendrá como válido este último. (Cordero y Martinez, 2018)

Las decisiones operativas se encargan de repartir los recursos de manera eficiente e incluyen problemas relacionados con aspectos de operaciones, logísticos y de marketing. Las decisiones estratégicas hacen referencia a la habilidad de los pequeños y medianos empresarios para ajustar sus productos o servicios con la demanda, a seleccionar la mezcla de productos que se producirá y a definir a qué mercados se dirigirá el negocio. Las decisiones administrativas aluden a la estructura organizacional y a la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios para la empresa de forma tal que permitan maximizar el desempeño potencial. Una parte del problema administrativo está en relación con la estructura de los niveles jerárquicos, las responsabilidades, los flujos de trabajo e información, los canales y la ubicación de los servicios; y otra parte se refiere al reclutamiento de las personas, su entrenamiento, el desarrollo de las fuentes que proveerán las materias primas, el financiamiento y la adquisición de equipos, así como a los temas de finanzas y gerenciales. Los problemas externos tienen relación con el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura. (Anónimo, 2018).

Con la situación que se está pasando con la pandemia los Centro de enfermedades contagiosas (Communicable Disease Center), CDC comprenden que esta pandemia ha sido estresante para muchas personas. Socializar e interactuar con pares puede ser una forma sana de sobrellevar el estrés para los niños, además de mantenerse conectados con otras personas. Sin embargo, la clave para desacelerar la propagación del covid-19 es limitar el contacto cercano con otras personas tanto como sea. (CDC, 2021)

Tanto niños y niñas como personas adultas pueden infectarse y desarrollar la

enfermedad. En España, según datos de la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica, hasta el 31.05.2020, un 1,37% del total de casos confirmados corresponde a población entre 0 y 19 años, una proporción muy baja con respecto al total de casos confirmados. En la encuesta de seroprevalencia realizada a nivel nacional para estimar cuál ha sido la población afectada por COVID-19 a partir de una muestra representativa se ha encontrado una prevalencia estimada de infección por SARS-CoV2 en el conjunto de la población de un 5%, con variaciones entre comunidades autónomas. En la población infantil, las prevalencias a partir de estas estimaciones, están por encima de las derivadas de los casos detectados ya que incluyen no solo los casos más graves. En el grupo de 10-14 años se estima una prevalencia de un 3,9%, seguido de los de 15-19 años con un 3,8%. Las estimaciones para los de 5-9 años han sido de un 3% y para los más pequeños, 0 a 4 años un 2,2%. En datos de esta misma Red a partir del 10 de mayo de 2020 al 3 de septiembre de 2020, del total de casos notificados a la Red, 1,6% corresponden a menores de 2 años, 2,1% entre 2 y 4 años y 7,1% entre 5 y 14 años. (Gobierno de España, 2020).

Guarde al menos 1 metro de distancia entre usted y otras personas, a fin de reducir su riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan. Mantenga una distancia aún mayor entre usted y otras personas en espacios cerrados o públicos. Convierta el uso de la mascarilla en una parte normal de su interacción con otras personas. Para que sean lo más eficaces posibles, es esencial limpiar y eliminar las mascarillas correctamente. (Organización mundial de la salud, 2020)

Minsa (2020) el Perú registra, en general, una tendencia decreciente en los casos positivos y muertes por COVID-19. Sin embargo, en Piura sí se reporta en las

últimas semanas un crecimiento de contagios y fallecimientos por la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2.

Durante los tres días de la edición Hot Sale 2020, la categoría de «Juegos y juguetes» de Mercado Libre fue la sección que registró el mayor crecimiento respecto al año pasado: tuvo un aumento de 429% en ítems vendidos. «Fue uno de los rubros que más vendió, incluso más que alimentos y otras categorías que son tradicionalmente online. Tuvo un incremento muy fuerte, por esta necesidad de los juegos y juguetes para transitar la cuarentena», analizaron desde la Cámara Argentina de la Industria del Jugete. Por su parte, desde Somos los Juguetes reconfirmaron el impacto del evento sobre la facturación: «En el Hot Sale vendimos más que otros años, pudimos encontrar la forma de trabajar mejor. Nos falta mucho por crecer todavía, pero en general, el Hot Sale no nos hacía una diferencia sustancial y este año la verdad es que fue muy bueno, se vendió notoriamente más». (América Retail, 2020)

La tecnología en los últimos años se señala en algo muy relevante que ayuda a las organizaciones, su manejo es importante para la competitividad y mejora en los mercados. Los procedimientos de transacciones de los TICS son una raíz de opiniones primordiales para la imaginación y la integración sucesiva por la cuales se debe innovar con su ayuda en las empresas. Sin duda la tecnología ayuda en varios aspectos a la población. Su función más importante es ofrecer mejorar herramientas y accesorios ajustados a las personas facilitando y ahorrando esfuerzo, haciendo de nuestra vida más fácil y menos agitada diariamente. Así mismo, el procedimiento de consecución de TICS puede ocasionar dos inclinaciones: una parte, los pedidos de TICS, mediante de las que una empresa detecta un requerimiento de tecnología que sería de gran ayuda para así

poder resolver un percance tecnológico y manifiesta que sea buscado; por otra parte, las ventas de TICS, por lo cual que investigan y generan entendimiento proponen sus habilidades y conclusiones de investigación buscando empresas en donde puedan ser aplicados. Para investigar, preferir, proyectar, calcular y tomar decisiones de mejora de las compras y ventas de los TICS hay un sin número de herramientas que ayudan a identificar y detectar la tecnología. (Rivera, 2018)

En la actualización tecnología según (Observatorio virtual de transferencia de tecnología), actualmente, la tecnología se ha convertido en un elemento estratégico para todas las organizaciones, ya que su gestión resulta clave para la creación y consolidación de ventajas competitivas en un mercado o sector. Los procesos de adquirió tecnológica son una fuente de ideas esencial para la creatividad y la incorporación paulatina de oportunidades de innovación tecnológica en la organización.

Por lo común, los estilos de liderazgo que practicarán mujeres las hacen mejores que los hombres para negociar, puesto que es menos probable que se concentren en competir, ganar o perder. Acostumbran tratar las negociaciones en el contexto de una relación continua, y se esfuerzan por hacer de otra parte un ganador a sus propios ojos.

El impacto económico en las empresas son estimaciones que tienen como propósito ser el soporte del proyecto para el gubernativo estatal y permitan a un país avanzar, para definir las necesidades y mejorar la focalización de recursos tanto nacionales como internacionales, para la implementación de políticas contra los efectos del cambio climático. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

Porter (2017) lo importante de la persona que plantea las estrategias es entender y enfrentar a la competencia. No obstante, constantemente los directivos determinan la

competencia en conceptos limitados, pensando que solo se da entre competidores dados directamente que están actualmente. Para obtener beneficios se debe ir más allá de los rivales del mismo rubro, alcanzando así otras competencias: clientes, proveedores, posibles aspirantes y productos suplentes.

En las empresas que se estudiaron se tomó en cuenta las 5 fuerzas de Porter ya que estas influyen en el desarrollo de ella.

Cliente: Dentro de la empresa los clientes son muy importante, siendo estos exigentes en cuanto a sus necesidades, pidiendo constantemente que les ofrezcan productos de buena calidad y a buen precio.

Proveedores: Conforme la demanda de productos estos darán por alzar sus precios, para lo cual los miembros de la empresa deben tener buena relación con ellos para poder negociar.

Posibles aspirantes: Siendo este un negocio rentable a medida que pasa el tiempo algunas personas tienden a cambiar a este rubro así también como otros a formar nuevas empresas.

Rivalidades: Siendo entre ventas, ya que unos ofrecen diversa calidad y mejores precios.

Productos suplentes: Así como existen posibles aspirantes por otro lado están los productos sustitutos que estos tratan de entrar a reemplazar a los productos que ya están dados por dichas empresas, en el entorno se visualizara que hay empresas solo en venta de juguetes didácticos, juguetes playeros, entre otros.

El problema que se identificó: ¿Qué características tiene la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021?

Así mismo, el problema permitió señalar como objetivo general: Identificar la caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021.

Los objetivos específicos: (a) Conocer los elementos de la Gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021; (b) Definir los principios de gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021; (c) Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021; (d) Determinar las ventajas del liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021.

Para identificar la problemática de las empresas se estudió el medio empresarial, así como el medio interno.

La presente investigación tuvo como justificación permitir identificar las características de gestión de calidad y liderazgo en las MYPE, obteniendo conocimientos sobre cuáles son los elementos de la Gestión de la calidad en las MYPE y definir los principios de gestión de la calidad rubro juguetería para hacer que mejoren, porque contribuye al logro de objetivos, determinar los tipos de liderazgos e identificar las ventajas de liderazgo en el personal, en las MYPES rubro juguetería, para el buen desempeño en equipo y el trabajo que ejerce el dueño de la empresa.

Para la cual se acudió a muchas fuentes de información tales como: Tesis de diferentes autores relacionados con el tema investigado, revistas de investigación, biblioteca física y virtual, que nos dará una visión más amplia sobre los problemas de gestión de la calidad y liderazgo de las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, dando posibles ideas, sugerencias y recomendaciones para los problemas que

vamos a tratar.

Para la investigación se utilizó fuentes primarias y fuentes secundarias de una metodología científica para la obtención de los datos que nos dará un pronóstico más acertado, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario para medir el clima en las organizaciones.

Se empleó la investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, para el recojo de datos se utilizará la técnica: encuesta, el instrumento: cuestionario estructurado por preguntas de escala nominal y ordinal para gestión de calidad y liderazgo.

La investigación quedó delimitada desde la perspectiva:

- ✓ Temática por las variables gestión de calidad y liderazgo.
- ✓ Psicográfica: microempresas rubro jugueterías.
- ✓ Geográfica: Mercado modelo de Piura.
- ✓ Temporal: año 2021.

Obtuvo como resultado principal que en la tabla 21 y grafico 19 denominada "Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo" se observa que el 100% de los trabajadores encuestados se organizan para realizar las actividades en las MYPE, así también el 100% está comprometido con el trabajo que realiza, el 90% afirmaron que su líder se preocupa por el bienestar de cada uno y con respecto al apoyo entre ellos contestaron que si un 90%. Llegando a la conclusión que las características de gestión de calidad están vinculadas con la organización de las actividades en las MYPE, y el compromiso que tienen los trabajadores al realizar su labor, por otro lado, el liderazgo se relaciona con la preocupación del líder por el bienestar de cada uno, sabiendo que la

mayoría de los trabajadores muestra buen desempeño y ayuda entre todos lo cual ayuda al trabajo eficiente y eficaz, intercambiando ideas y esfuerzos.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de la Calidad

Pincay y Parra (2020) presentaron un trabajo de investigación titulado “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”, en la Potencia Universidad Católica de Ecuador, la metodología se desarrolló bajo el paradigma cualitativo, el método inductivo fue empleado para realizar la revisión documental-descriptiva, con objetivo identificar las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, concluyendo que las actitudes de los empleados tienen influencia en la calidad de servicio, encontrándose que la falta de habilidades comunicativas, la empatía y la poca iniciativa son factores que generan una percepción negativa de los productos ofrecidos por las PYMES comercializadoras, tomando en cuenta que se debe garantizar un trato adecuado hacia quienes opten por los productos ofrecidos.

Pelayo (2017) en su investigación titulada “Determinación del grado de calidad de una empresa a partir de los indicadores de gestión”, en la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Argentina, con la metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental, con objetivo encontrar las variables claves tomando como base un sistema de Gestión de Calidad de Excelencia, llegando a la conclusión que se puede afirmar que los sectores que definen el grado de calidad de un sistema de gestión son la Dirección, Calidad, Producción y RRHH. La mayoría de las variables están relacionadas a la

Dirección, las variables relacionadas a la Dirección las más importantes para definir el grado de calidad de una empresa.

Asunción (2018) en su investigación de título “La gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro boutiques en el distrito de Trujillo, 2017”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, utilizo una metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental, con objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro boutiques en el distrito de Trujillo, 2017, llegando a la conclusión que la gestión es la asignación de responsabilidades en los procesos que realiza la entidad y es por ello que en dicha sustentación quieren que la gestión busque realizar una buena organización empresarial, para esto poseer grandes entradas, en caso de los clientes en forma individual. Para todo ello debe basarse en estudios y vinculaciones con los clientes.

(Alayo Reyes, 2018) en su tesis titulada “Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, utilizando una metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental, con objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, Centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Concluyendo que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio respondieron que no están aplicando una gestión de calidad en su negocio, el 50% usan en su negocio la técnica moderna de gestión de calidad de atención al cliente, el 37,5% las dificultades que tienen

para la implantación de la gestión de calidad es la poca iniciativa, el 75% las técnicas para medir el rendimiento del personal que utilizan son mediante la observación, el 100% respondieron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

López (2018) realizó la investigación titulada “Características de la gestión de calidad con el uso de las tic en la empresa, Zongshen, en el distrito de Sullana, Año 2018”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, utilizando una metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad y el uso de las tic de la empresa Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018” llegando a la conclusión que los principios de la gestión de calidad que se identificaron son: Organización orientada al cliente, el liderazgo, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua y por último el enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones. La importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la empresa son: Que facilitan el logro de los objetivos, ayudan al ahorro de costos y tiempo.

Rojas (2017) en su investigación de título “Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017”, en la Universidad de Ángeles Chimbote, empleando la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con objetivo determinar las características de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro centros recreacionales en el distrito de Sullana año 2017, concluyendo que en cuanto a factores claves de gestión de calidad se no tienen implementado un control de calidad de sus servicios y productos; el personal no tiene una participación activa y no están

comprometidos con la MYPE; porque los administradores no brindan capacitación de mejora continua a los mismos, por otro lado no innovan sus productos y servicios para la satisfacción de los clientes y consideran que la prevención no es un factor importante para el aseguramiento de la calidad. El grado de gestión de calidad en las MYPES es muy bajo, ya que no cuenta con un sistema de gestión de calidad, mucho menos trabajan siguiendo estándares de calidad; además los servicios y productos que brindan no son eficientes.

2.1.2 Variable: Liderazgo

Bueno y Orosco (2019) en su investigación con título “Liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional del personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira”, en la Universidad Tecnológica de Pereira, con metodología, de tipo descriptivo- correlacional, cuyo diseño fue transversal ya que las variables no fueron manipuladas y se midieron en un periodo de tiempo determinado, como objetivo identificar la relación existente entre las variables del clima organizacional y el liderazgo transformacional en el personal administrativo de la Universidad Tecnológica de Pereira, concluyendo que frente al liderazgo existe coincidencia en cuanto a las variables influencia idealizada conducta e inspiración motivacional siendo éstas las más importantes en la percepción y las que más impactan el clima organizacional en la Institución. La satisfacción en las empresas es la variable más importante para los funcionarios y colaboradores y aquella que tiene un mayor impacto en el liderazgo transformacional.

Ortega (2018) realizó la investigación titulada “Estrategia para el crecimiento de una empresa comercializadora de coleccionismo de juguete y arte popular”, presentada en la Universidad de Chile, con metodología descriptiva, no experimental, transversal, con el objetivo ser líderes en la industria del coleccionismo de juguete y arte popular en México, concluyendo que cabe mencionar que cuando hay sangre en común y bienes de por medio, es riesgoso vivir sin otro acuerdo que el verbal; más, cuando dicha práctica se ha extendido por decenas de años. Es hora de tomar una decisión trascendental en torno a la reestructuración del negocio y la unión organizacional, ser líderes en la industria del coleccionismo de juguete y arte popular en México, así mismo, se descarta la opción de seguir una estrategia de liderazgo en costo, ya que los elementos propios de la ventaja competitiva definida del negocio.

Frkovich (2018) en su tesis titulada “Relación entre los Estilos de Liderazgo y el Compromiso Organizacional”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, se utilizó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental, teniendo como objetivo determinar la relación entre estilos de liderazgo y compromiso organizacional, llegando a la conclusión los jefes y colaboradores reportan mayor comodidad con el estilo de liderazgo transaccional, ya que los 18 subordinados aceptan que el líder sea más directivo y se muestre más paternalista. Así, se observa coherencia en la relación del liderazgo transaccional con el compromiso organizacional en esta muestra, ya que este tipo de liderazgo es percibido como legítimo en la sociedad peruana, a diferencia del estilo transformacional que se muestra más efectivo en culturas con menos distancia de poder.

Valencia (2017) en su investigación titulada “La Gestión Educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016” en la Universidad Nacional de Educación, utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, nivel explicativo, correlacional, con objetivo determinar en qué medida la Gestión Educativa se relaciona con el liderazgo de los Directores en las Instituciones Educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016, concluyendo existe una relación positiva moderada entre la organización con el liderazgo participativo de los directores de las Instituciones Educativas Iniciales de la RED N° 09 Ate Vitarte- 2016, pues el r de Pearson, a un 0 = 0,042, es igual a $r = 0,700$. Esta correlación permite definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización y comprometer a todos los actores institucionales.

Manrique (2017) en su tesis con título ““Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017” en la Universidad Cesar Vallejo, con metodología cuantitativa, no experimental, transversal, como objetivo determinar si existen diferencias en el Liderazgo Transformacional en Funcionarios del área de negocios de la Financiera Caja Sullana Lima Piura, 2017, llegando a la conclusión que el 59% de los funcionarios del área de negocios de la financiera caja Sullana presentan un nivel promedio de liderazgo transformacional así mismo el 15% muestra un nivel muy alto y solo el 7% presenta un nivel muy bajo. El área que predomina es estimulación intelectual refiriéndose al género femenino y en relación al sexo masculino existe una igualdad entre las áreas de visión y comunicación

inspirada, a la vez se observa que el género solo establece diferencias en el área de estimulación intelectual. No hay predominancia de ninguna área según edad ya que no se encuentran diferencias significativas, explicando así que todas las edades tanto la adultez temprana como intermedia tienen la capacidad de ser líderes transformacionales.

Centurión (2017) en su tesis denominada “Factores determinantes del estilo de liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de Octubre de la provincia de Piura” Tesis que se presentó en la Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad de Piura (Perú) utilizando una metodología de diseño empírico-analítico, y de tipo transversal descriptiva, como objetivo Identificar los principales factores que determinan el estilo de liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre del distrito 26 de Octubre de la provincia de Piura. Y sus conclusiones son dentro de la definición de las variables que caracterizan a los docentes y al director de la I.E. “Jorge Basadre”, se pudo establecer dos variables fundamentales, las cuales fueron estilos de liderazgo del director y factores determinantes del estilo de liderazgo del mismo, estos últimos fueron los que delimitaron que al final del análisis de los resultados se identifique el no liderazgo del director de la I.E. Jorge Basadre, debido a que por las respuestas dadas por el grupo de docentes a quienes se les aplicó el cuestionario, no se le pudo ubicar ni en el liderazgo transformacional ni en el transaccional, lo que llevó a concluir el estilo de liderazgo ya mencionado, a pesar de que el director expresó en sus respuestas que hacía un buen trabajo, considerándose que presentaba particularidades del estilo transformacional y otras del transaccional; lo cual no se evidenciaba en la opinión dada por los docentes a quienes se les aplicó el cuestionario”

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente, El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. (Hernandez, Brrios y Martinez, 2018).

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades. El proceso de gestión debe ser sistémico, con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados al mejoramiento continuo. (Becerra, Andrade y Diaz, 2019).

. 2.2.1.1 Elemento de la gestión de calidad

Monroy (2019), es fundamental que sepamos de cada uno individualmente y después la relación que tienen entre ellos, y estos son:

- **Liderazgo:** Para liderar es fundamental saber hacia dónde vamos y que queremos lograr. Con el fin de poder tener claro los objetivos durante el montaje del Sistema de Gestión de Calidad y resolver los obstáculos que se vayan dando, así será más sencillo, pues nos dará las fuerzas que necesitamos para superar los problemas.

- **Planificación:** Tener claro dónde queremos ir y ponernos metas no es suficiente, es importante dedicar tiempo a definir el camino. Inclusive, en ocasiones visualizamos planes a muy largo plazo y por lo mismo resultan complejos y hasta desmotivantes. Al fraccionar estos planes y delimitar cada paso clave puede resultar más sencillo y gratificante alcanzar la tan anhelada meta.

- **Apoyo y operación:** Aquí se hace referencia a la forma en como la empresa toma decisiones para afrontar los desafíos día a día de producir los servicios o productos para sus clientes. Se conoce que estos son importantes y eso queda más que claro, no obstante, ¿escuchamos y entendemos lo que necesitan nuestro cliente?

- **Evaluación:** Las personas le tememos a este término ya que al escuchar la evaluación del desempeño nos pone nerviosos, tomando en cuenta lo que hacemos mal, nos concentramos más en ello y en lo que tenemos que mejorar. No tomando en cuenta que ahí es cuando se debe observar en que es importante dejar de hacer y dedicarnos a observar y evaluar todo en lo que le hemos puesto ganas. Observar y entender exactamente qué es lo que no estamos haciendo bien y podemos continuar fortaleciendo, porque le sirve a nuestro cliente y nos sirve a nosotros como empresa. Dar una felicitación a nosotros mismos y de aquí afirmar prácticas y procesos acertados. Así como también se observa qué cosas no salieron bien, ajustarlas y volverlas a realizar con mejores estrategias.

Mateo (2017):

- **Planificación:** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.

Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?, etc.

- Apoyo: Es importante ya que es como atendemos y sabemos lo que necesitan nuestro cliente y con ello, sabemos que actividades se necesitan para realizar o fabricar el producto o servicio y lograra nuestros objetivos.

- Evaluación: Cuando se realiza este tipo de proceso de evaluación en las empresas se realizan desde diferentes ángulos o perspectivas. Una de las perspectivas es la magnitud del cliente. Si un cliente está feliz y a gusto con nuestro producto, entonces, se sabrá que es justo lo que se necesita hacer. Por lo contrario, es fundamental seguir acercándonos para entenderlo, comprenderlo y lograr con el producto y servicio las necesidades del cliente.

. 2.2.1.2 Principios de gestión de calidad

Koneggi (2020), agrega una lista de principios de calidad que constantemente se presentan:

- Objetivos de calidad: Este principio es una condición frecuente de los estándares Sistema Gestión de Calidad, este principio fue diseñado para incentivar a las empresas a determinar objetivos estratégicos y un propósito para el SGC. Los resultados de estos objetivos interpretan hacia dónde quiere llegar una empresa al vincular entre lo que pide el cliente y lo que se desea alcanzar. Los objetivos bien definidos generan una iniciativa de SGC y determinan una cultura centrada en el cliente en una empresa.

- Manual de calidad: Se determinada a lo que se realizara en primer lugar

como documentación de un SGC. Definir la motivación para adquirir un entorno de SGC y el significado de la calidad dentro de la empresa. Los requisitos de ISO 9000 para un manual de calidad prescriben que este documento debe:

- ✓ Inscribir el alcance del SGC.
- ✓ Describir los requisitos del estándar o marco SGC
- ✓ Nombrar los elementos del SGC que están eliminados de la implementación
- ✓ Requisitos los procedimientos de calidad detallados utilizados en la empresa.
- ✓ Alcanzar documentación visual de procesos críticos a través de un diagrama de flujo.
- ✓ Detallar las políticas y objetivos de calidad de la empresa.
- Estructura organizacional y responsabilidades: Un SGC se debe agregar un patrón preciso y actualizado de la estructura de la empresa y las actividades de los miembros de dicha empresa. La documentación de la estructura y las actividades debe incluir guías visuales como diagramas de flujo, estas deben ser sustentadas.
- Gestión de datos: Los datos son importantes para para poder lograr todos los objetivos trazados para el SGC para ir mejorando continuamente y tener un control en la calidad de la empresa. Las empresas con prácticas de gestión de datos no precisos pueden resultar con la calidad de producto ineficiente, malas operativas, tardar para el cumplimiento, insatisfacción a los clientes y baja ganancia.
- Procesos: Los SGC son enfoques inherentemente basados en procesos

para el control y la garantía de calidad. Los estándares para la gestión de la calidad requieren que las organizaciones identifiquen y definan todos los procesos organizacionales que usan cualquier recurso para transformar entradas en salidas. Prácticamente cada responsabilidad en la organización puede estar vinculada a un proceso, incluida la compra.

- Satisfacción del cliente con la calidad del producto: Es importante que una empresa sepa monitorear la satisfacción de los clientes para saber si se está logrando los parámetros u objetivos trazados a largo y corto plazo, ya que para todas las organizaciones no se obtienen los mismos resultados.

- Mejora continua: Las empresas deben tener en cuenta su mejora continua ya que es necesaria para lograr beneficios con el SGC y lograr la fidelidad en los clientes. El SGC dice que la mejora continua es tarea de todos los miembros de la empresa.

- Instrumentos de calidad: Se debe controlar y verificar las herramientas, instrumentos, equipos, etc; que influyan en la calidad ya que son parte del éxito de un SGC. Si se utilizan máquinas o equipos para validar productos o procesos, estos se deben controlar y calificar de acuerdo a lo que se requiere en la empresa, de acuerdo a su rubro. Dependiendo del instrumento, esto podría implicar calibraciones periódicas o calibración antes de cada medición.

Según la Jacón, (2018) existen 7 principios y estos son:

- Enfoque en el cliente: Todos los miembros de la empresa deben saber qué importancia o lugar tiene el cliente dentro del SGC. Este rol empieza a tener

protagonismo cuando es manejado por el liderazgo, de lo que hablaremos en el segundo de los 7 principios de la Gestión de la Calidad.

- Liderazgo: No solo se debe tomar por los puestos más altos, o a los miembros que tienen a cargo de los grupos o equipos de trabajo. La mayoría de personas que no tienen este tipo de cargos tienen las capacidades de asumir como líderes que aportan grandes ideas para el mejoramiento o cambios que ayudan a superar obstáculos.

- Compromiso de las personas: Es importante formar líderes o que las empresas estén formadas por ellos ya que esto dará buena imagen ante el público y se verán buenos resultados. Si un área trabaja en equipo y hace las actividades con satisfacción esto generará motivación para las demás áreas lo cual nos garantiza éxito y compromiso por parte de todos los miembros, harán que todo el sistema funcione bien.

- Enfoque de procesos: Si las personas están comprometidas buscarán la entender los procesos y cómo pueden aportar a la calidad, por lo que la adhesión al SGC es más rápida y fluida.

- Toma de decisiones: Debemos medir la eficacia de cada proceso y del sistema para así poder encontrar las fallas y que es lo que nos falta para lograr los objetivos. La toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en las empresas. El monitoreo se debe llevar diariamente y por cada uno de los empleados, para saber si dicha actividad o estrategia funciona.

- Mejora continua: Si una empresa quiere que su Sistema de Gestión de la Calidad logre cumplir con la satisfacción a los clientes, es necesario tener las ganas de

mejorar continuamente. Las mejoras son importantes para llegar a gestionar personas y procesos.

Gestión de relaciones: Una empresa y sus proveedores deben mantener una relación de dependencia y beneficio para ambos, que haga crecer la capacidad de ambos para garantizar valor. La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a identificar una base sólida para el mejoramiento de calidad y la satisfacción del cliente, gracias a este principio¹.

2.2.2 Liderazgo

Santos (2019), proceso de influir sobre sí mismo, el grupo o la organización a través de los procesos de comunicación, toma de decisiones y despliegue del potencial para obtener un resultado útil. Así como, es el desarrollo completo de expectativas, capacidades y habilidades que permite identificar, descubrir, utilizar, potenciar y estimular al máximo la fortaleza y la energía de todos los recursos humanos de la organización, elevando al punto de mira de las personas hacia los objetivos y metas planificadas más exigentes, que incrementa la productividad, la creatividad y la innovación del trabajo, para lograr el éxito organizacional y la satisfacción de las necesidades de los individuos.

Esin (2019) es una serie de competencias profesionales que tienen como intención el desarrollo competencial de otros individuos para, mediante el uso de una comunicación eficiente, dirigirlos óptimamente a la consecución de las metas y objetivos marcados por una determinada estrategia.

El liderazgo incentivo a la mejora de los miembros de un área, mediante la motivación de su líder, este debe tener las capacidades suficientes para influenciar para ante los subordinados mejorando su desempeño, siendo este un modelo a seguir, manteniendo relaciones fortalecidas entre ellos. (Fuentes, 2019)

. 2.2.2.1 *Tipos de liderazgo*

Pacheco (2019), existen estos tipos de liderazgo:

- Liderazgo transformacional: El más completo, se considera el liderazgo más completo y es que los líderes que actúan bajo este esquema son los llamados “auténticos líderes”, ya que trabajan desde su auténtico poder de motivación e inspiración hacia el grupo... ¡Permanente! Su objetivo y sus premisas son transformar, innovar y motivar al equipo, y de ahí, crecer. Son realmente muy valorados y buscados para ocupar puestos de responsabilidad en las organizaciones. Los empleados pueden lograr los objetivos mediante valores morales. Este líder puede cambiar la cultura mediante ideas nuevas.
- Liderazgo situacional: Basado en diferentes modelos que los líderes deciden aplicar, dependiendo de las características y circunstancias tanto del entorno como del equipo. Este tipo de liderazgo es criticado por las inconsistencias en técnicas y por el poco apoyo, aunque esta es buena opción para la formación de líderes. Ya que debe adaptarse a el entorno o características de las personas que tienen a cargo. Este debe ser dinámico, ya que en un equipo pueden encontrarse con diferentes caracteres en las personas.
- Liderazgo contingente: Es un modelo que determina si un líder es

adecuado para un grupo de trabajo determinado, mediante la medición de su estilo de liderazgo y la situación del grupo que tiene que liderar. Se determina en tomar en cuenta las situaciones o contingencias de la empresa, asegurándose que la estructura sea adecuada dada la situación a la que se tienen que enfrentar. Si la situación es favorable se medirá la facilidad como el líder influye en los demás.

- Liderazgo transaccional: Estos líderes responden con recompensas tangibles, para que este trabajo o el desempeño sea mejor. Responde a la concepción clásica, antes de que se divulgara la idea de inteligencia emocional. Los elementos de motivación son la recompensa y el castigo: es un intercambio de prestaciones materiales. Estos se aseguran de que se cumplan las actividades rutinarias. Estos líderes son seres pasivos. Aquí más que confiar en las personas se confía en los acuerdos.

- Liderazgo burocrático: Su base, la de este líder, es cumplir a rajatabla las normas de la empresa por encima de lo que es más conveniente para el grupo o lo que cada uno necesita para poder llegar a los objetivos marcados. La política de la empresa es su guía más estricta, lo que conlleva a una rigidez absoluta en el modelo de gestión. Está bien cuando se trata de decisiones económicas o empresas, por ejemplo, con materiales peligrosos, pero hay que tener cuidado con este liderazgo y sus consecuencias.

Barbaran (2019):

- Liderazgo autocrático: aquí el líder tiene poder sobre sus integrantes del grupo. El resto tienen mínimas oportunidades de dar aportes así estos favorezcan a todos, lo cual genera incomodidad. Este liderazgo puede hacer que el personal sea más

rotativo. Todas las responsabilidades están sobre el líder, siendo este el que tiene toda la información, ignorando los aportes de los demás, teniendo solo un punto de vista para la toma de decisiones.

- Liderazgo burocrático: Los líderes de este tipo siguen y respetan cada una de las normal, asegurándose que se cumplan. Son importantes este tipo de liderazgo donde tengan como prioridad la seguridad o en las empresas las cuales manejan grandes cantidades de dinero.

- Liderazgo carismático: Estos líderes ayudan con su entusiasmo, ya que son energéticos al dirigir a los demás. El líder carismático confía más en sí mismo, que, en los demás miembros del equipo, ya que con su ausencia la empresa puede llegar a colapsar. Para los demás visualizar este tipo de líder significa el éxito.

- Liderazgo participativo o democrático: Se caracteriza por la vinculación de todos, así este tenga la decisión definitiva. Pedir que todos opinen ayuda a satisfacer a todos, permitiéndoles que desarrollen sus habilidades para que así estén motivados. Suele tomarse su tiempo, pero garantiza resultados satisfactorios.

- Liderazgo laissez – faire: Este tipo de liderazgo significa dejarlo ser, y se emplea en aquellos equipos que los líderes permiten que cada uno trabaje por su propia cuenta, puede ser efectivo si se realiza monitoreo constante. Puede ser beneficioso para los equipos que los miembros saben hacer lo que se proponen, pero puede ser desafortunado para quienes tienen a cargo el equipo y no saben controlar.

- Liderazgo transaccional: La transacción es la gratificación por el trabajo realizado que ayude a lograr los objetivos trazados. Por otro lado, si no se cumple esta

en el derecho de castigar por no cumplir con las expectativas. Su objetivo es cumplir con las actividades más que ser un líder.

- Liderazgo transformacional: Este tipo de liderazgo inspiran transmitiendo lo mejor para los miembros del equipo. Para lo cual necesitan el apoyo de todos los miembros del equipo constantemente, es por ellos que en algunas empresas se cambia del transformacional al transaccional.

- Liderazgo autoritario: Es el tipo de liderazgo que le gusta controlar todo en la empresa. Este da órdenes, le gusta vigilar y se encarga que se cumpla lo que pide, sin oposiciones, ya que sus decisiones se tienen que dar si o si, sin consultarlas con alguien más, sin delegar las funciones.

- Liderazgo democrático o participativo: este líder comparte responsabilidades con todos, ya que toma decisiones respetando las opiniones de los demás. Permite que otros hagan evaluaciones. Tiene confianza en los miembros de la empresa y toma el apoyo de los subalternos para dar las pautas. Utiliza constantemente la retroalimentación.

Raffino (2019), existen diferentes tipos de liderazgo, entre ellos están:

- Líder transaccional: Busca el cumplimiento de las tareas de los miembros del equipo por medio de un sistema de premios y castigos, ya que obtendrán lo que necesitan siempre y cuando estos realicen el trabajo que se espera.

- Líder transformacional: Motiva a los seguidores y se centra en ellos y su potencial para lograr los cambios esperados en la organización. Es un líder que cree en su equipo y forma lazos con sus miembros.

- Líder onomatopéyico: Guía al grupo y lo motiva a través de onomatopeyas para generar entusiasmo y fidelizar a los miembros.
- Líder paternalista: Toma las decisiones y establece el camino a seguir, trabaja en base a resultados e impone un sistema de premios y castigos para incentivar a los miembros.
- Líder carismático: Entusiasma a la gente y es elegido por eso, tiene tendencia a creer más en sí mismo que en sus seguidores. Es conocido por méritos y las experiencias que tiene este líder, delega las funciones a otros lo cual así demuestra la confianza hacia ellos, así el equipo piensa que muestra preocupación por lo que necesitan.
- Líder autocrático. Tiene el poder de decisión sobre el grupo y guía el camino a seguir sin permitir la participación del resto de los miembros del equipo. Todo relacionado a la empresa es decidido por el líder sin tomar en cuenta los aportes de los demás. Estos resaltan la obediencia.

. 2.2.2.2 *Ventajas del liderazgo*

Martínez (2017) aspirar a prosperar como líder permite prestar atención a que errores se están cometiendo, a tener interés en reemplazar prácticas que no están funcionando, por la mentalidad sobre qué es lo que se puede hacer para mejorar. Aspirar a tener mejor liderazgo de una empresa, es tener actitud de iniciar cada día con el pie derecho. Esta actitud puede ser imitada por los colaboradores y será entonces de beneficio colectivo. Como se refleja esta ventaja en el negocio:

- Mejores relaciones interpersonales.

- Bajas probabilidades de caer en zonas de confort.
- Se crea una cultura por la superación personal y empresarial.
- Aspirar a ser mejor, es una actitud que se contagia.
- Las actitudes positivas benefician a las personas y las empresas.

Nena, (2017) existen un sin número de ventajas entre ellas están:

- Trabajo en equipo: 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.

- La productividad de la organización es el primer objetivo de los directivos y su responsabilidad. Los recursos son administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas.

- Comunicación: Es un proceso social que implica una relación con otros, una interacción entre las partes, en definitiva, una comunicación bilateral. A través de este proceso, el líder persigue afectar y/o modificar, intencionalmente, los pensamientos y conductas de sus colaboradores, mediante la persuasión.

II. HIPÓTESIS

La investigación de esta tesis no necesitó de hipótesis por ser una investigación cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho dato, pero sin perder el juicio de la importancia de una hipótesis. También la hipótesis nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. (Hernández, 2017).

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Nivel de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque buscó especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Hernández (2018) en el caso de esta investigación descriptiva se está buscando encontrar las características de la gestión de calidad y liderazgo de las en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021.

4.2 Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Batista (2017), dice que la investigación cuantitativa: es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Esta investigación fue de nivel cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recogiendo y analizando datos sobre las variables y aprendiendo las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar

4.3 Diseño de la investigación

Parella y Martins (2017), definen que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego

analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

Pérez y Fernández (2018) definen que los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

4.4 Población y muestra

Población:

Chávez (2017) se refiere a la población a ser estudiada como el universo de la investigación, sobre el cual se busca extender los resultados, clasificando las poblaciones como finitas e infinitas de acuerdo a la cantidad de personas que integren la investigación.

La población para gestión de calidad y liderazgo, se acudió a los trabajadores, clientes y gerentes de las MYPE. Para el caso de los clientes se encuentra una población infinita, mientras para trabajadores y gerentes constituyen una población finita. siendo los trabajadores 20 y los gerentes 4.

Las unidades de análisis fueron 4 MYPE del rubro jugueterías.

Muestra:

Según Muñoz (2018), el tamaño de la muestra es el número de elementos, elegidos o no al azar, que hay que tomar de un universo para que los resultados puedan extrapolarse al mismo, y con la condición de que sean representativos de la población.

Para **gestión de calidad:** La muestra estuvo conformada por los **trabajadores**

siendo estos 20, según Hernández (2016), cuando se considera una población pequeña menor a 50 individuos, se considera que la población es igual a la muestra ($N=n$).

Así también para los clientes, Espinoza (2019), es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación. La muestra puede ser poco representativa de la población que se desea estudiar. El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador. Estas muestras se seleccionan solo porque son fáciles de reclutar y porque el investigador no consideró seleccionar una muestra que represente a toda la población.

Para la siguiente investigación se utilizó un muestreo conformado por 150 clientes para un mejor acceso, ya que dado el estado de emergencia es recomendable no exponernos, así como también la situación que está enfrentando el lugar estudiado, que en los últimos días fue afectado por un incendio. También nos ayuda a minimizar costos ya que se aplicó digitalmente. Esta cifra fue tomada según la frecuencia de clientes en cada MYPE, ya que algunos tienen mayor captación que otras. Los contactos fueron brindados por los gerentes.

Para **liderazgo**: La muestra estuvo conformada por los gerentes y trabajadores, según Hernández (2016), cuando se considera una población pequeña menor a 50 individuos, se considera que la población es igual a la muestra ($N=n$); es decir 4 gerentes ($n=4$). Por otro lado, el caso de los trabajadores fueron 20.

Cuadro N° 01: Número de trabajadores y gerentes

NOMBRES DE MYPE	RUC	DIRECCION	TRABAJADORES	GERENTES
--------------------	-----	-----------	--------------	----------

Novedades "HD"	20XXXXXX 588	Mercado modelo interior SN	3	1
Novedades "AR"	20XXXXXX 432	Mercado modelo interior SN	4	1
Negocios "GS"	20XXXXXX 645	Mercado modelo interior SN	3	1
Negocios"D W"	20XXXXXX 132	Mercado modelo SN	3	1
TOTAL			20	4

FUENTE: Elaboración propia

Cuadro N° 02: Número de clientes

NOMBRES DE MYPE	RUC	DIRECCION	CLIENTES
Novedades "HD"	20XXXXXX 588	Mercado modelo interior SN	60
Novedades "AR"	20XXXXXX 432	Mercado modelo interior SN	40
Negocios "GS"	20XXXXXX 645	Mercado modelo interior SN	25
Negocios"D W"	20XXXXXX 132	Mercado modelo SN	25
TOTAL			150

FUENTE: Elaboración propia

4.5 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

Para las variables gestión de calidad y liderazgo, la población estuvo constituida por el trabajador, gerente y clientes de las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021, la información de dichas variables se obtuvo a través de la información que nos proporcionarán los trabajadores, clientes y gerentes de

las MYPE, cuyas características fueron las siguientes:

- a) Edades: 18 – 58 años
- b) Sexo: Masculino / femenino
- c) Trabajadores laborando.

Exclusión:

- Se excluyó a los menores de edad.
- Personas que no son frecuentes compradores.
- Personas que no están dispuestas brindar información.

Lugar de residencia: Piura

4.6 Definición y operacionalización de variables

Tabla N° 01

Vari ables	Definicion conceptual	Dimensio nes	Indicadore s	Difinicion operacional	Fuente	Escala	Instrument o	Metodol ogia
Gestión de calidad	La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. (Hernandez, Barrios y Martinez, 2018)	Elemento s	Planificació n	La dimension “elementos” se medira con sus indicadores planificacion, apoyo y evaluacion, con la tecnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabaja dor	Nominal	Encuesta	Tipo: cuantitati vo Nivel: descripti vo Diseño: no experime ntal transvers al Técnica: encuesta
			Apoyo	La dimension “principios” se medira con sus indicadores enfoque de clientes, liderazgo,	Cliente		Encuesta	Instrume nto: cuestiona rio

			Evaluacion	compromiso, enfoque de procesos, toma de decisiones, mejora continua y gestion de relaciones, con la tecnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Cliente	Nominal	Encuesta	
						Ordinal		
		Principios	Enfoque en clientes		Cliente	Nominal	Encuesta	
			Liderazgo		Trabajador	Nominal		
			Compromiso		Trabajador	Nominal		
			Enfoque de procesos		Gerente	Ordinal		

			Toma de decisiones		Gerente	Nominal	Encuesta		
			Mejora continua		Cliente	Nominal			
			Gestión de relaciones		Gerente	Nominal			
					Gerente	Ordinal			
Liderazgo	Desde la antigüedad, el liderazgo ha sido motivo de fascinación debido al poder, la influencia y la persuasión característicos de los individuos que poseen esta habilidad. Díaz, Roncallo, López,	Tipos	Transformacional	La dimension “tipos” se medirá con sus indicadores transformacional, situacional, contingente, transaccional y burocrático – administrativo” con técnica la	Gerente	Ordinal	Encuesta		
					Trabajador	Nominal			
						Ordinal			

	González y Barranco (2019).		encuesta y el instrumento cuestionario.	Situacional	Trabajador	Nominal	Encuesta	
					Gerente	Ordinal		
				Contingente	Gerente	Nominal		
				Transaccional	Gerente	Nominal		
					Trabajador	Nominal		
				Burocrático – administrativo	Trabajador	Nominal		
					Gerente	Nominal		

		Ventajas	Trabajo en equipo	La dimensión “ventajas” se medira con sus indicadores trabajo en equipo, productividad y comunicaci3n, con la tecnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Trabajador	Nominal	Encuesta	
			Productividad		Trabajador	Nominal		
			Comunicaci3n		Gerente	Ordinal		
					Trabajador	Nominal		

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Castro (2017), como se requiere mayor cuidado para elaborar tests o pruebas que midan los resultados del aprendizaje, es necesario aplicar una técnica específica para construirlos. Se requiere información, evidencias, y juicios, de personas que están calificadas para una opinión informada sobre el tema a estudiar.

Pozzo (2018) el cuestionario se nombra en los libros de la metodología en una investigación, los más frecuentes. Es un instrumento tomado como un método, como diseño, o diferenciado de encuesta, justificando la revisión detallada. Este permite recopilar información para la comparación en diversos aspectos, esto ayuda a la disponibilidad que tienen los participantes.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta con la cual se recaudó datos por medio de un cuestionario. Obteniéndolos a través de preguntas que permitieron captar hechos específicos. El cuestionario se obtuvo a través de la operacionalización de variables gestión de calidad y liderazgo, mediante preguntas que se les entregó a los clientes por escrito esperando su sinceridad y puedan responder de la misma forma.

4.8 Plan de análisis

López (2021) la estadística descriptiva permite describir de manera cuantitativa ciertas afirmaciones. Ya recopilados los datos se tabulará y se graficará ordenadamente según cada variable y sus dimensiones correspondientes.

Se empleó la estadística descriptiva, calculando los porcentajes, se empleará el programa de Excel. Después se realizó un análisis e interpretación según los datos

obtenidos mediante el instrumento utilizado (cuestionario) que será validado por el experto con el método juicio.

4.9 Matriz de consistencia

Tabla N° 02

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	FUENTE	METODOLOGÍA
"Gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021"	¿Qué características tiene la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021"	O.G: Determinar la caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021"	La investigación de esta tesis no consta de hipótesis por ser una investigación Cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos Estudiados, (Sampieri, 2019)	Gestión de la calidad	Elementos	Planificación	Trabajador	Tipo de investigación: Descriptivo Universo: Estará constituido por 4 MYPES rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021". Por lo tanto, las variables Gestión de la calidad y liderazgo están dirigida a los trabajadores. Muestra: Está conformada por los trabajadores de las MYPES rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021" Con una muestra de 20 trabajadores.
						Apoyo	Cliente	
						Evaluación	Cliente	
						Enfoque en clientes	Cliente	
						Liderazgo	Trabajador	
						Compromiso	Trabajador	
		Principios			Enfoque de procesos	Gerente		
					Toma de decisiones	Gerente		
					Mejora continua	Cliente		
					Gestión de relaciones	Gerente		
Liderazgo	Tipos	transformacion al	Trabajador					
		situacional	Gerente					
		2 Definir los						

		principios de gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021”					or	
		3 Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021”				Contingente	Gerente	
		4 Determinar las ventajas del liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021				transaccional	Trabajador	
						burocrático-administrativo	Gerente	
					Ventajas	Trabajo en equipo	Trabajador	
						Productividad	Gerente	
						Comunicación	Trabajador	

4.10 Principios éticos

ULADECH, (2019), dicha investigación se realizó:

Protegiendo a las personas: Se respetó la identidad de los participantes, estos no fueron expuestos, ya que se realizó en forma anónima, teniendo en cuenta la privacidad a la persona lo cual se evidencia en el encabezado del cuestionario, no se nombró a las MYPE, no se puso direcciones, ningún dato que las identifique, así como tampoco a las personas que se les encuesta. Se les informó con detalle el motivo del estudio realizado, garantizándoles que sus aportes serán bien utilizados. Las personas encuestadas son clientes frecuentes, siendo estas mayores de edad. No se tomó en cuenta a los menores, así como tampoco a quienes no quisieron ser encuestados. Las encuestas se realizaron mediante redes sociales ya que así se evita contacto directo para protegernos del contagio de la pandemia que estamos enfrentando.

Principio de beneficencia y no maleficencia: Estos datos e información recopilada será utilizada para poder conocer los fallos, debilidades o en que se debe mejorar para lograr estabilidad y rentabilidad en las MYPE. Se realizó mediante web ya que así se evitó contacto directo con los encuestados. De los datos recopilados pudimos aportar a los propietarios para que así puedan implementar sus estrategias y mejorar en ciertas falencias que se les presentan, para lograr mejora continua. Lo dicho aquí se evidencia en el encabezado del cuestionario

Principio de justicia: Lo redactado fue de suma autenticidad ya que no busco perjudicar a ninguna de las partes, para lo cual se revisó cada uno de los datos recolectados que evito riesgos durante y después del proceso. Se les informó que los

resultados obtenidos se podrán visualizar posteriormente. Estos datos obtenidos no serán para juzgar de una u otra manera a nadie ya que es un estudio que ayudara en la mejora.

Principio de integridad científica: Para lo cual no fueron manipulados los resultados, se presentaron tal y como se obtuvieron. Así como también se acudió a diversos autores para la recaudación de datos e información, resaltando la honestidad. Se respetó la redacción de lo escrito, lo cual garantiza un trabajo de calidad. Se utilizó fuentes confidenciales tales como tesis, libros, etc; lo cual ayudaron en lo estudiado.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: Las personas que participaron lo hicieron de forma voluntaria, sin fin económico, sin obligación. Los datos recolectados serán únicamente con fines académicos. Los participantes fueron informados con anterioridad, de forma precisa y eficaz, respondiendo las dudas que estos planteen. Todo esto se manifiesta en el encabezado de cada cuestionario.

Principio cuidado de medio ambiente y la biodiversidad: En este estudio también se respetó el principio del cuidado del medio ambiente ya que las encuestas se realizaron de forma digital, no se utilizó material físico, dada la situación de la pandemia y ya que también en los últimos meses sufrió un accidente el lugar a estudiar (incendio).

IV. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Datos demográficos

Tabla 3: Datos demográficos de clientes

Item	GÉNERO		NIVEL ECONÓMICO		EDAD		
	F	M	B	M	18 - 25	26-35	35 a más
%	74,66	25,34	0	100	36,67	32	31,33
F	112	38	0	150	55	48	47

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

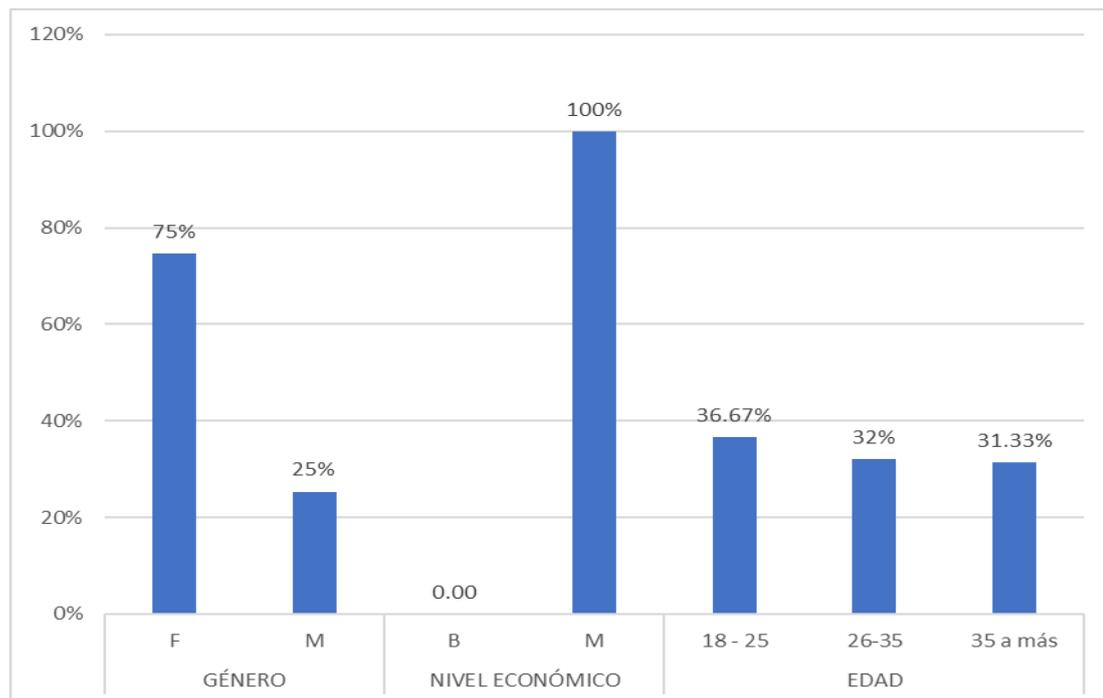


Figura 1: Gráfico que representa datos demográficos de los clientes

En la tabla 3 y gráfico 1 denominada "datos demográficos de clientes" se observa que el 74,66% de los encuestados fueron de género femenino, el 100% de la clase media, así como también el 36,67% de edades entre 18 a 25 años.

Tabla 4: Datos demográficos de trabajadores y gerentes

Item	Trabajadores			Gerentes		
	GÉNERO		EDAD	GÉNERO		EDAD
	F	M	18 - 25	F	M	50 a más
F	14	6	20	4	0	4
%	74,66	25,34	100	100	0	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador y gerente

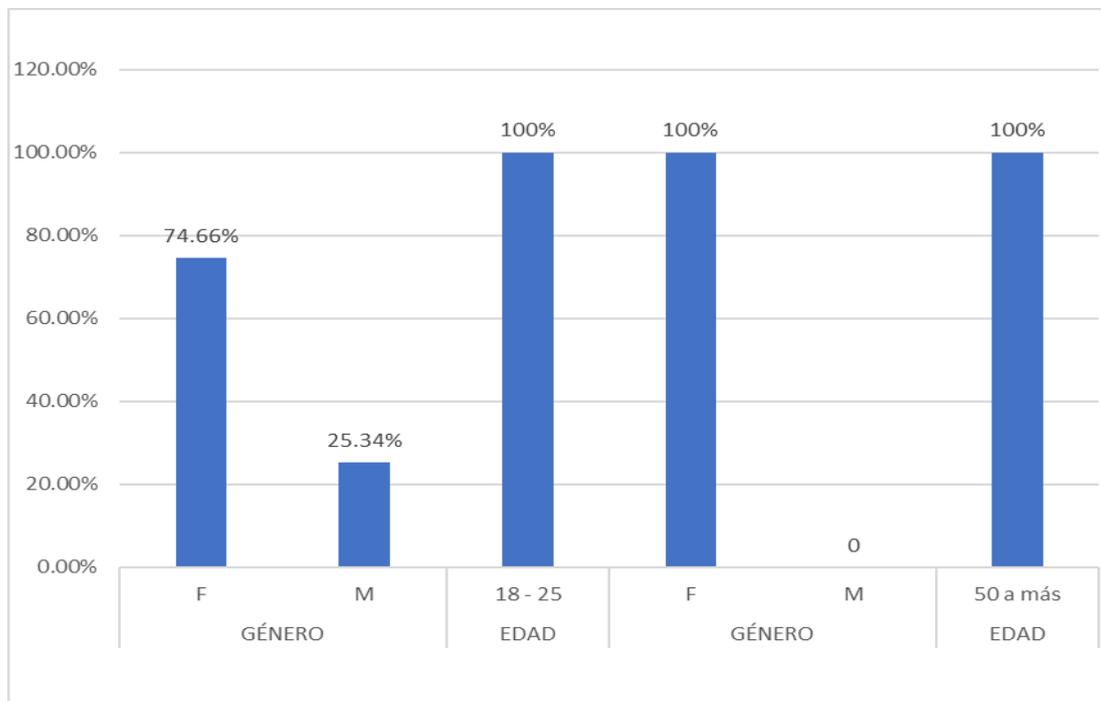


Figura 2: Gráfico que representa datos demográficos de los trabajadores y gerentes

En la tabla 4 y gráfico 2 denominada "datos demográficos de trabajadores y gerentes" se observa que el 74,66% de los trabajadores encuestados fueron de género femenino, también de los gerentes encuestados el 100% fueron de género femenino, los trabajadores el 100% tenían entre 18 a 25 años y en los gerentes el 100% de 50 a más.

5.1.2 Objetivo 1: Conocer los elementos de la gestión de la calidad en las MYPE
rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

Tabla 5: Elementos de la Gestión de la calidad

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la MYPE?	20	100	0	0	20	100
2. ¿Realizan publicidad para que sean reconocidos?	0	0	20	100	20	100
3. ¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores?	20	100	0	0	20	100
4. ¿Encuentra inconvenientes para realizar su trabajo con satisfacción?	15	75	5	25	20	100
5. ¿Identifican las necesidades de cada cliente?	18	90	2	10	20	100
6. ¿Se logra llegar con satisfacción al cliente?	18	90	2	10	20	100
7. ¿Solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?	20	100	0	0	20	100
8. ¿Motivan al cliente a adquirir los productos?	20	100	0	0	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

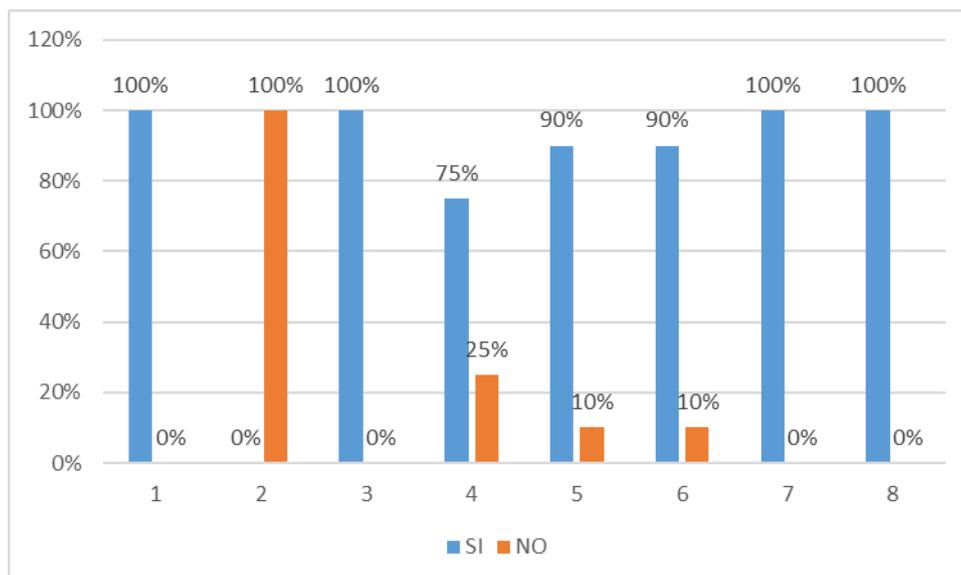


Figura 3: Gráfico que representa los elementos de la gestión de calidad

En la tabla 5 y gráfico 3 denominados “Elementos de la gestión de calidad” se observa que el 100% se organizan para realizar las actividades, como también el 100% de los trabajadores respondieron que en las MYPE no realiza publicidad para que sean reconocidos, teniendo el 100% de los trabajadores los materiales necesarios para realizar sus labores, de la misma manera el 100% solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto, el 100% motivan al cliente a adquirir los productos, el 90% identifican las necesidades de cada cliente, así como también el 90% respondieron que se logra llegar con satisfacción al cliente y 75% encuentran inconvenientes para realizar su trabajo, siendo esto una desventaja para una buena gestión.

Tabla 6: Elementos de la Gestión de la calidad

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se debe agregar algo a la venta de los productos?	150	100	0	0	150	100

2. ¿Es buena la atención en la MYPE?	120	80	30	20	150	100
3. ¿Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?	140	93.3	10	0.7	150	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

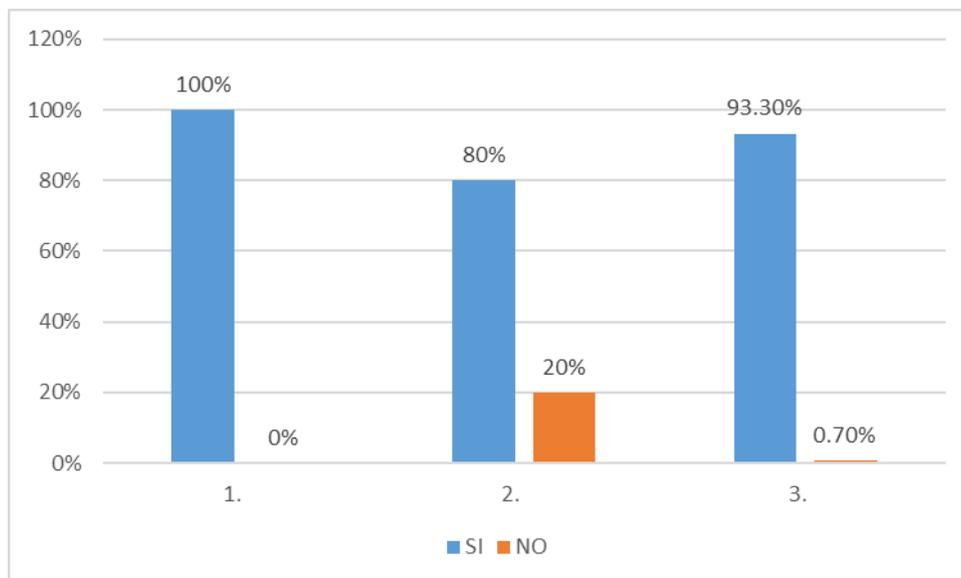


Figura 4: Gráfico que representa los elementos de la gestión de calidad

En la tabla 6 y gráfico 4 denominados "Elementos de la gestión de calidad" se puede observar que el 100% de los clientes respondió que deberían agregar algo al producto, por otro lado, el 80% de ellos señalaron que es buena la atención y el 93,3 % dijeron que el ambiente es bueno dentro de la MYPE.

Tabla 7: Elementos de la Gestión de la calidad

Item	BUENO		MALO		REGULAR		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Qué piensa sobre los productos ofrecidos?	120	80	30	20	0	0	150	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

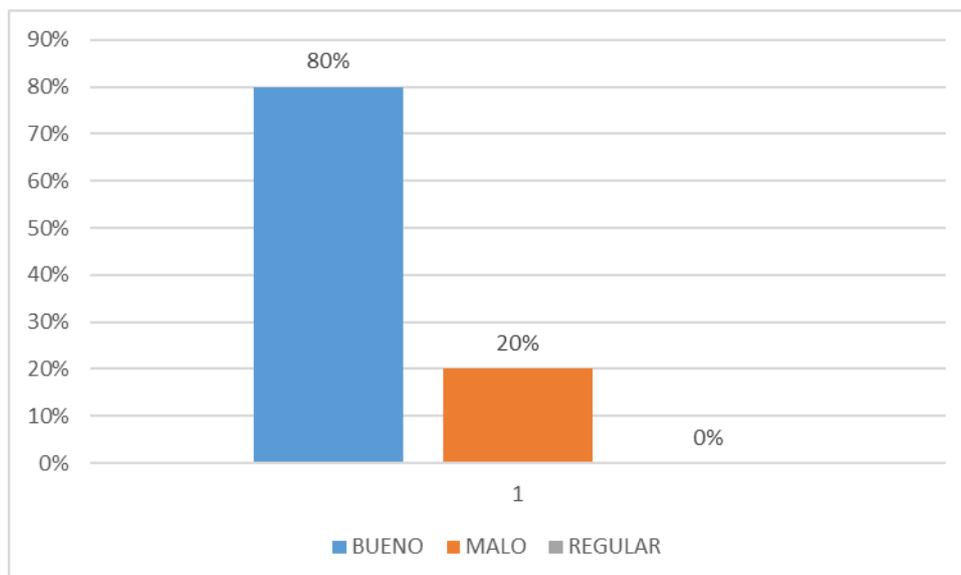


Figura 5: Grafico que representa los elementos de la gestión de calidad

En la tabla 7 y gráfico 5 denominados "Elementos de la gestión de calidad" se observa que el 80% de los clientes que el producto ofrecido es bueno y el 20% respondieron lo contrario.

5.1.3 Objetivo 2: Definir los principios de gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

Tabla 8: Principios de gestión de la calidad

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Es buena la experiencia respecto a la organización?	140	93.3	10	0.7	150	100
2. ¿Es probable de que el servicio sea recomendado?	140	93.3	10	0.7	150	100
3. ¿Te gustan las características de la MYPE?	120	80	30	20	150	100
4. ¿Cree que el precio está de acuerdo con la calidad de los productos?	140	93.3	10	0.7	150	100
5. ¿Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?	140	93.3	10	0.7	150	100
6. ¿Ha encontrado algo nuevo después de su última compra?	140	93.3	10	0.7	150	100
7. ¿Son respondidas todas las dudas con satisfacción?	120	80	30	20	150	100
8. ¿Crees que las personas que atienden son profesionales en la atención?	120	80	30	20	150	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

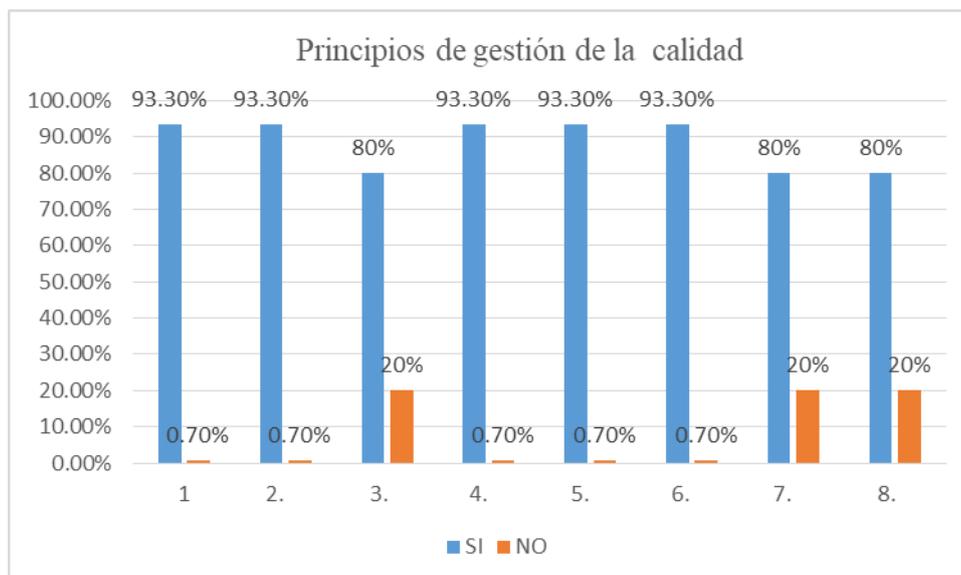


Figura 6: Grafico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 8 y gráfico 6 denominados ‘Principios de la gestión de calidad’ se observa que de todos los clientes encuestados el 93,3% señalo que es buena la experiencia en la organización, así mismo el 93,3% respondió que puede que el servicio sea recomendado, el 80% le gustan las características de la MYPE, así como también 93,3% cree que el precio está de acuerdo con la calidad del producto, así mismo el 93,3% cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado, de igual manera el 93,3% ha encontrado algo nuevo después de su última compra, también el 80% de ellos afirmaron que sus dudas son respondidas con satisfacción y el 80% creen que las personas que atienden son profesionales en la atención.

Tabla 9: Principios de gestión de la calidad

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Es buena la actitud del jefe hacia usted?	16	80	4	20	20	100

2. ¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?	18	90	2	10	20	100
3. ¿Cree que su jefe es un buen líder?	18	90	2	10	20	100
4. ¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?	18	90	2	10	20	100
5. ¿Se sienten satisfechos al realizar su trabajo?	18	90	2	10	20	100
6. ¿Reconocen su trabajo en la empresa?	18	90	2	10	20	100
7. ¿Está comprometido con el trabajo que realiza?	20	100	0	0	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

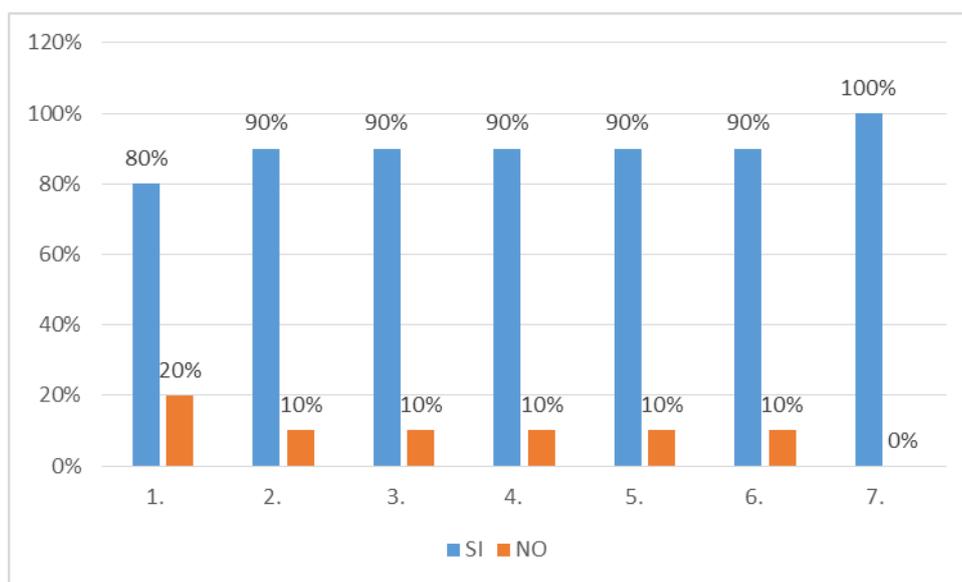


Figura 7: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 9 y gráfico 7 denominados ‘Principios de la gestión de calidad’ se observa que de los trabajadores encuestados respondió el 80% que es buena la actitud del jefe hacia ellos, el 90% dijeron que son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe, así mismo el 90% cree que su jefe es un buen líder, por otro lado el 90% afirmó que son motivados para dar lo mejor de cada uno, así como también el 90% se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 90% respondió que se reconoce su trabajo en la empresa y afirmó el 100% que está comprometido con el trabajo.

Tabla 10: Principios de gestión de la calidad

Item	BUENO		MALO		REGULAR		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Qué tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe?	18	90	0	0	2	10	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

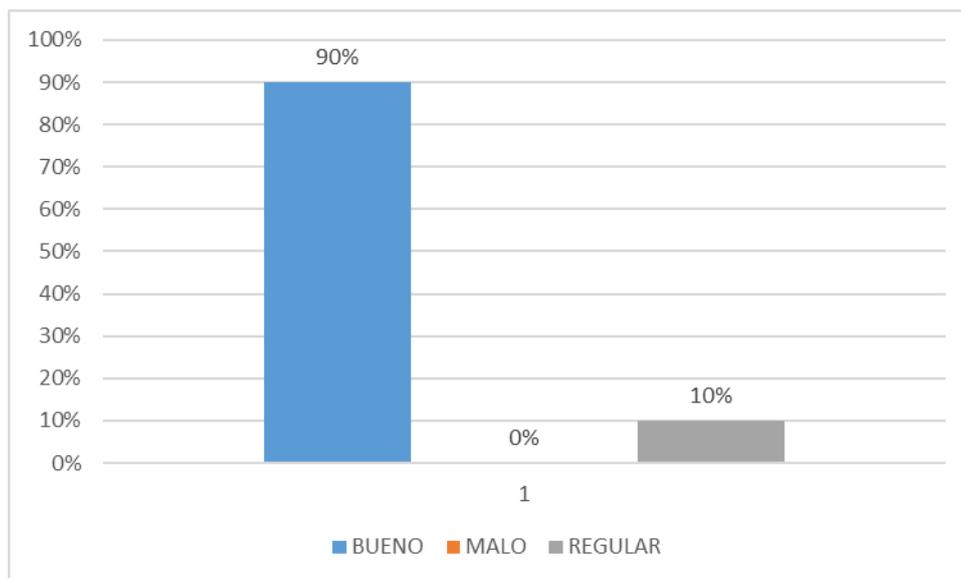


Figura 8: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 10 y gráfico 8 denominados ‘Principios de la gestión de calidad’ se observa que el 90% de los trabajadores dicen que el tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe es bueno.

Tabla 11: Principios de gestión de la calidad

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Su negocio es rentable?	4	100	0	0	4	100
2. ¿Cree que le falta algo para que su empresa crezca?	4	100	0	0	4	100
3. ¿Debería mejorar algo para su empresa?	4	100	0	0	4	100
4. ¿Podría en algún momento cambiar de proveedores?	2	50	2	50	4	100
5. ¿Es buena la relación que se tiene con los	4	100	0	0	4	100

proveedores ?							
6. ¿Cuenta con varios proveedores ?	4	100	0	0	4	100	

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

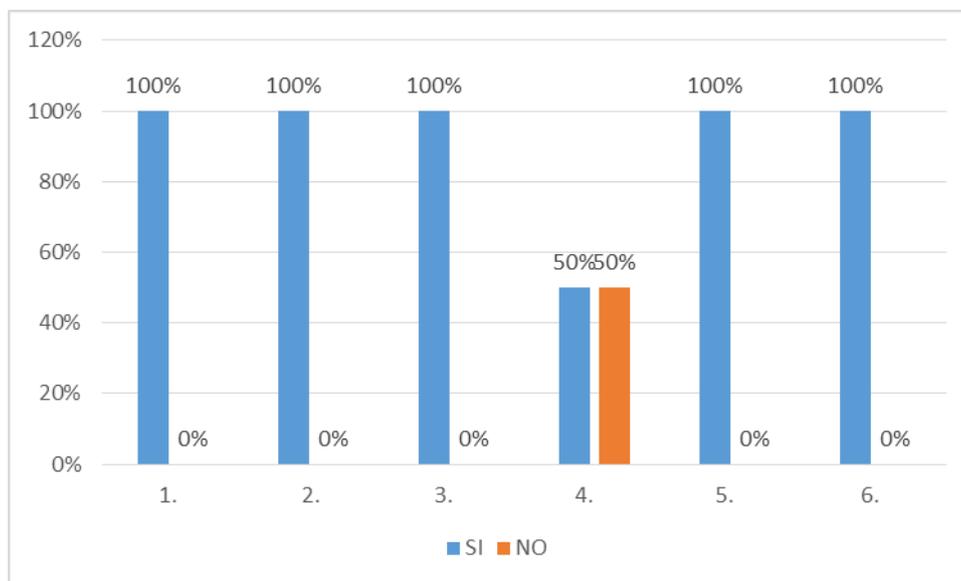


Figura 9: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 11 y gráfico 9 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que los gerentes que fueron encuestados el 100% respondió que ese negocio es rentable, como también el 100% cree que le falta algo para su empresa, por otro lado el 100% dijo que podría mejorar algo para que su empresa crezca, así como también el 50% dijeron que podrían cambiar de proveedores, sin embargo el 100% dijeron que es buena la relación que tienen con sus proveedores, ya que el 100% cuenta con varios proveedores.

Tabla 12: Principios de gestión de la calidad

Item	MUCHO		POCO		REGULAR		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cuánto tiempo emplea	2	50	0	0	2	50	4	100

n en importa r un product o?									
2. ¿Cuánto se demora n en abrir las puertas para empeza r con las ventas?	2	50	0	0	2	50	4	100	
3. ¿Cuánto se demora para adquirir un product o?	2	50	0	0	2	50	4	100	
4. ¿En cuánto tiempo ven resultad os si un es rentable o no?	2	50	0	0	2	50	4	100	

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

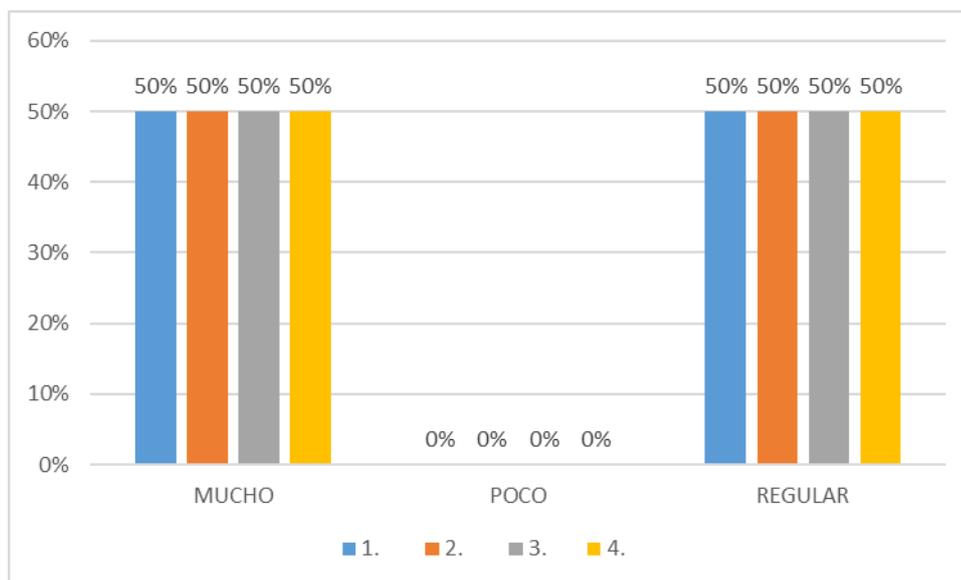


Figura 10: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 12 y gráfico 10 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa el 50% que el tiempo emplean en importar un producto es mucho, también el 50% que demoran mucho en abrir las puertas para empezar con las ventas, así mismo el 50% respondieron que se demoran mucho para adquirir un producto y el 50% dijeron que en mucho tiempo ven los resultados que sea rentable.

Tabla 13: Principios de gestión de la calidad

Item	FAMILIARES		AMIGOS		NADIE		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	%	%
1. ¿Quién lo apoyo en este negocio?	4	100	0	0	0	0	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

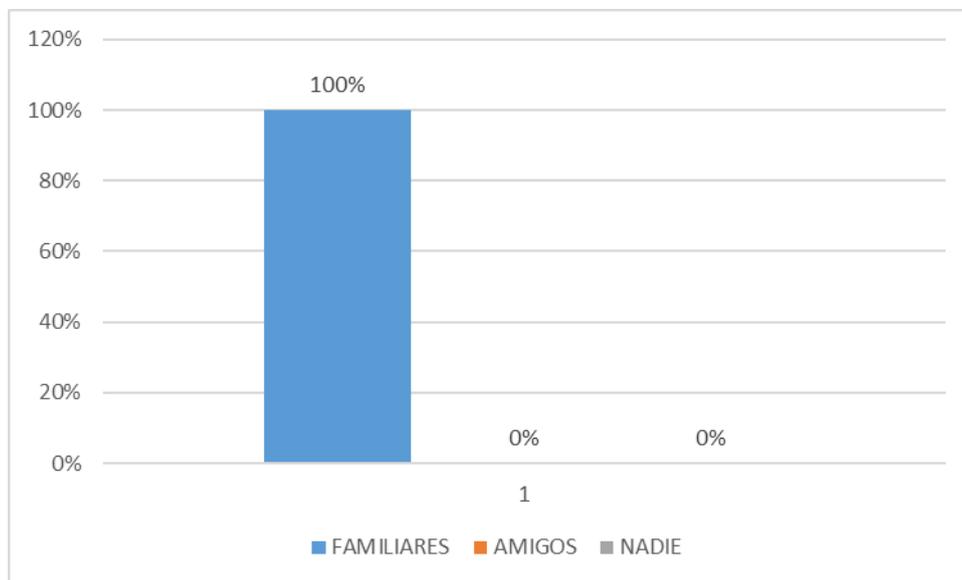


Figura 11: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 13 y gráfico 11 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que el 100% que tuvieron apoyo por parte de sus familiares.

Tabla 14: Principios de gestión de la calidad

Item	PRESENCIAL		ONLINE		LLAMADAS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	%	%
1. ¿Cómo realiza los pedidos de los productos?	0	0	0	0	4	100	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

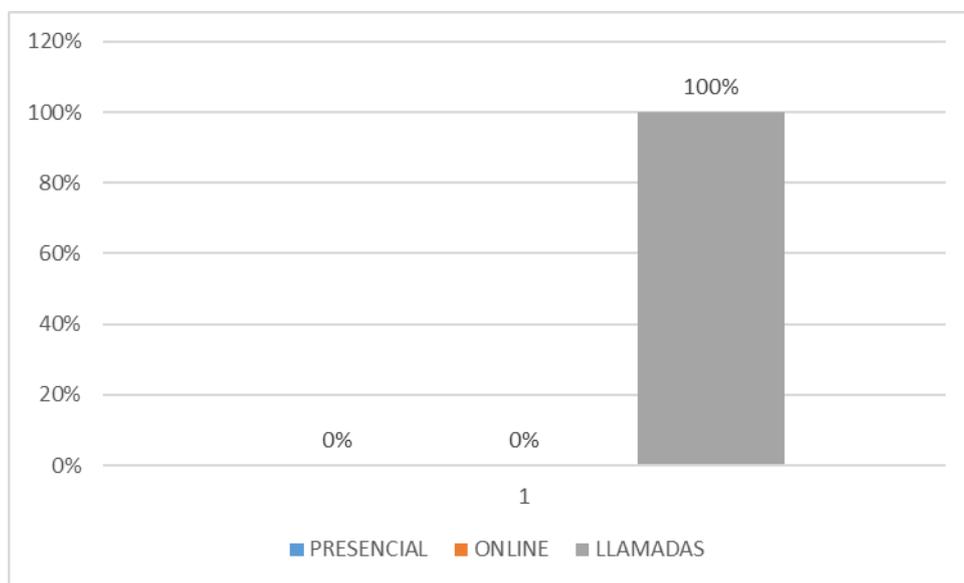


Figura 12: Gráfico que representa los principios de la gestión de calidad

En la tabla 14 y gráfico 12 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa el 100% de los gerentes realiza los pedidos de los productos por llamadas.

5.1.4 Objetivo 3: Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

Tabla 15: Tipos de liderazgo

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Son motivados en la organización?	18	90	2	10	20	100
2. ¿Su jefe ha tenido alguna falla como líder?	15	75	5	25	20	100
3. ¿Cree que es el líder modelo que usted necesita?	15	75	5	25	20	100
4. ¿Cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación?	15	75	5	25	20	100
5. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	18	90	2	10	20	100
6. ¿Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?	15	75	5	25	20	100
7. ¿Está conforme con las normas dadas por la empresa?	18	90	2	10	20	100
8. ¿Cree que se debería agregar alguna norma para mejorar?	18	90	2	10	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

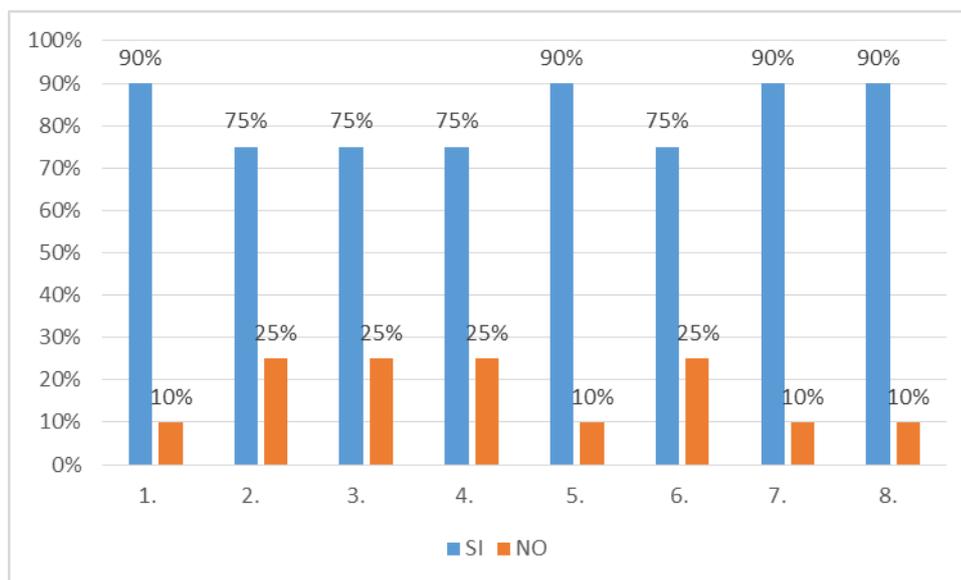


Figura 13: Gráfico que representa los tipos de liderazgo

En la tabla 15 y gráfico 13 denominados “Tipos de liderazgo” se observa que después de haber realizado la encuesta a los trabajadores el 90% respondieron que son motivados en la organización, el 75% respondió que su jefe ha tenido fallas como líder, el 75% dijo que su jefe es el líder modelo que ellos necesitan, así mismo el 75% cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación, el 90% respondió que su líder se preocupa por el bienestar de cada uno, por otro lado el 75% dijeron que se les apoya cuando tienen algún problema fuera de la empresa, el 90% está conforme con las normas dadas y así como también el 90% respondió que se debería agregar una norma para la mejoría.

Tabla 16: Tipos de liderazgo

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Ha aprendido algo de los fracasos?	4	100	0	0	4	100

2. ¿Le pone límites a los trabajadores?	4	100	0	0	4	100
3. ¿El nivel de expresión que tienen los empleados en la organización es buena?	4	100	0	0	4	100
4. ¿Cree que son importantes los valores para liderar?	4	100	0	0	4	100
5. ¿Le afectan las actitudes de tus colaboradores?	4	100	0	0	4	100
6. ¿Existe alguna sanción a los trabajadores que no cumplan con las normas de la empresa?	2	50	2	50	4	100
7. ¿Tiene para usted valor el desarrollo de los colaboradores?	4	100	0	0	4	100
8. ¿Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?	4	100	0	0	4	100
9. ¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?	4	100	0	0	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

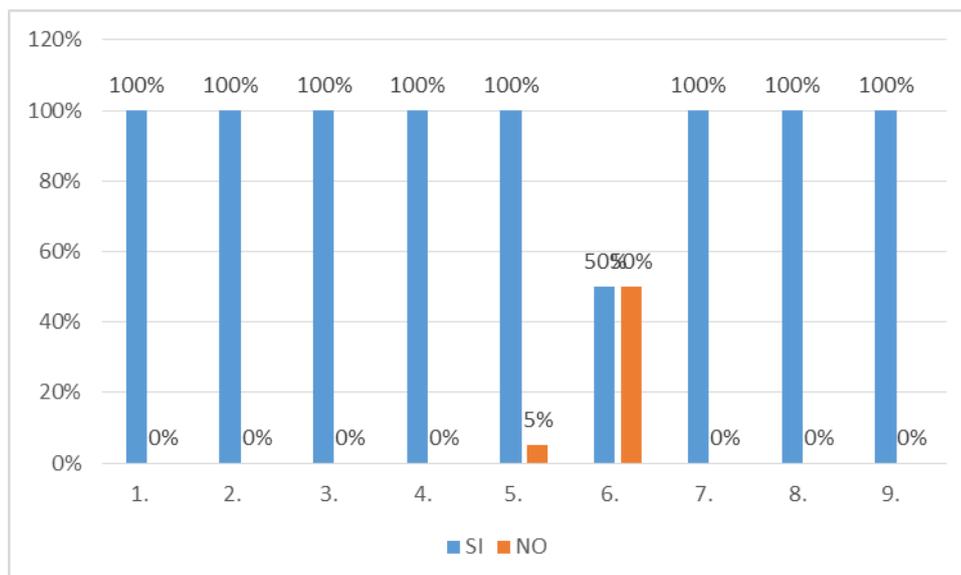


Figura 14: Gráfico que representa los tipos de liderazgo

En la tabla 16y grafico 14 denominados "Tipos de liderazgo" se observa que de los gerentes encuestados el 100% dijeron que aprendieron algo de los fracaso, también el 100% le ponen límites a los trabajadores, así mismo el 100% respondieron que el nivel de expresión es buena en los trabajadores, el 100% creen que son importantes los valores para liderar, como también el 100% dijeron que le afectan las actitudes de los trabajadores, no obstante el 50% que no existe alguna sanción a los trabajadores que no cumplan con las normas de la empresa, el 100% expreso que tienen valor para ellos el desarrollo de los colaboradores, por otro lado el 100% manifestó que los trabajadores cumplen con las normas establecidas y el 100% contesto que se han ganado el respeto de los colaboradores.

Tabla 17: Tipos de liderazgo

Item	BIEN		MAL		REGULAR		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cómo cree que es su	4	100	0	0	0	0	4	100

mayor cualidad?									
2. ¿Cómo actúa frente a un problema?	4	100	0	0	0	0	4	100	

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

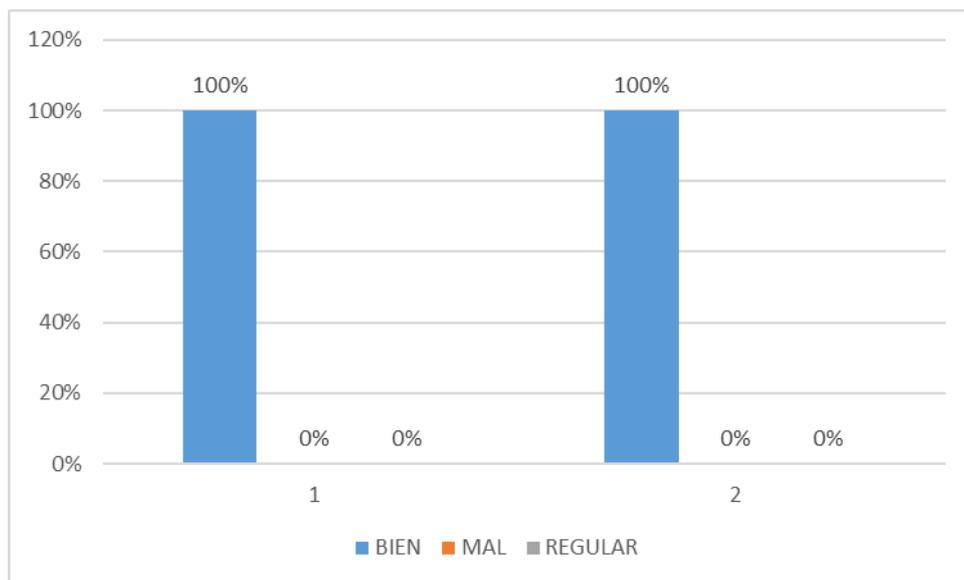


Figura 15: Gráfico que representa los tipos de liderazgo

En la tabla 17 y gráfico 15 denominados “Tipos de liderazgo” se observa que de los gerentes el 100% su mayor cualidad es bien, así como también el 100% que actúa bien frente a un problema.

Tabla 18: Tipos de liderazgo

Item	FAMILIA		USTED MISMO		TRABAJADORES		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Qué le inspiró hacer el líder que hoy eres?	4	100	0	0	0	0	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

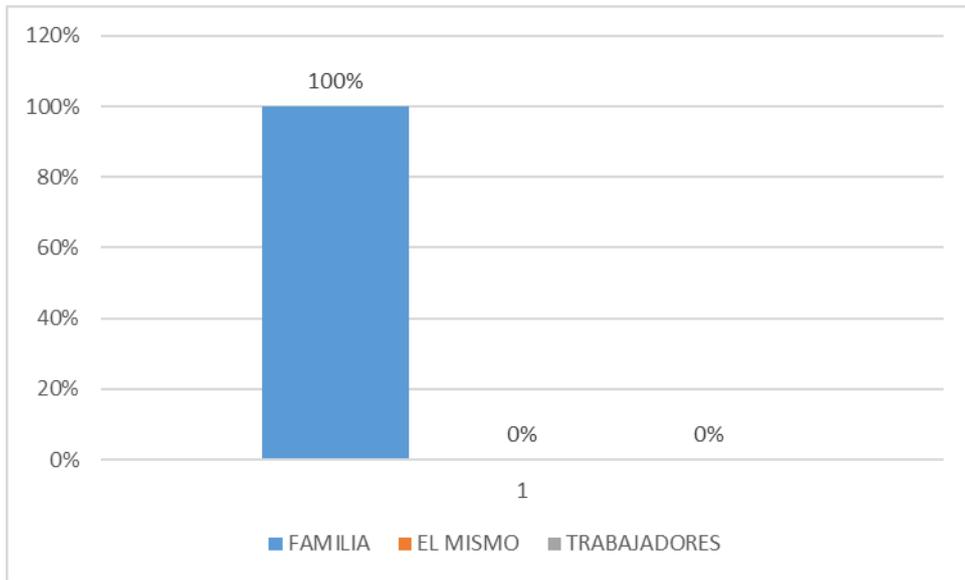


Figura 16: Gráfico que representa los tipos de liderazgo

En la tabla 18 y gráfico 16 denominados “Tipos de liderazgo” se observa que el 100% de los gerentes dijeron que sus familiares fueron quienes los inspiraron hacer el líder que es hoy.

5.1.5 Objetivo 4: Determinar las ventajas del liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

Tabla 19: Ventaja del liderazgo

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se trabaja en equipo en la organización?	18	90	2	10	20	100
2. ¿Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	20	100	0	0	20	100
3. ¿Cree que el trabajo en equipo es importante?	20	100	0	0	20	100
4. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	18	90	2	10	20	100
5. ¿Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?	5	25	15	75	20	100
6. ¿Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?	18	90	2	10	20	100
7. ¿Su líder es proactivo?	5	25	15	75	20	100
8. ¿Es buena la relación entre los miembros de la empresa?	18	90	2	10	20	100
9. ¿Su jefe realiza asamblea o reuniones?	5	25	15	75	20	100

entre ustedes?						
10. ¿Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?	5	25	15	75	20	100
11. ¿Su líder le pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?	18	90	2	10	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

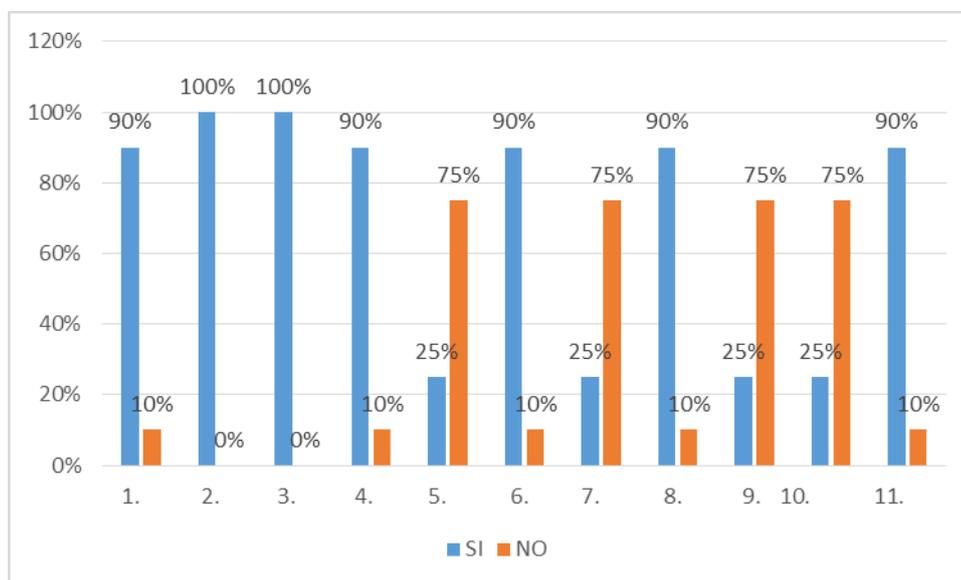


Figura 17: Gráfico que representa las ventajas del liderazgo

En la tabla 19 y gráfico 17 denominados "Ventajas del liderazgo" se observa que el 90% de los trabajadores respondieron que se trabaja en equipo en la organización, el 100% de los encuestados afirmaron que se tiene un plan para el trabajo en equipo, así mismo el 100% cree que el trabajo en equipo es importante, por otro lado el 90% se apoyan entre compañeros para lograr un buen desempeño, no obstante el 25% dijeron que se les pone límites que pueden afectar su desempeño, el 90% dijeron que se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas, el 25% respondieron que su líder

es proactivo, el 90% que es buena la relación entre miembros, el 25% dijeron que su jefe realiza asambleas o reuniones entre ellos, así como también el 25% afirmaron que algunas veces no respetaba los aportes de los demás, sin embargo el 90% dijeron que el líder pide opiniones a cada uno sobre las toma de decisiones.

Tabla 20: Ventaja del liderazgo

Item	BUENO		MALO		REGULAR		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	%	%
1. ¿Cómo es el desempeño de cada miembro de la organización?	4	100	0	0	0	0	4	100

Fuente: Cuestionario aplicado gerente

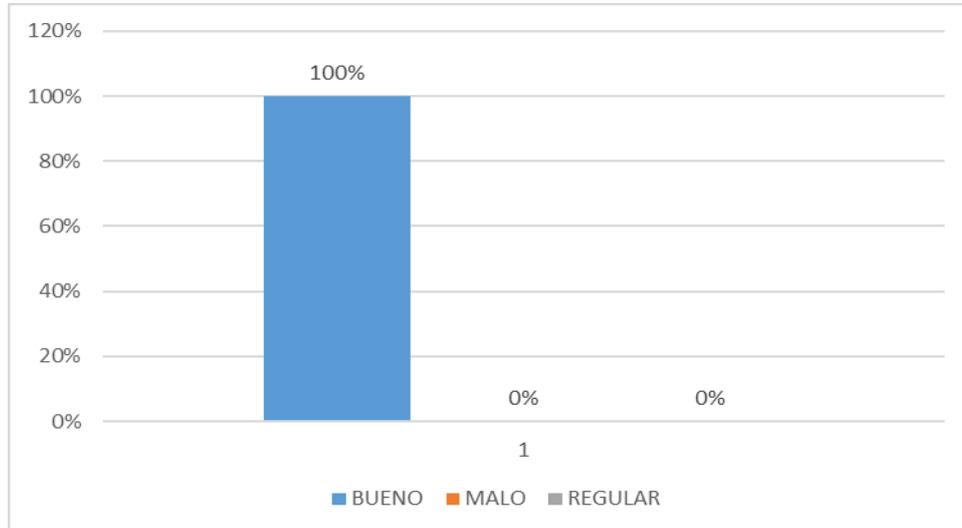


Figura 18: Gráfico que representa las ventajas del liderazgo

En la tabla 20 y gráfico 18 denominados “Ventajas del liderazgo” se observa que el 100% de los gerentes encuestados respondieron que es bueno el desempeño de los miembros de la organización.

5.1.6 O.G: Identificar la caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021.

Tabla 21: Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la MYPE?	20	100	0	0	20	100
2. ¿Está comprometido con el trabajo que realiza?	20	100	0	0	20	100
3. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	18	90	2	10	20	100
4. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	18	90	2	10	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

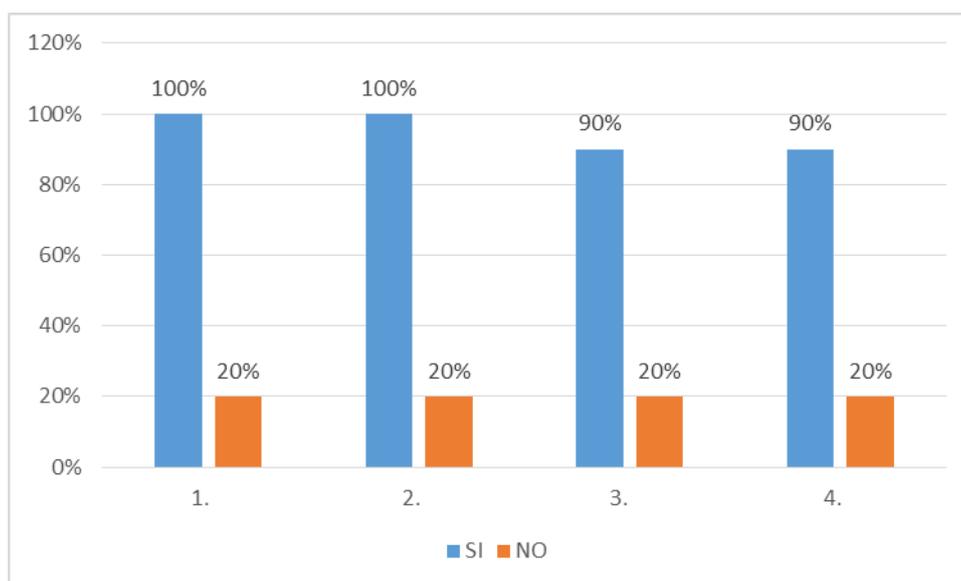


Figura 19: Gráfico que representa caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo

En la tabla 21 y gráfico 19 denominada "Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo" se observa que el 100% de los trabajadores encuestados se organizan para realizar las actividades en las MYPE, así también el 100% está comprometido con el trabajo que realiza, el 90% afirmaron que su líder se preocupa por el bienestar de cada uno y con respecto al apoyo entre ellos contestaron que si un 90%.

5.2 Análisis de resultados

5.1.1 Datos demográficos

En la tabla 3 y gráfico 1 denominada "datos demográficos de clientes" se observa que el 74,66 % de los encuestados fueron de género femenino, el 100% de la clase media, así como también el 36,67% de edades entre 18 a 25 años. Se contrasta con Asunción (2018) en su investigación, que para poder la satisfacción de los clientes se debe realizar un estudio, para lo cual se debe respetar las responsabilidades de cada miembro de la empresa. Ya que los productos o servicios deben estar a disposición del público en general. Así mismo, Monroy (2019) en unos de sus principios en el de evaluación, ahí debemos observar que es lo que estamos bien y que podemos fortalecer, que les sirve a los clientes para lograr su satisfacción. Siendo estos los más cercanos.

En la tabla 4 y gráfico 2 denominada "datos demográficos de trabajadores y gerentes" se observa que el 74,66% de los trabajadores encuestados fueron de género femenino, también de los gerentes encuestados el 100% fueron de género femenino, los trabajadores el 100% tenían entre 18 a 25 años y en los gerentes el 100% entre 50 a más. Contrasta con Manrique (2017) en su investigación detallo que el área que predomina en las MYPE jugueterías es el género femenino, en cuanto a la

edad no se encuentra ningún área que predomina, ya que no hay alguna que tiene mucho de diferencia, ya que también la adultez temprana tiene la capacidad de ser líderes. Por otro lado, Jacón (2018) en sus principios de gestión de la calidad determino que la mayoría de personas tiene la capacidad de tener grandes ideas para el mejoramiento o cambios que ayudan en los obstáculos.

5.1.2 Objetivo 1: Conocer los elementos de la gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

En la tabla 5 y gráfico 3 denominados "Elementos de la gestión de calidad" según el indicador "planificación" se observa que el 100% se organizan para realizar las actividades, como también los trabajadores respondieron que en las MYPE no realiza publicidad para que sean reconocidos, los trabajadores tienen los materiales necesarios para realizar sus labores, el 75% encuentran inconvenientes para realizar su trabajo, siendo esto una desventaja para una buena gestión, para el indicador "apoyo" el 100% de los clientes respondieron que solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto, así mismo motivan al cliente a adquirir los productos, por otro lado el 90% identifican las necesidades de cada cliente, así como también respondieron que se logra llegar con satisfacción al cliente. Lo que coincide con Alayo (2018) los elementos dentro de la gestión, en su investigación destaca los elementos gestión de la calidad, ya que en las micro y pequeñas empresas no están aplicando adecuadamente los elementos olvidándose de algunos de ellos, no utilizan las técnicas adecuadas dificultando el rendimiento del personal. Por otro lado, Mateo (2017) en elementos explica que son importantes para garantizar una gestión de calidad estos son: planificación y apoyo, siendo estos lo que nos pueden llevar a satisfacer a los clientes con lo brindado. Lo que contrasta con ambos autores ya que

estos determinan que los elementos se deben tener en cuenta para el buen manejo de la gestión de calidad.

En la tabla 6 y gráfico 4 denominados "Elementos de la gestión de calidad" se puede observar para el indicador "evaluación" el 100% de los clientes respondió que deberían agregar algo al producto, por otro lado, el 80% de ellos señalaron que es buena la atención y el 93,3 % dijeron que el ambiente es bueno dentro de la MYPE, coincide con Pincay y Parra (2020) lo cual dicen que la actitud del personal influye en la calidad, ya que la falta de empatía y poca iniciativa son características negativas por parte de las MYPE, tomando en cuenta que se debe tratar de manera adecuada. Por otro lado, Monroy (2019) sobre los elementos que se debe tener claro la relación entre ellos, saber hacia dónde queremos llegar, lo que queremos lograr, como lo vamos a lograr; teniendo en claro nuestros objetivos, tomando decisiones que nos puedan ayudar a afrontar los desafíos y si tenemos falencias entender en que estamos fallando y como debemos mejorar, para ello se debe tomar en cuenta el elemento de la evaluación.

En la tabla 7 y gráfico 5 denominados "Elementos de la gestión de calidad" se observa que para el indicador "evaluación" el 80% de los clientes que el producto ofrecido es bueno lo que contrasta con Asunción (2018) que habla sobre la satisfacción de los clientes, ya que no solo basta con que estos tengan bajos precios sino también calidad y puedan satisfacer las necesidades. También Mateo (2017) habla sobre la evaluación que es lo que se está logrando, siendo este uno de los elementos más importantes ya que así se darán cuenta si lo planteado está dando buenos resultados.

5.1.3 Objetivo 2: Definir los principios de gestión de la calidad en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

En la tabla 8 y gráfico 6 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que del indicador "enfoco al cliente" de todos los clientes encuestados el 93,3% señalo que es buena la experiencia en la organización, así mismo que puede que el servicio sea recomendado, así como también creen que el precio está de acuerdo con la calidad del producto, el 80% le gustan las características de la MYPE, por otro lado para el indicador "mejora continua" el 93,3% creen que en los últimos meses la atención o producto han mejorado, de igual manera han encontrado algo nuevo después de su última compra, también el 80% de ellos afirmaron que sus dudas son respondidas con satisfacción y creen que las personas que atienden son profesionales en la atención. . Se puede contrastar a López (2018) los principios son importante la organización orientada a los clientes, el enfoque de sistemas, la mejora continua y la toma de decisiones, siendo también de suma importancia los TIC que ayudan al logro de objetivos.

Así también, Jacón, (2018) se debe saber la importancia de los principios, para saber hacia dónde queremos llegar, tomando en cuenta el principio de enfoque al cliente ya que se debe saber qué es lo que el cliente necesita para lograr su satisfacción, también el principio de mejora continua, esto ayudara a que ellos obtengan nuevas cosas, para que sus compras no sean repetidas y estén contentos con los nuevos ingresos o estrategias, es importante mejorar continuamente para que los clientes puedan fidelizarse.

En la tabla 9 y gráfico 7 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa respecto al indicador "liderazgo" de los trabajadores encuestados

respondió el 80% que es buena la actitud del jefe hacia ellos, el 90% dijeron que son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe, así mismo creen que su jefe es un buen líder, por otro lado el indicador "compromiso" se obtuvo que el 90% afirmaron que son motivados para dar lo mejor de cada uno, así como también se sienten satisfecho con el trabajo que realizan, se reconoce su trabajo en la empresa y el 100% que está comprometido con el trabajo. Se contrasta con López (2018) que el liderazgo es importante dentro de la organización para la toma de decisiones. Por otro lado, Jacón (2018) el liderazgo se toma no solo por las personas que tengan el mayor rango dentro de la organización sino también por alguien que tenga la capacidad de tomar decisiones, así mismo el compromiso es importante ya que un trabajador comprometido puede lograr los objetivos de la empresa.

En la tabla 10 y gráfico 8 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que para el indicador "liderazgo" el 90% de los trabajadores dicen que el tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe es bueno. López (2018) en su investigación, principios en la gestión de calidad que identifico son: organización orientada al cliente, el liderazgo, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua y por último el enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones. También, Jacón (2018) en uno de sus principios determino que el liderazgo es importante dentro de la empresa, ya que este no solo se puede ejercer por el que tenga la mayor jerarquía sino también quien tenga las capacidades suficientes para enfrentar obstáculos y tomar decisiones que ayuden en la mejora. Lo que se asemeja a los autores ya que es importante un buen líder en una MYPE.

En la tabla 11 y gráfico 9 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que del indicador "toma de decisiones", los gerentes que fueron

encuestados el 100% respondió que ese negocio es rentable, como también creen que le falta algo para su empresa, así como que podrían mejorar algo para que su empresa crezca, por otro lado por el indicador "gestión de relaciones", el 50% dijeron que podrían cambiar de proveedores, sin embargo el 100% dijeron que es buena la relación que tienen con sus proveedores, también cuentan con varios proveedores. Se relaciona con López (2018) afirmar que uno de los principios importantes es la toma de decisiones ya que esto ayuda a decidir qué es lo que vamos a cambiar o mejorar. Para el indicador "gestión de relaciones", Rojas (2017) el que todas las partes se comprendan ayuda a lograr lo que se busca para cada una de ellas.

Por otro lado, Jacón, (2018) las relaciones dentro de la empresa o fuera son importantes para la buena gestión ya que esto ayuda al crecimiento mutuo y la buena imagen. Se debe mejorar a medida que lo requieran, las empresas deben crecer abiertamente, esto se puede lograr con decisiones acertadas. Lo que se está de acuerdo con ambos autores ya que ellos consideran que se deben considerar cada uno de los principios.

En la tabla 12 y gráfico 10 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa para el indicador "enfoco de procesos" el 50% de los gerentes, que el tiempo emplean en importar un producto es mucho, también que demoran mucho en abrir las puertas para empezar con las ventas, así mismo respondieron que se demoran mucho para adquirir un producto y dijeron que en mucho tiempo ven los resultados que sea rentable. Contrasta con Pincay y Parra (2020) estos hablan sobre las actitudes de los trabajadores esto se puede relacionar a como ellos puedan entender o tomar en cuenta cada proceso, ya que los sectores que definen el grado de calidad son calidad, producción y RRHH, las variables están relacionadas a la

dirección, ya que esta define la calidad de la empresa, cada una de las áreas influyen en los resultados. Por otro lado, Jacón, (2018) en su principio, "enfoque de procesos", habla sobre el compromiso de cada miembro de la empresa, esto ayuda a la determinación de objetivos, interpretando hacia donde queremos llegar. Lo cual se está de acuerdo con los autores ya que el saber hacia dónde vamos nos ayudara a realizar las actividades adecuadas y de la manera, teniendo en cuenta este principio.

En la tabla 13 y gráfico 11 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa que el indicador "toma de decisiones" el 100% de los gerentes respondieron que tuvieron apoyo por parte de sus familiares. Contrastándolo con Rojas (2017) los miembros de la empresa necesitan tener motivación para poder desempeñarse bien en su cargo, lo cual ayudara en su participación activa, ya que así los gerentes se pondrán también en los zapatos de los demás trabajadores, brindándoles lo necesario para realizar su trabajo. Por otro lado, Jacón (2018) en su principio, si un área de trabajo se siente motivado, podrá tomar decisiones acertadas, garantizando el éxito de la MYPE. Se está de acuerdo con los autores ya que la motivación también tiene que ver con la familia siendo esta un respaldo y teniéndola al lado ayudara a dar todo de sí.

En la tabla 14 y gráfico 12 denominados "Principios de la gestión de calidad" se observa en su indicador "gestión de relaciones" el 100% de los gerentes realiza los pedidos de los productos por llamadas. López (2018) en su investigación, destaca sobre los TIC que facilitan el logro de objetivos, ayudando a la rápida obtención de objetivos, siendo estas en corto tiempo. Por otro lado, Jacón (2018) en su principio gestión de relaciones, donde si las personas se llevan bien, teniendo una comunicación fluida y buena comprensión ayuda a acelerar resultados. Lo que se está

de acuerdo con los autores siendo estos los más cercanos a lograr los objetivos que la MYPE se está planteando alcanzar.

5.1.4 Objetivo 3: Identificar los tipos de liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

En la tabla 15 y gráfico 13 denominados "Tipos de liderazgo" se observa que en su indicador "transformacional" después de haber realizado la encuesta a los trabajadores el 90% respondieron que son motivados en la organización, el 75% respondió que su jefe ha tenido fallas como líder, también se respondió que su jefe es el líder modelo que ellos necesitan, así mismo para el indicador "situacional" el 75% de los gerentes creen que sabe cómo reaccionar ante cualquier situación, para el indicador "transaccional", el 90% respondió que se preocupa por el bienestar de cada uno, por otro lado el 75% dijeron que se les apoya cuando tienen algún problema fuera de la empresa, por otro lado para el indicador "burocrático" el 90% está conforme con las normas dadas y así como también respondieron que se debería agregar una norma para la mejoría. Lo cual se contrasta con Bueno y Orosco (2019) en tipos de liderazgo consideran que existen diferentes conductas e inspiración motivacional, lo cual pueden impactar en la organización. Se busca la satisfacción de cada miembro de la empresa, teniendo un mayor impacto. Así mismo, Santos (2019) los tipos de liderazgo, puede identificar a través de los procesos de comunicación, actitudes, capacidades y habilidades. Elevando el punto de mira de las personas hacia los objetivos lo cual esto ayudara a la incrementación de productividad, logrando el éxito organizacional.

En la tabla 16 y gráfico 14 denominados "Tipos de liderazgo" se observa que para el indicador "situacional", de los gerentes encuestados el 100% dijeron que aprendieron algo de los fracasos, para el indicador "contingente", el 100% le ponen límites a los trabajadores, así mismo respondieron que el nivel de expresión es buena en los trabajadores, creen que son importantes los valores para liderar, como también dijeron que le afectan las actitudes de los trabajadores, por otro lado para el indicador "transaccional" el 50% que no existe alguna sanción a los trabajadores que no cumplan con las normas de la empresa, el 100% expuso que tienen valor para ellos el desarrollo de los colaboradores, por otro lado el indicador "burocrático", el 100% manifestó que los trabajadores cumplen con las normas establecidas y que se han ganado el respeto de los colaboradores. Se relaciona con Frkovich (2018) que para el liderazgo transaccional se detecta con el compromiso que demuestran los miembros de la empresa. Así también para el indicador "situacional", Centurión (2017) existen diversos tipos de liderazgo los cuales se pueden adaptar a la organización. Por otro lado, Raffino (2019) existen diferentes tipos de liderazgo lo cual influye tanto en la acogida de clientes así también en las relaciones entre los trabajadores, si estos se sienten a gusto con el tipo de líder que les tocó podrán desempeñarse con entusiasmo y dedicación, siendo beneficioso para todos.

En la tabla 17 y gráfico 15 denominados "Tipos de liderazgo" se observa que para el indicador "transformacional", de los gerentes el 100% respecto a su cualidad positivamente, así como también que actúa bien frente a un problema. Valencia (2017) en su investigación determinó que en la organización existe una buena relación, así también con el liderazgo de las jerarquías más altas, lo cual permite definir las acciones que ayudara a la extracción de estrategias. Así también, Pacheco

(2019) nos habla sobre el tipo de liderazgo transformacional, siendo sus actitudes las más acertadas lo cual buscara la mejora continua no solo personal sino también de los demás miembros, busca transformar e innovar el equipo.

En la tabla 18 y gráfico 16 denominados "Tipos de liderazgo" se observa que para el indicador "situacional", el 100% de los gerentes dijeron que sus familiares fueron quienes los inspiraron hacer el líder que es hoy. Ortega (2018) expreso sobre las relaciones familiares, ya que las MYPE influye en ellas, a la hora de tomar decisiones. Las personas tienden a comportarse de acuerdo a su entorno, de acuerdo a como es la convivencia en casa es por ello que la familia es una de los núcleos más importantes para la persona. Por otro lado, Pacheco (2019) tipo de liderazgo, el situacional nos habla que este se adapta al entorno, siendo las capacidades, cualidades, actitudes, etc, los que influyen en su comportamiento. Lo que coincide con los autores coincide con uno de los tipos de liderazgo, se sabe que la familia en muchas ocasiones influye en ello.

5.1.5 Objetivo 4: Determinar las ventajas del liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021

En la tabla 19 y gráfico 17 denominados "Ventajas del liderazgo" se observa que para el indicador "trabajo en equipo" el 90% de los trabajadores respondieron que se trabaja en equipo en la organización, el 100% de los encuestados afirmaron que se tiene un plan para el trabajo en equipo, así mismo cree que el trabajo en equipo es importante, por otro lado el 90% se apoyan entre compañeros para lograr un buen desempeño, no obstante para el indicador "productividad", el 25% dijeron que se les pone límites que pueden afectar su desempeño, respondieron que su líder es

proactivo, el 90% dijeron que se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas, para el indicador 'comunicación', el 90% que es buena la relación entre miembros, el 25% dijeron que su jefe realiza asambleas o reuniones entre ellos, así como también afirmaron que a veces no respetaba los aportes de los demás, sin embargo el 90% dijeron que el líder pide opiniones a cada uno sobre las toma de decisiones. Se relaciona con Valencia (2017) las ventajas que se obtengan con el liderazgo bien ejercido o adecuado generarán buena relación entre todos, no solo eso, sino que también estas permitirán definir las acciones para extraer las ventajas no solo en el presente sino también en el futuro, los logros y comprometer a todos los miembros.

También Martínez (2017) en ventajas al tener buena actitud del líder los trabajadores podrán imitarla entonces se podrá lograr un beneficio colectivo. Logrando mejores relaciones, aspiraciones a la mejora y actitudes positivas. Esto

En la tabla 20 y gráfico 18 denominados "Ventajas del liderazgo" se observa que del indicador "productividad" el 100% de los gerentes encuestados respondieron que es bueno el desempeño de los miembros de la organización. Se contrasta con Bueno y Orosco (2019) que frente al liderazgo existe coincidencia en cuanto a las variables influencia idealizada conducta e inspiración motivacional siendo éstas las más importantes en la percepción y las que más impactan el clima organizacional. Por otro lado, Martínez (2017) en sus ventajas, las mejores relaciones interpersonales ayudan al buen ambiente laboral en la organización, trabajando por objetivos en común, apoyándose en las actividades, aspirando a ser mejor día a día. Coincide con ambos autores porque se necesita que los miembros de la empresa tengan buen desempeño.

5.1.6 O.G: Identificar la caracterización de la gestión de la calidad y liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, Año 2021.

En la tabla 21 y gráfico 19 denominada “ Caracterización de la gestión de calidad y liderazgo” se observa que el 100% de los trabajadores encuestados se organizan para realizar las actividades en las MYPE, así también el 100% está comprometido con el trabajo que realiza, el 90% afirmaron que su líder se preocupa por el bienestar de cada uno y con respecto al apoyo entre ellos contestaron que si un 90%. Los resultados obtenidos se pueden contrastar con Asunción (2018) en su investigación, que la gestión es la asignación de responsabilidades en los procesos que realiza la entidad y es por ello que se busca realizar una buena organización empresarial, para esto poseer grandes entradas, siendo los clientes importantes. Para todo ello debe basarse en estudios y vinculaciones con los clientes. Así también Frkovich (2018) los jefes y colaboradores reportan mayor comodidad con el estilo de liderazgo transformacional, este tipo de liderazgo es percibido como legítimo en la sociedad, a diferencia del estilo transformacional que se muestra más efectivo en culturas con menos distancia de poder.

V. CONCLUSIONES

Se conoció que los elementos de la gestión de calidad están bien implementados, ya que siguen al pie de la letra las indicaciones, saben que si reconocen lo que necesitan los clientes y cómo hacerlo, les ayudaran a lograr los objetivos, en las MYPE por parte de los trabajadores cumplen cada uno con las funciones que ayudan a facilitar el trabajo, así también por parte de los clientes estos lograr obtener lo que buscan, esto quiere decir que en la empresa saben que si hacen una buena planificación y va evaluando conseguirán lo planeado.

Se defino que el total de los principios de gestión de calidad se ponen en práctica, teniendo como uno de los principales el enfoque de los clientes, ya que en las MYPE se preocupen por lo que los clientes puedan necesitar y si o que están recibiendo cubren sus expectativas, tienen en cuenta al momento de tomar decisiones a parte de su equipo esto ayuda a intercambiar ideas y mejorar estrategias.

Se identificó que los tipos de liderazgo que se emplean no son tan variados, siendo el que más resalta, el transformacional ya que en las MYPE loa gerentes buscan el bienestar común, se preocupa porque cada uno dé todo de sí, ayudando a que todos aprendan nuevas cosas, mejorando en diferentes ámbitos, ya que si los trabajadores se sienten a gusto con el trato que se les brinda y se dan cuenta que se preocupan por que ellos también se desarrollen, estarán motivados para seguir desempeñándose como se debe.

Se determinó que las ventajas en el liderazgo son notables en lo estudiado, el total de los trabajadores que se tiene un plan para el trabajo en equipo, se refleja buena productividad ya que ponen esfuerzos todas las partes involucradas, buscan el

bien común, la comunicación también se refleja ya que si en una organización existe buena relación se logrará trabajar en armonía, unión y se podrán lograr lo planeado en menos tiempo.

Se identificó que las características de gestión de calidad están vinculadas con la organización de las actividades en las MYPE, y el compromiso que tienen los trabajadores al realizar su labor, por otro lado, el liderazgo se relaciona con la preocupación del líder por el bienestar de cada uno, sabiendo que la mayoría de los trabajadores muestra buen desempeño y ayuda entre todos lo cual ayuda al trabajo eficiente y eficaz, intercambiando ideas y esfuerzos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las MYPE que realicen publicidad ya que todas las estudiadas carecen de ello, por lo que esto les limitara al crecimiento rápido y constante, deben seguir trabajando en la mejora en la atención al cliente y así lograr completamente la satisfacción.

Se recomienda trabajar en la capacitación para cómo resolver las dudas o cómo lograr resolver los inconvenientes que se les presente, ya que no todos los clientes respondieron que se logra responder con satisfacción.

Se recomienda hacer un estudio o analizar lo que está bien y en lo que se está fallando por parte de los proveedores que se tiene, ya que no es favorable pensar en que se podrían cambiar constantemente, buscar estrategias lo cual ayude a ambas partes resolver los fallos. Así también buscar soluciones para que los productos lleguen en menor tiempo.

Al líder se le recomienda trabajar en el manejo de sus acciones, las fallas que tengan perjudica no solo a los miembros o clientes sino también a los ingresos que las MYPE puedan tener. Las reacciones que puedan tener ante cualquier problema se debe tomar con calma y pensando con claridad.

Se recomienda que el líder tome decisiones ante las circunstancias lo antes posible así no se desperdicia el tiempo y se puede lograr las metas a corto plazo, un líder proactivo ayuda al crecimiento de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alayo, A. (2018). Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Chimbote, Perú.
- América Retail (2020). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a>
- Anónimo (2018). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-97532018000500005
- Arica, Velásquez y Cercado (2018). Producción y comercialización de kits didácticos para niños en base a MDF. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3941>
- Barbaran, S. (2019). Liderazgo y desarrollo personal. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4119/Liderazgo%20y%20desarrollo%20personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brown, Andrew. (2017, julio) Gestión de la atención al cliente. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. ProQuest ebrary.
- Cadena, Paulina. (2017). Propuesta de adaptación del sistema de gestión de calidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11015>

- CDC (2021).
<https://wwwn.cdc.gov/nndss/conditions/notifiable/2021/infectious-diseases/>
- Cordero y Martínez (2018). Estudio de los Factores que caracterizan a las Mype`S de la Ciudad de Yurimaguas, Período 2017. Universidad Nacional De La Amazonia Peruana. Iquitos, Perú.
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5616/Tracy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronado, J. (2018). Crecimiento Económico regional y condiciones de vida de la población activa ocupada del departamento de Piura, 2013. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Nuevos Tiempos, nuevas ideas. LIMA. PERU.
- Comercio, O. M. (2018). Organización Mundial del Comercio. Obtenido de Organización Mundial del Comercio.
- Covas, Z. & María, J. (2017). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. Recuperado de http://repositori.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, J y Rugel, S.(2018). Revista Espacios.
[.https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf](https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf)
- Chinchay, C. (2017). Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la ley n° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015”. HUARAZ. Recuperado el 18 de mayo del 2018

de:<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044900>

- El Peruano (2021). <https://elperuano.pe/noticia/112434-2021-tres-desafios-de-la-economia-peruana>
- El Tiempo (2020). Febrero. Perú. https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=102598&view=article&catid=100&id=6295&lang=en-GB
- Enrique, F. (2019, July 9). 11 Definiciones que describen la figura del liderazgo. EL LIDER EXPONENCIAL. <https://liderexponencial.es/11-definiciones-que-describen-la-figura-del-lider/>
- Espinoza, L. (2017). “Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarney, año 2016”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad los Ángeles de Chimbote, Huarney.
- Espinoza, S. y Yency, C. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las Mypes del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017.
- Gobierno de España (2020). https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/Suplementos/coronavirus_covid19.htm
- INEI (2018). PERÚ: Informe económico trimestral. IV trimestre 2018. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1649/libro.pdf
- INEI (2020).

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_pbi_trimestral_iit_2020.pdf

- IPE (2020). <https://www.ipe.org.pe/portal/>
- Lopez, j. (2020) Estadística descriptiva, Economipedia, obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/estadística>
- MINSA (2020). <https://www.gob.pe/minsa>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). <https://www.gob.pe/mef>
- Organización mundial de la salud (2020).
https://covid19responsefund.org/es/?gclid=Cj0KCQjwp86EBhD7ARIsAFkgakgGcmZ9TIMjEaaJRf8sfTj42Jc6EW-vE47ulSzYRGe0vLL8oTH8nfsaAg5vEALw_wcB
- Pacheco, J. (2019). Teoría de contingencia.
<https://www.webyempresas.com/la-teoria-de-la-contingencia/>
- Porter (2017). Ser competitivo. Edición DEUSDO. Harvard Business Press.
https://books.google.com.pe/books?id=8wE2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5+fuerzas+de+porter+segun+autores&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiX6NaNpDwAhV_rpUCHbLhAU0Q6AEwA3oECAUQA#v=onepage&q&f=false
- Redacción interempresas (2017).
<https://www.interempresas.net/informacion/noticias.asp>
- Rivera (2018). Uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y las competencias comunicativas en estudiantes de los primeros ciclos del Instituto Superior Tecnológico TECSUP. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1669/TD%20CE%201674%20T1%20-%20Torres%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez, R. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización los granados del distrito de Trujillo, año 2016. Trujillo. Recuperado el 20 de abril del 2018 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045560>
- Sunat (2019). Régimen General. Retrieved from <https://www.sunat.gob.pe/ol-tiitmoddatruc/RTA3RA.html>
- Valencia, E. (2017). La gestión educativa y su relación con el liderazgo de los directores en las instituciones educativas iniciales de la Red N° 09 Ate Vitarte – 2016. Universidad nacional de educación, Lima-Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1307/TM%20CE->
- Vásquez, V. (2017). TLC entre Perú y Honduras beneficia a pymes peruanas. Diario la Republica en línea.
- Zavala, F. (2017). MEF: Economía habría crecido 3% en mayo, por encima de los estimados de analistas. Actualidad Empresarial, Boletín Empresarial Edición N° 373.
- Zuzama, J. (2017). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. Recuperado de http://repositori.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873,
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Por medio de este presente hago
constar que he revisado con fines de validación el instrumento de colección de
datos: encuesta, elaborado por MARYURI VANESSA IZQUIERDO
GUERRERO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
(muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTION DE LA
CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA DEL
MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2021”, que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 09 de marzo de 2021



CLAD
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC: CLAD-02348

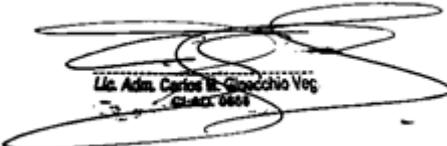
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439
Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en
Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de
validación el instrumento de colección de datos: encuesta, elaborado por
MARYURI VANESSA IZQUIERDO GUERRERO a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el
trabajo de investigación: “GESTION DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN
LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA DEL MERCADO MODELO DE
PIURA, AÑO 2021”, que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus
resultados.

Piura, 10 de marzo de 2021



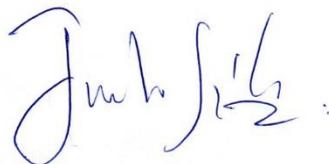
Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg
DNI: 02867439

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI02616283, MAGISTER en ADMINISTRACIÓN. Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de colección de datos: encuesta, elaborado por MARYURI VANESSA IZQUIERDO GUERRERO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTION DE LA CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2021”, que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 09 de marzo de 2021



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

CLAD:05461

Ítems relacionados con Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Realizan publicidad para que sean reconocidos??	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Encuentra inconvenientes para realizar su trabajo con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Identifican las necesidades de cada cliente?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se logra llegar con satisfacción al cliente?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?	X			X		X	Si () No (X)

8. ¿Motivar al cliente a adquirir los productos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Se debe agregar a la venta de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Es buena la atención en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Qué piensa sobre los productos ofrecidos?	X			X		X	Si () No (X)
13. ¿Es buena la experiencia respecto a la organización?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Es probable de que el servicio sea recomendado?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Le gustan las características de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Cree que el precio está de acuerdo con	X			X		X	Si () No (X)



 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO MIK
 RUC: CLAD-02348

la calidad de los productos?							
17. ¿Es buena la actitud de su jefe hacia usted?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿Cree que su jefe es un buen líder?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿Qué tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
22. ¿Se siente satisfecho al realizar el trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
23. ¿Reconocen su trabajo en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
24. ¿Están comprometidos con el trabajo que se realiza?	X			X		X	Si () No (X)



 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO
 RUC: CLAD-02348

25. ¿Cuánto tiempo emplean en importar un producto?	X			X		X	Si () No (X)
26. ¿Cuánto se demoran en abrir las puertas para empezar con las ventas?	X			X		X	Si () No (X)
27. ¿Cuánto se demora para adquirir un producto?	X			X		X	Si () No (X)
28. ¿En cuánto tiempo ven resultados si un es rentable o no?	X			X		X	Si () No (X)
29. ¿Su negocio es rentable?	X			X		X	Si () No (X)
30. ¿Quién lo apoyo en este negocio?	X			X		X	Si () No (X)
31. ¿Cree que le falta algo para que su empresa crezca?	X			X		X	Si () No (X)
32. ¿Debería mejorar para la empresa?	X			X		X	Si () No (X)



 Ing. VICTOR HELIO PATIÑO
 RUC: CLAD-02348

33. ¿Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?	X			X		X	Si () No (X)
34. ¿Ha encontrado algo de nuevo después de tu última compra?	X			X		X	Si () No (X)
35. ¿Son respondidas todas las dudas con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
36. ¿Cree que las personas que atienden son profesionales en la atención?	X			X		X	Si () No (X)
37. ¿Podría en algún momento cambiar de proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
38. ¿Es buena la relación que se tiene con los proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
39. ¿Cómo realiza los pedidos de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
40. ¿Cuenta con varios proveedores?	X			X		X	Si () No (X)

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
41. ¿Son motivados en la organización?	X			X		X	Si () No (X)
42. ¿Cómo cree que es su mayor cualidad?	X			X		X	Si () No (X)
43. ¿Su jefe ha tenido alguna falla como líder?	X			X		X	Si () No (X)
44. ¿Cree que es el líder modelo que usted necesita?	X			X		X	Si () No (X)
45. ¿Cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación?	X			X		X	Si () No (X)
46. ¿Qué le inspira hacer el líder que hoy eres?	X			X		X	Si () No (X)



 Mg. VÍCTOR HELIO PATIÑO
 RUC: CLAD-02348

47. ¿Ha aprendido algo de los fracasos?	X			X		X	Si () No (X)
48. ¿Cómo actúa frente a un problema?	X			X		X	Si () No (X)
49. ¿Le pone límites a los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
50. ¿El nivel de expresión que tienen los empleados en la organización es buena?	X			X		X	Si () No (X)
51. ¿Cree que los valores son importantes para liderar?	X			X		X	Si () No (X)
52. ¿Le afectan las actitudes de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
53. ¿ Existe alguna sanción a los trabajadores que no	X			X		X	Si () No (X)

cumplan con las normas de la empresa?							
54. ¿Tiene para usted valor el desarrollo de los colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
55. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
56. ¿Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
57. ¿Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?	X			X		X	Si () No (X)
58. ¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
59. ¿Ésta conforme con las normas	X			X		X	Si () No (X)



 Ing. VICTOR HELIO PATIÑO M.
 RUC: CLAD-02348

dadas por la empresa?							
60. ¿Cree que se debería agregar alguna norma para mejorar?	X			X		X	Si () No (X)
61. ¿Se trabaja en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
62. ¿Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	X			X		X	Si () No (X)
63. ¿Cree que el trabajo en equipo es importante?	X			X		X	Si () No (X)
64. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	X			X		X	Si () No (X)
65. ¿Cómo es el desempeño de cada miembro	X			X		X	Si () No (X)



 Ing. VICTOR HELIO PATIÑO M.
 RUC: CLAD-92348

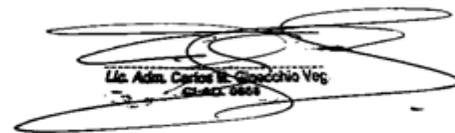
de la organización?							
66. ¿Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?	X			X		X	Si () No (X)
67. ¿Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?	X			X		X	Si () No (X)
68. ¿Su líder es proactivo?	X			X		X	Si () No (X)
69. ¿Es buena la relación entre los miembros de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
70. ¿Su jefe realiza asamblea o reuniones entre ustedes?	X			X		X	Si () No (X)
71. ¿Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?	X			X		X	Si () No (X)

<p>72. ¿Su líder le pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?</p>	<p>X</p>			<p>X</p>		<p>X</p>	<p>Si () No (X)</p>
---	----------	--	--	----------	--	----------	---------------------------




 Mr. VICTOR HELIO PATINO MIK
 RUC: CLAD-02348

Ítems relacionados con Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Realizan publicidad para que sean reconocidos??	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Encuentra inconvenientes para realizar su trabajo con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Identifican las necesidades de	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se logra llegar con satisfacción al cliente?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?	X			X		X	Si () No (X)



Lilia Adams Carmona

8. ¿Motivar al cliente a adquirir los productos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Se debe agregar a la venta de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Es buena la atención en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Qué piensa sobre los productos ofrecidos?	X			X		X	Si () No (X)
13. ¿Es buena la experiencia respecto a la organización?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Es probable de que el servicio sea recomendado?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Le gustan las características de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Cree que el precio está de acuerdo con	X			X		X	Si () No (X)



Lidia Adams Carpio
C.I. 10.000.000

la calidad de los productos?							
17. ¿Es buena la actitud de su jefe hacia usted?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿Cree que su jefe es un buen líder?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿Qué tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
22. ¿Se siente satisfecho al realizar el trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
23. ¿Reconocen su trabajo en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
24. ¿Está comprometido con el trabajo que se realiza?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos H. Guzmán Vég.
 C.I. 10.000.000

25. ¿Cuánto tiempo emplean en importar un producto?	X			X		X	Si () No (X)
26. ¿Cuánto se demoran en abrir las puertas para empezar con las ventas?	X			X		X	Si () No (X)
27. ¿Cuánto se demora para adquirir un producto?	X			X		X	Si () No (X)
28. ¿En cuánto tiempo ven resultados si un es rentable o no?	X			X		X	Si () No (X)
29. ¿Su negocio es rentable?	X			X		X	Si () No (X)
30. ¿Quién lo apoyo en este negocio?	X			X		X	Si () No (X)
31. ¿Cree que le falta algo para que su empresa crezca?	X			X		X	Si () No (X)
32. ¿Debería mejorar para la empresa?	X			X		X	Si () No (X)



Lic. Adm. Carlos E. Guzmán Voz
Director 2008

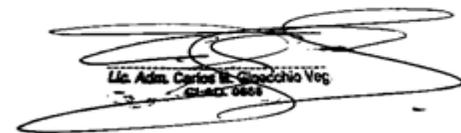
33. ¿Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?	X			X		X	Si () No (X)
34. ¿Ha encontrado algo de nuevo después de tu última compra?	X			X		X	Si () No (X)
35. ¿Son respondidas todas las dudas con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
36. ¿Crees que las personas que atienden son profesionales en la atención?	X			X		X	Si () No (X)
37. ¿Podría en algún momento cambiar de proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
38. ¿Es buena la relación que se tiene con los proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
39. ¿Cómo realiza los pedidos de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
40. ¿Cuenta con varios proveedores?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos B. Giacchino Veg.
 C.I. 10.000.000

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
41. ¿Son motivados en la organización?	X			X		X	Si () No (X)
42. ¿Cuál cree que es su mayor cualidad?	X			X		X	Si () No (X)
43. ¿Su jefe ha tenido alguna falla como líder?	X			X		X	Si () No (X)
44. ¿Cree que es el líder modelo que usted necesita?	X			X		X	Si () No (X)
45. ¿Cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación?	X			X		X	Si () No (X)
46. ¿Qué le inspiró hacer el líder que hoy eres?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos H. Guzmán Vieg
 C.R. 1994

47. ¿Ha aprendido algo de los fracasos?	X			X		X	Si () No (X)
48. ¿Cómo actúa frente a un problema?	X			X		X	Si () No (X)
49. ¿Le pone límites a los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
50. ¿El nivel de expresión que tienen los empleados en la organización es buena?	X			X		X	Si () No (X)
51. ¿Cree que los valores son importantes para liderar?	X			X		X	Si () No (X)
52. ¿Le afectan las actitudes de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
53. ¿ Existe alguna sanción a los trabajadores que no	X			X		X	Si () No (X)



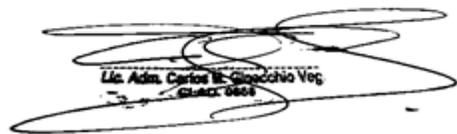
Lic. Adm. Carlos B. Giacchino Veg.
CI. 00000000

cumplan con las normas de la empresa?							
54. ¿Tiene para usted valor el desarrollo de los colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
55. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
56. ¿Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
57. ¿Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?	X			X		X	Si () No (X)
58. ¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
59. ¿Estas conforme con las normas	X			X		X	Si () No (X)



Lic. Adm. Carlos E. Giacchino Veg.
C.I. Acc. 0864

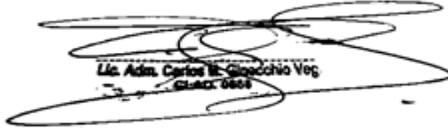
dadas por la empresa?							
60. ¿Cree que se debería agregar alguna norma para mejorar?	X			X		X	Si () No (X)
61. ¿Se trabaja en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
62. ¿Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	X			X		X	Si () No (X)
63. ¿Cree que el trabajo en equipo es importante?	X			X		X	Si () No (X)
64. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	X			X		X	Si () No (X)
65. ¿Cómo es el desempeño de cada miembro	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos E. Simacosta Veg.
 CI-Act. 0004

de la organización?							
66. ¿Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?	X			X		X	Si () No (X)
67. ¿Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?	X			X		X	Si () No (X)
68. ¿Su líder es proactivo?	X			X		X	Si () No (X)
69. ¿Es buena la relación entre los miembros de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
70. ¿Su jefe realiza asamblea o reuniones entre ustedes?	X			X		X	Si () No (X)
71. ¿Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Adm. Carlos B. Guzmán Vég.
 Director

72. ¿Su líder le pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?	X			X		X	Si () No (X)
--	---	--	--	---	--	---	-------------------


 Lic. Adm. Carlos M. Giacchino Veg.
 C.I. 0000

Ítems relacionados con Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Realizan publicidad para que sean reconocidos??	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Encuentra inconvenientes para realizar su trabajo con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Identifican las necesidades de	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se logra llegar con satisfacción al cliente?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD:05461

8. ¿Motivar al cliente a adquirir los productos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Se debe agregar a la venta de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿Es buena la atención en la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Qué piensa sobre los productos ofrecidos?	X			X		X	Si () No (X)
13. ¿Es buena la experiencia respecto a la organización?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Es probable de que el servicio sea recomendado?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Le gustan las características de la MYPE?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Cree que el precio está de acuerdo con	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

la calidad de los productos?							
17. ¿Es buena la actitud de su jefe hacia usted?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿Cree que su jefe es un buen líder?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿Qué tipo de liderazgo cree que ejerce su jefe?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
22. ¿Se siente satisfecho al realizar el trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
23. ¿Reconocen su trabajo en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
24. ¿Están comprometidos con el trabajo que se realiza?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD:05461

25. ¿Cuánto tiempo emplean en importar un producto?	X			X		X	Si () No (X)
26. ¿Cuánto se demoran en abrir las puertas para empezar con las ventas?	X			X		X	Si () No (X)
27. ¿Cuánto se demora para adquirir un producto?	X			X		X	Si () No (X)
28. ¿En cuánto tiempo ven resultados si un es rentable o no?	X			X		X	Si () No (X)
29. ¿Su negocio es rentable?	X			X		X	Si () No (X)
30. ¿Quién lo apoyo en este negocio?	X			X		X	Si () No (X)
31. ¿Cree que le f a l t a a l g o para que su empresa crezca?	X			X		X	Si () No (X)
32. ¿Debería mejorar para la empresa?	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

33. ¿Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?	X			X		X	Si () No (X)
34. ¿Ha encontrado algo de nuevo después de tu última compra?	X			X		X	Si () No (X)
35. ¿Son respondidas todas las dudas con satisfacción?	X			X		X	Si () No (X)
36. ¿Cree que las personas que atienden son profesionales en la atención?	X			X		X	Si () No (X)
37. ¿Podría en algún momento cambiar de proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
38. ¿Es buena la relación que se tiene con los proveedores?	X			X		X	Si () No (X)
39. ¿Cómo realiza los pedidos de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
40. ¿Cuenta con varios proveedores?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD:05461

Ítems relacionados con Liderazgo	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
41. ¿Son motivados en la organización?	X			X		X	Si () No (X)
42. ¿Cuál cree que es su mayor cualidad?	X			X		X	Si () No (X)
43. ¿Su jefe ha tenido alguna falla como líder?	X			X		X	Si () No (X)
44. ¿Cree que es el líder modelo que usted necesita?	X			X		X	Si () No (X)
45. ¿Cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación?	X			X		X	Si () No (X)
46. ¿Qué te inspiró hacer el líder que hoy eres?	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD.05461

47. ¿Ha aprendido algo de los fracasos?	X			X		X	Si () No (X)
48. ¿Cómo actúa frente a un problema?	X			X		X	Si () No (X)
49. ¿Le pone límites a los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
50. ¿El nivel de expresión que tienen los empleados en la organización es buena?	X			X		X	Si () No (X)
51. ¿Cree que los valores son importantes para liderar?	X			X		X	Si () No (X)
52. ¿Le afectan las actitudes de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
53. ¿ Existe alguna sanción a los trabajadores que no	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

cumplan con las normas de la empresa?							
54. ¿Tiene para usted valor el desarrollo de los colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
55. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	X			X		X	Si () No (X)
56. ¿Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
57. ¿Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?	X			X		X	Si () No (X)
58. ¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
59. ¿Esta conforme con las normas	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

dadas por la empresa?							
60. ¿Cree que se debería agregar alguna norma para mejorar?	X			X		X	Si () No (X)
61. ¿Se trabaja en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
62. ¿Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	X			X		X	Si () No (X)
63. ¿Cree que el trabajo en equipo es importante?	X			X		X	Si () No (X)
64. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	X			X		X	Si () No (X)
65. ¿Cómo es el desempeño de cada miembro	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

de la organización?							
66. ¿Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?	X			X		X	Si () No (X)
67. ¿Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?	X			X		X	Si () No (X)
68. ¿Su líder es proactivo?	X			X		X	Si () No (X)
69. ¿Es buena la relación entre los miembros de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
70. ¿Su jefe realiza asamblea o reuniones entre ustedes?	X			X		X	Si () No (X)
71. ¿Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?	X			X		X	Si () No (X)


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

72. ¿Su líder le pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?	X			X		X	Si () No (X)
--	---	--	--	---	--	---	-------------------


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

Definición y operacionalización de variables

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Fuente
Gestion de calidad	Elementos	Planificación	¿ Se organizan para realizar las actividades en la MYPE?	Trabajador
			¿ Se realizan publicidad para que sean reconocidos?	Trabajador
			¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores ?	Trabajador
			¿Encuentran inconvenientes para realizar su trabajo con satisfaccion?	Trabajador
		Apoyo	¿Identifican las necesidades de cada clientes?	Trabajador
			¿Se logra llegar con satisfaccion al cliente?	Trabajador
			¿Soluiconan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?	Trabajador
			¿ Motivan al cliente a adquirir los productos?	Trabajador
		Evaluacion	¿ Se debe agregar a la venta de los productos?	Cliente

			¿ Es buena la atencion en la MYPE?	Cliente
			¿ Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?	Cliente
			¿ Que piensa sobre los productos ofrecidos?	Cliente
Principios	Enfoque en clientes		¿Es buena la experiencia respecto a la organización?	Cliente
			¿Es probable de que el servicio sea recomendado?	Cliente
			¿Te gustan características de la MYPE?	Cliente
			¿Cree que el precio esta de acuerdo con la calidad de los productos?	Cliente
	Liderazgo		¿Es buena la actitud de su jefe hacia usted?	Trabajador
			¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?	Trabajador
			¿ Cree que su jefe es un buen lider?	Trabajador
			¿ Que tipo de liderazgo creer que ejerce su jefe?	Trabajador

	Compromiso	¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?	Trabajador
		¿Se siente satisfecho al realizar el trabajo?	Trabajador
		¿ Reconocen tu trabajo en la empresa?	Trabajador
		¿ Estan comprometidos con el trabajo que se realiza?	Trabajador
	Enfoque de procesos	¿ Cuánto tiempo emplean en importar un producto?	Gerente
		¿ Cuánto se demoran en abrir las puertas para empezar con las ventas?	Gerente
		¿Cuánto se demora para abquirir un producto?	Gerente
		¿ En cuánto tiempo ven resultados si un es rentable o no?	Gerente
	Toma de decisiones	¿ Su negocio es rentable?	Gerente
		¿ Quién lo apoyo en este negocio?	Gerente
		¿ Cree que le falta para que su empresa crezca?	Gerente

			¿ Deberia mejorar para la empresa?	Gerente	
	Mejora continua		¿ Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?	Cliente	
			¿Ha encontrado algo nuevo despues de tu última compra?	Cliente	
			¿ Son respondidas todas las dudas con satisfacción?	Cliente	
			¿Crees que las personas que atienden son profesionales o deberían mejorar en algo?	Cliente	
		Gestión de relaciones		¿ Podria en algun momento cambiar de proveedores?	Gerente
				¿Es buena la relación que se tiene con los proveedores?	Gerente
				¿ Cómo realiza los pedidos de los productos?	Gerente
				¿ Cuenta con varios proveedores?	Gerente
Lideraz			¿ Son motivados en la organización?	Trabajador	
			¿Cómo cree que es su mayor cualidad?	Gerente	

go	Tipos	Transformacional	¿ Su jefe que ha tenido fallas como lider?	Trabajador
			¿ Cree que es el líder modelo que usted necesita?	Trabajador
		Situacional	¿ Cree que su líder sabe como reaccionar ante cualquier situación?	Trabajador
			¿ Qué le inspiro hacer el lider que hoy eres?	Gerente
			¿ Ha aprendido algo de los fracasos?	Gerente
			¿Cómo actúa frente a un problema?	Gerente
		Contingente	¿ Le pone límites a los trabajadores?	Gerente
			¿El nivel de expresion que tienen los empleados en la organizacion es buena?	Gerente
			¿ Cree que los valores que son importantes al momento de liderar?	Gerente
			¿ Le afectan las actitudes de tus colaboradores?	Gerente
			¿ Existe alguna sanción a los trabajadores que no cumplan con las normas de la	Gerente

			empresa?	
		Transacciona l	¿Tiene valor para usted el desarrollo de las colaboradores?	Gerente
			¿ Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?	Trabajador
			¿ Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?	Trabajador
			¿ Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?	Gerente
		Burocrático - administrativ o	¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?	Gerente
			¿ Está conforme con las normas dadas por la empresa?	Trabajador
			¿ Cree que se debería agregar alguna normas para mejorar?	Trabajador
	Ventajas	Trabajo en equipo	¿ Se trabaja en equipo?	Trabajador
			¿ Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?	Trabajador
			¿ Cree que el trabajo en equipo es importante?	Trabajador

			¿ Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?	Trabajador
		Productividad	¿ Cómo es el desempeño de cada miembro de la organización?	Gerente
			¿ Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?	Trabajador
			¿ Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?	Trabajador
			¿ Su líder es proactivo?	Trabajador
			¿ Es buena la relación entre los miembros de la empresa?	Trabajador
		Comunicación	¿ Su jefe realiza asamblea o reuniones entre ustedes?	Trabajador
			¿ Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?	Trabajador
			¿ Su líder les pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?	Trabajador

Cuestionario dirigido al trabajador



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repertorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ellos.

Datos demográficos

Edad:

Estado civil:

Género:

Nivel de estudios:

Número de trabajadores:

Variable: Gestión de calidad

1. ¿Se organizan para realizar las actividades en la MYPE?
a. SI b. NO
2. ¿Realizan publicidad para que sean reconocidos?
a. SI b. NO
3. ¿Tienen los materiales necesarios para realizar sus labores?
a. SI b. NO
4. ¿Encuentra inconvenientes para realizar su trabajo con satisfacción?
a. SI b. NO

5. ¿Identifican las necesidades de cada cliente?
 - a. SI b. NO
6. ¿Se logra llegar con satisfacción al cliente?
 - a. SI b. NO
7. ¿Solucionan los problemas en caso que haya alguna queja con un producto?
 - a. SI b. NO
8. ¿Motivan al cliente a adquirir los productos?
 - a. SI b. NO

Variable: liderazgo

9. ¿Es buena la actitud del jefe hacia usted?
 - a. SI b. NO
10. ¿Son buenas las capacitaciones o reuniones que realiza su jefe?
 - a. SI b. NO
11. ¿Cree que su jefe es un buen líder?
 - a. SI b. NO
12. ¿Se les motiva para dar lo mejor de cada uno?
 - a. SI b. NO
13. ¿Se siente satisfechos al realizar su trabajo?
 - a. SI b. NO
14. ¿Reconocen su trabajo en la empresa?
 - a. SI b. NO
15. ¿Está comprometido con el trabajo que realiza?
 - a. SI b. NO
16. ¿Qué tipo de liderazgo creer que ejerce su jefe?
 - a. BUENO b. MALO c. REGULAR
17. ¿Son motivados en la organización?

- a. SI b. NO
18. ¿Su jefe ha tenido alguna falla como líder?
- a. SI b. NO
19. ¿Cree que es el líder modelo que usted necesita?
- a. SI b. NO
20. ¿Cree que su líder sabe cómo reaccionar ante cualquier situación?
- a. SI b. NO
21. ¿Su líder se preocupa por el bienestar de cada uno?
- a. SI b. NO
22. ¿Se les apoya cuando alguno tiene un problema fuera de la empresa?
- a. SI b. NO
23. ¿Está conforme con las normas dadas por la empresa?
- a. SI b. NO
24. ¿Cree que se debería agregar alguna norma para mejorar?
- a. SI b. NO
25. ¿Se trabaja en equipo en la organización?
- a. SI b. NO
26. ¿Se tiene ya un plan para el trabajo en equipo para lograr los objetivos?
- a. SI b. NO
27. ¿Cree que el trabajo en equipo es importante?
- a. SI b. NO
28. ¿Se apoyan entre compañeros para realizar un buen desempeño?
- a. SI b. NO
29. ¿Se les pone límites que puedan afectar su desempeño laboral?
- a. SI b. NO
30. ¿Se les brinda lo necesario para el cumplimiento de metas?

- a. SI b. NO
31. ¿Su líder es proactivo?
- a. SI b. NO
32. ¿Es buena la relación entre los miembros de la empresa?
- a. SI b. NO
33. ¿Su jefe realiza asamblea o reuniones entre ustedes?
- a. SI b. NO
34. ¿Alguna vez no se ha respetado los aportes de los demás?
- a. SI b. NO
35. ¿Su líder le pide opiniones a cada uno sobre las decisiones a tomar?
- a. SI b. NO

Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repertorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ellos.

Datos demográficos

Edad:

Estado civil:

Género:

Nivel de estudios:

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

Variable: Gestión de calidad

1. ¿Se debe agregar algo a la venta de los productos?
 - a. SI
 - b. NO
2. ¿Es buena la atención en la MYPE?
 - a. SI
 - b. NO
3. ¿Es bueno el ambiente dentro de la MYPE?
 - a. SI

- b. NO
- 4. ¿Qué piensa sobre los productos ofrecidos?
 - a. SI
 - b. NO
- 5. ¿Es buena la experiencia respecto a la organización?
 - a. SI
 - b. NO
- 6. ¿Es probable que el servicio sea recomendado?
 - a. SI
 - b. NO
- 7. ¿Te gustan las características de la MYPE?
 - a. SI
 - b. NO
- 8. ¿Cree que el precio está de acuerdo con la calidad de los productos?
 - a. SI
 - b. NO
- 9. ¿Cree que en los últimos meses la atención o producto han mejorado?
 - a. SI
 - b. NO
- 10. ¿Ha encontrado algo nuevo después de su última compra?
 - a. SI
 - b. NO
- 11. ¿Son respondidas todas las dudas con satisfacción?
 - a. SI
 - b. NO
- 12. ¿Crees que las personas que atienden son profesionales en la atención?

- a. SI
- b. NO

Cuestionario dirigido al gerente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE rubro juguetería del mercado modelo de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repertorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ellos.

Datos demográficos:

Edad:

Estado civil:

Género:

Nivel de estudios:

Giro del negocio:

Años en el negocio:

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

Variable: Gestión de calidad

1. ¿Su negocio es rentable?
 - a. SI
 - b. NO
2. ¿Cree que le falta algo para que su empresa crezca?

- a. SI
 - b. NO
3. ¿Debería mejorar algo para su empresa?
- a. SI
 - b. NO
4. ¿Podría en algún momento cambiar de proveedores?
- a. SI
 - b. NO
5. ¿Es buena la relación que se tiene con los proveedores?
- a. SI
 - b. NO
6. ¿Cuenta con varios proveedores?
- a. SI
 - b. NO
7. ¿Cuánto tiempo emplean en importar un producto?
- a. MUCHO
 - b. POCO
 - c. REGULAR
8. ¿Cuánto se demoran en abrir las puertas para empezar con las ventas?
- a. MUCHO
 - b. POCO
 - c. REGULAR
9. ¿Cuánto se demora para adquirir un producto?
- a. MUCHO
 - b. POCO
 - c. REGULAR

10. ¿En cuánto tiempo ven resultados si un es rentable o no?

- a. MUCHO
- b. POCO
- c. REGULAR

11. ¿Quién lo apoyo en este negocio

- a. FAMILIARES
- b. AMIGOS
- c. NADIE

12. ¿Cómo realiza los pedidos de los productos

- a. PRESENCIAL
- b. ONLINE
- c. LLAMADAS

Variable: Liderazgo

13. ¿Ha aprendido algo de los fracasos?

- a. SI
- b. NO

14. ¿Les pone límites a los trabajadores?

- a. SI
- b. NO

15. ¿El nivel de expresión que tienen los empleados en la organización es buena?

- a. SI
- b. NO

16. ¿Cree que son importantes los valores para liderar?

- a. SI
- b. NO

17. ¿Le afectan las actitudes de tus colaboradores?

- a. SI
 - b. NO
18. ¿Existe alguna sanción a los trabajadores que no cumplan con las normas de la empresa?
- a. SI
 - b. NO
19. ¿Tiene para usted valor el desarrollo de los colaboradores?
- a. SI
 - b. NO
20. ¿Todos los colaboradores cumplen con las normas establecidas?
- a. SI
 - b. NO
21. ¿Se ha ganado el compromiso de tus colaboradores?
- a. SI
 - b. NO
22. ¿Cómo cree que es su mayor cualidad?
- a. BIEN
 - b. MAL
 - c. REGULAR
23. ¿Cómo actúa frente a un problema?
- a. BIEN
 - b. MAL
 - c. REGULAR
24. ¿Qué le inspiró hacer el líder que hoy eres?
- a. FAMILIARES
 - b. USTED MISMO

c. AMIGOS

25. ¿Cómo es el desempeño de cada miembro de la organización?

a. BUENO

b. MALO

c. REGULAR

TR A	PREGUNTAS A TRABAJADORES																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
2	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
3	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
4	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	
5	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
6	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	
7	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B	B	A	A	
8	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B	B	A	A	
9	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	A	
10	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	A	
11	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	A	
12	A	B	A	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A	A	
13	A	B	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B	A	B	B	B	A	A

CLI.	PREGUNTAS A CLIENTES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
8.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
9.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
10.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
11.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
12.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
13.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
14.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
15.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
16.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

17.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
18.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
19.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
20.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
21.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
22.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
23.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
24.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
25.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
26.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
27.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
28.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
29.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
30.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
31.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
32.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
33.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

34.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
35.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
36.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
37.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
38.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
39.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
40.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
41.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
42.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
43.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
44.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
45.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
46.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
47.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
48.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
49.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
50.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

51.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
52.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
53.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
54.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
55.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
56.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
57.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
58.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
59.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
60.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
61.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
62.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
63.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
64.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
65.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
66.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
67.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

68.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
69.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
70.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
71.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
72.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
73.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
74.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
75.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
76.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
77.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
78.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
79.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
80.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
81.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
82.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
83.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
84.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

85.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
86.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
87.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
88.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
89.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
90.	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
91.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
92.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
93.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
94.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
95.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
96.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
97.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
98.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
99.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
100.	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
101.	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A

102	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A
103	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A
104	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A
105	A	A	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A
106	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
107	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
108	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
109	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
110	A	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A
111	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
112	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
113	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
114	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
115	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B
116	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
117	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
118	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B

119	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
120	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
121	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
122	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
123	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
124	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
125	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
126	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
127	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
128	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
129	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
130	A	B	A	B	A	A	B	A	A	A	B	B
131	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
132	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
133	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
134	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
135	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B

136	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
137	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
138	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
139	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B
140	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A
141	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
142	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
143	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
144	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
145	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
146	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
147	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
148	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
149	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
150	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

G	PREGUNTAS A GERENTES																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	A	A	A	A	A	A	C	C	D	D	E	E	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	G	F
2	A	A	A	A	A	A	C	C	C	C	E	E	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	G	F
3	A	A	A	B	A	A	D	D	C	C	E	E	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	G	F
4	A	A	A	B	A	A	D	D	D	D	E	E	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	G	F



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	MARYURI VANESSA IZQUIERDO GUERRERO
Identificador del trabajo de Turnitin (identificador de referencia)	1519922110
Título de la Entrega	PROYECTO DE INVESTIGACION - IZQUIERDO GUERRERO
Título del ejercicio	Turnitin: proyecto de investigación
Fecha de entrega	02/03/21, 23:45

 [Imprimir](#)

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 01:22	27 mar 2021 - 01:22	27 jun 2020 - 02:22

 Actualizar entregas

Ocultar barras laterales

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	PROYECTO DE INVESTIGACION - IZQUIERDO GUERRERO	1519922110	2/03/2021 23:45	0% 	 --

USER: 45757402

Nro: 082021-00008099
Fecha: 30-04-2021 09:35

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) IZQUIERDO GUERRERO MARYURI VANESSA, con código de matrícula 0811131067, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 30 DE ABRIL DEL 2021.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guovara
E ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO CLINICA (*)

V°B° CAJA

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.