

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO  
ABARROTES MERCADO MAYORISTA DEL DISTRITO  
VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA – AÑO 2021**

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

**AUTORA:**

**FIESTAS MORALES, MIRIAN ELIZABETH  
ORCID: 0000-0003-1050-6948**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Fiestas Morales, Mirian Elizabeth

ORCID: 0000-0003-1050-6948

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado  
Piura- Perú

### **ASESORA**

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**

Rosillo Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

María del Carmen Rosillo Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis formadores quienes se han esforzado a llegar en el punto en el que me encuentro.

A los propietarios de las Mype rubro Abarrotes y a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

## **DEDICATORIA**

A ser mi Dios por ser mi fuerza y mi inspiración  
y por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos.

A mis padres, hermanos quienes ha sido la guía y el camino para  
poder llegar este punto de mi carrera.

## RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo: identificar las características que tiene la Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura – Año 2021. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte Transversal. Por otro lado, para recolectar los datos de la investigación se utilizó la técnica: encuestas e instrumento cuestionario, teniendo como muestra a noventa y seis clientes, quince colaboradores y tres propietarios encuestados. Se determinó los siguientes resultados, el 53% de colaboradores encuestados ha solucionado un problema de la Mype rubro abarrotes, por otro lado, la totalidad de propietarios encuestados ha tenido dificultades al recibir mercadería de su negocio, finalmente, el 100% de colaboradores encuestados son reconocidos por su esfuerzo y habilidades dentro de la Mype abarrotes. Se concluye que las principales conclusiones de gestión de calidad son que existe una mejora en los productos innovando constantemente, como también los propietarios tienen trazados objetivos para el logro de las actividades y finalmente en liderazgo se determina que la mayoría de colaboradores reciben capacitaciones y orientaciones para realizar su trabajo de manera satisfactoria, como también existen evaluaciones de desempeño para saber las habilidades y destrezas del equipo de trabajo, finalmente existe empatía entre los colaboradores ayudándose entre sí en progreso de la empresa.

**Palabras Clave:** *Abarrotes, Gestión de calidad, Liderazgo y MYPE*

## **ABSTRACT**

The present research established as an objective: To identify the characteristics of Quality Management and Leadership in the Mype in the grocery wholesale market of the district of October 26, Piura - Year 2021. The methodology was descriptive level, quantitative type, non-experimental design and Cross section. On the other hand, to collect the research data, the technique was used: surveys and questionnaire instrument, having as a sample ninety-six clients, fifteen collaborators and three surveyed owners. The following results were determined, 53% of surveyed collaborators have solved a problem of the Mype grocery item, on the other hand, all surveyed owners have had difficulties when receiving merchandise from their business, finally, 100% of surveyed collaborators are recognized for their effort and skills within the grocery Mype. It is concluded that the main conclusions of quality management are that there is an improvement in the products constantly innovating, as well as the owners have set objectives for the achievement of the activities and finally in Leadership it is determined that the majority of employees receive training and guidance to perform their work in a satisfactory way, as there are also performance evaluations to know the abilities and skills of the work team, finally there is empathy between the collaborators helping each other in the progress of the company.

**Key Words:** *Groceries, Quality Management, Leadership and MYPE*

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA Y JURADO DEL ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	11
2.1 ANTECEDENTES.....	11
2.1.1 Variable de Gestión de calidad.....	11
2.1.1 Variables de liderazgo.....	15
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.1.1 Gestión de calidad.....	18
2.2.2 Liderazgo.....	22
III.HIPOTESIS.....	26
IV.METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
4.1 Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operación de variable.....	32
4.4 Técnicas e instrumentos.....	33
4.5 Plan de análisis.....	33
4.6 Matriz de consistencia.....	35
4.7 Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	37
5.1 Resultados.....	37
5.2 Analisis de resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	57



<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>
<i>Anexo 1:Instrumento de recolección de datos.....</i>	<i>63</i>
<i>Anexo 2: Matriz indicador-pregunta.....</i>	<i>68</i>
<i>Anexo 3 : consentimiento informado.....</i>	<i>70</i>
<i>Anexo 4:validaciones.....</i>	<i>71</i>
<i>Anexo 5:Similitud del turniting.....</i>	<i>77</i>
<i>Anexo 6:Evidencia de no adeudo.....</i>	<i>78</i>

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	32
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	35

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de la Mypes.....	29
Cuadro 2. Características demográficas.....	31

## INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Gráfico barra que representa los principios de la Gestión de calidad .....	37
Figura 2. Gráfico barra que representa elementos conforman el Sistema de Gestión de Calidad.....	41
Figura 3. Gráfico barra que representa cualidades importantes de un líder..... .....	43
Figura 4. Gráfico barra que representa los estilos del Liderazgo..... .....	45

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación procede de la línea de investigación: Gestión de calidad en las Mypes, línea asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las Mypes.

Según INEI (2020) el Departamento de Piura está conformado por una población de 2 047 954 habitantes, y específicamente en el distrito veintiséis de octubre uno de los diez distritos que ocupa la Provincia de Piura ubicada en el departamento homónimo en el Norte del Perú con una población de 187 787 hab. Asimismo aporta el 7.7 % al Producto Bruto interno (PBI) dinamizando así la economía nacional.

La economía en la Provincia de Piura, específicamente en el sector Agropecuario, la producción de limón en marzo de 2020 alcanzó 9 mil 528 toneladas. Asimismo, la producción de plátano reportó 31 mil 800 toneladas. Del mismo modo, disminuyó la producción de papa (-22,1). En el subsector pecuario, aumentó la producción de ovino (8,9%), porcino (4,0%), huevos (3,1%) y caprino (1,4%). No obstante, descendió la producción de vacuno (-4,0%), ave (-3,7%) y leche fresca (-0,2%).

Piura aporta el 7.7 % al Producto Bruto interno (PBI), lo cuál la actividad Manufactura concentró el 15,2 % del Valor Agregado Bruto Departamental, seguido de Comercio con 13,8 %, Extracción de Petróleo, Gas y Minerales con 9,9 % y Agricultura, Ganadería, Casa y Silvicultura con 8,2 %, entre otras. (INEI, 2020)

A nivel nacional figuran 2,612 mercados de abastos, reflejando un relevante dinamismo en los últimos 20 años y una expansión de 138.1%. (INEI, 2016)

Los mercados de abastos a nivel nacional sumaban 1,097 en 1996 y ahora totalizan 2,612, como reflejo del crecimiento de la economía y de la población, indicó el jefe del INEI, Aníbal Sánchez. Declarando que el número de puestos fijos de los mercados de abastos se elevó en 111.2% en el periodo de análisis al pasar de 155,765 a 328,946. (Diario Andina, 2021)

Existe más del 60% de negocios tradicionales, dividiéndose en abarrotes (21.1%), verduras (20.2%), carnes rojas y aves (19.1%), expendio de comidas (18.3%), frutas (12%), pescados y mariscos (6.2%) y artículos de limpieza (3.1%). En tanto, los puestos dedicados a los rubros no tradicionales representaron el 36.2% y corresponden principalmente a la venta de ropa, zapatos, sastrería, piñatería, relojería, entre otros rubros. Asimismo, existen más de 9,000 empleos en este rubro ascendiendo a unas 9,317 personas y de ellas el 77.9% son hombres y el 22.1% mujeres. (Vinces, 2020)

Además, en el aspecto de gasto de hogares en este rubro de mercados según la Encuesta Nacional de Hogares 2016 el 76.3% del gasto de los hogares se realizó en los mercados de abastos (mayoristas y minoristas), ambulantes y bodegas y el 23.7% en tiendas especializadas, supermercados y otros.

No obstante, el número de Mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad aumento como resultado de la pandemia. El desarrollo de las actividades económicas a nivel nacional se apoya, en gran parte, en las condiciones que desafían todas las unidades productivas que componen el tejido empresarial.

A nivel nacional existe gran cantidad de las micro y pequeñas empresas Mypes, las cuáles se han visto impactadas en gran medida por la crisis económica generada por la COVID-19 en 2020. Puesto que no solo invita a revisar el panorama que esta crisis dejó para las Mypes, sino también cómo impactó en la generación de capacidades formales de los empresarios y en su competitividad.

Por otro lado, los negocios de abarrotes se han renovado a causa del coronavirus, como por ejemplo ofrecen sus servicios en horarios restringidos, con la finalidad de atender, sobre todo, a clientes que viven alrededor y que pueden movilizarse a pie. Como también tienen establecido un servicio de entrega a domicilio, a través de sus plataformas web, que está dirigido a usuarios de comercio electrónico, es decir, aquellas personas que realizan compras a través de empresas de Delivery por aplicación. (Lingan, 2018)

Las tiendas, bodegas y puestos de mercados, que no tienen recursos tecnológicos como en los supermercados o un sistema formal de gestión de la relación con sus clientes (CRM), incluyen acciones creativas, propias del canal moderno, para atender a sus clientes. La relación cliente - casero siempre ha existido, pero en los últimos años se le incluyó el medio de pago y la personalización del servicio, para competir con el canal moderno. Así, los pequeños negocios han construido sus bases de datos. (Esan Business, 2020)

A consecuencia de la pandemia, las Mypes fueron severamente perjudicadas. Así, en 2020, se registraron aproximadamente 3.1 millones de Mypes distribuidas a lo largo del Perú, un 48.8% menos que en 2019. Esto demuestra el gran impacto dentro del rubro empresarial, no obstante, demuestra un mecanismo de transmisión de la crisis económica hacia los hogares que subsistían con los ingresos generados por las MYPE. De acuerdo con cifras de la

Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), el sector privado peruano está conformado principalmente por Mype. (Comex Perú, 2021)

En el sector Tecnológico es un reto para las Mypes insertar las herramientas tecnológicas con el fin de incrementar su competitividad y adaptarse a las demandas actuales del mercado. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) vienen innovando al sector y esta tendencia, sumada a la crisis sanitaria, continuará y se reforzará en adelante.

Uno de los temas relevantes y de amplio estudio en materia de transformación digital es la adopción de las TIC como motores para aumentar la productividad y la competitividad de las Mypes. Gracias a ellas, muchos comercios obtienen mayores ganancias por medio de canales virtuales. Asimismo, el uso del comercio electrónico facilita una amplia ventana de oportunidades a las Mype para competir en el mismo nivel que sus contrapartes más grandes, además de mejorar la eficiencia y la productividad de muchas de sus áreas. (Comex Perú, 2020)

En el aspecto financiero, el rubro empresarial es uno de los motores de la economía, generando empleo y cede de recursos económicos a las familias. A nivel nacional, la mayoría de las empresas son del segmento Mype representando el 39% de los clientes que solicitan préstamos para sus negocios.

El segmento Mype se compone en microempresas y pequeñas empresas. Según un estudio de Experian, al mes de marzo, dentro del tipo de crédito microempresa, la participación de las mujeres es a razón del 60%. (Diario Andina, 2021)



Por otro lado, en el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima (IEDEP- CCL, 2020) considero que el PBI descendiera al 3,7% para este año por efecto del COVID-19 fundamentado en la contracción de la demanda interna privada. Las Mypes ante este nuevo escenario son las más perjudicadas. El estado de emergencia y el aislamiento obligatorio han hecho que las demandas de sus productos descendan. Las medidas de restricción les impiden contar con la mano de obra necesaria para trabajar con normalidad, lo cuál ocasiono una grave inconveniente considerando que muchas de ellas están vinculadas con los sectores manufacturero y de servicios. (Economía verde, 2020)

Las Mypes desempeñan un papel básico en el crecimiento de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, conforman más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del PBI. Consciente de este desafío, el gobierno junto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) establecieron medidas económicas para apoyar a las Mypes, a través de los programas de Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE-MYPE). La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) adaptó el tratamiento de las provisiones que se insertan a los créditos que se otorguen en esos programas. (Diario el Peruano, 2020)

El programa Reactiva Perú, tiene como finalidad garantizar el financiamiento de la renovación de los fondos de capital de trabajo de empresas que enfrentan deudas y obligaciones de corto plazo con sus colaboradores y proveedores de bienes y servicios. Mediante un mecanismo que conceda la garantía del Gobierno Nacional a los créditos en moneda nacional que sean colocados por las empresas del sistema financiero. Este programa se emplea para

montos de créditos más altos y con un mayor nivel de formalización. El FAE-Mype tiene como finalidad incentiva el financiamiento de las Mypes, mediante créditos para capital de trabajo, así como para refinanciar sus deudas.

En el aspecto de los derechos laborales en las Mypes, la Ley 30056 denominada “Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial”, así como el D. S. 013-2013-PRODUCE, son las normas que regulan sobre las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, modalidad empresarial, que se distinguen únicamente por el nivel de ventas anuales.

Asimismo, las Mypes se caracterizan por tener ventas anuales no excedan de 150 UITs y Pequeñas Empresas las que no excedan 1700 UITs. Para calificar como Micro o Pequeña Empresa debe figurar en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Remype) y aprobarse en un régimen laboral especial en el que se reducen los costos laborales. La Mype es una unidad económica conformada por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la Ley General de Sociedades 26887, que tiene como esencia desarrollar actividades de extracción, transformación producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Formarse como una micro o pequeña empresa, es ingresar a la formalidad, para obtener beneficios laborales y tributarios, logrando mayor competitividad, rentabilidad productividad, y rapidez en el financiamiento.

La ley establece que las empresas que constituyen grupo económico o vinculación económica, las que tengan vinculación económica con otras empresas o grupos económicos nacionales o extranjeros, que no cumplan con dichas características, las que dividan sus unidades empresariales, las empresas que consignen información falsa, y finalmente las empresas que se dediquen al rubro

de bares, discotecas, juegos de azar y afines no pueden acceder a los beneficios del Régimen Laboral Mype. (Sabino Quiquia, 2020)

Con respecto a las fuerzas de porter, indicó a la Mype abarrotos en estudio, lo cuál se tendrá más claro de la situación de la Mype y así poder realizarse estrategias para obtener ventajas competitivas.

En el caso del poder de negociación de los clientes consiste básicamente en cuanto más se lleguen a un acuerdo los clientes, más requerimientos y condiciones exigirán en la calidad del producto, y en el precio. Asimismo, el cliente tiene la opción de adquirir cualquier producto en cualquier empresa, es por ello que se debe mejorar los canales de venta.

Por otro lado, en el poder de negociación de los proveedores es importante contar con mayor cantidad de proveedores, así se obtendrá mayor negociación y no existirá dependencia de un solo proveedor para ello es necesario aumentar la cartera de proveedores, como también realizar alianzas a largo plazo.

En el caso de la amenaza de nuevos competidores entrantes es necesario por lo que si no existen no sería tan conocido el producto o servicio. Por lo que es importante establecer una diferenciación en el producto, como también reducir el precio de los productos.

Asimismo, la amenaza de productos sustitutos es fundamental para un mercado, no obstante, es importante fijar un precio para un producto, observando las novedades e ir innovando constantemente.

En el caso de la rivalidad de competidores es el que facilito a la empresa los datos necesarios para incorporar estrategias de posicionamiento en el mercado,

con la finalidad de destacar sobre los competidores. Para ello se debe centrar en la calidad del producto, como también mejorar la atención del cliente.

En el tema de la primera variable de Gestión de calidad, es fundamental ahondar en conocimientos acerca de servicio al cliente, buscando estrategias como atender con amabilidad a los clientes y futuros clientes. Asimismo, brindar comodidad y seguridad. Por último, otorgar asesoría de los productos, su preparación y consejos.

En la segunda variable de liderazgo forma parte de un reto para todo emprendedor. Para ello los colaboradores hay que motivarlos, aprender de ellos, aconsejar, y reconocer a cada individuo de sus esfuerzos logrados en las actividades de la empresa.

La formulación del problema a investigar es: ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021?, la investigación tiene como objetivo general: Identificar las características que tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE Rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

Asimismo, sus objetivos específicos son: (a) Determinar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021. (b) Identificar que elementos conforman el Sistema de Gestión de calidad en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021. (c) Determinar las cualidades importantes de un líder en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021. Finalmente (d) Identificar los

estilos del liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

Para ello, se consideró la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se interpuso através de la técnica de recojo de datos de la encuesta, con el instrumento del cuestionario que incorpora preguntas de escala nominal, siendo empleadas para las variables de Gestión de calidad y liderazgo.

Se determinó los siguientes resultados, el 53% de colaboradores encuestados ha solucionado un problema de la Mype rubro abarrotes, por otro lado, la totalidad de propietarios encuestados ha tenido dificultades al recibir mercadería de su negocio, finalmente, el 100% de colaboradores encuestados son reconocidos por su esfuerzo y habilidades dentro de las Mype abarrotes.

Toda investigación se realizó con fines bien definidos, dichos propósitos tienen que ser lo suficientemente eficaces para mostrar las causas, motivos o razones que justifiquen su realización de la investigación.

Primero se justifica de manera Práctica porque va a Identificar las características de Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021. Según el autor (Chavarria, 2017) recalcó que toda investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo apoya a resolver un problema o, por lo menos ofrece estrategias que al aplicarse apoyarían a resolverlo.

Asimismo, tiene como justificación teórica analizar el libro “Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica” del autor (Velasco, 2019) dando prioridad a dos temas fundamentales de la calidad en toda

organización: los sistemas de gestión y la mejora continua. Todo ello desde una perspectiva teórica y práctica con el objetivo de que sirva no sólo para recibir conocimientos, sino también para facilitar su incorporación en las empresas. Según el autor (Méndez, 2018) en la investigación hay una justificación teórica cuando se manifiesta del estudio es crear reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una hipótesis, y contrastar resultados.

En la justificación metodológica se utilizó la metodología científica, asimismo la herramienta cuestionario, y entrevistas con el fin de recibir datos de las variables Gestión de calidad y liderazgo.

Según los autores (Bernal, 2017) y (Blanco Villalpando, 2019), toda investigación se justificó metodológicamente cuando se plantea o desarrolla una nueva técnica o estrategia que permita recibir conocimiento confiable.

Por otro lado, (Hernández, Fernández y Baptista, 2018) manifestó que un estudio se justifica metodológicamente cuando se implementara un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o se proyecta una nueva metodología que incluyó otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de manera más adecuada a determinada población.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Gestión de calidad

**Clark (2020)** presentaron su tesis titulada “*Bases de un sistema de gestión de calidad integrando las Normas ISO 9001:2015 y los fundamentos de Lean Construction*” - CHILE. Tuvo como objetivo: Proponer las bases para el diseño de un sistema de gestión de calidad considerando los requisitos de la Norma ISO 9001-2015. Se utilizó una metodología Teórica y explicativa. Se concluyó que, la proposición de las bases de un sistema de gestión de calidad integrando los fundamentos de Lean Construction basa su desarrollo en la profundización de los sistemas de gestión que no trabajan a la par con las áreas de mejoramiento continuo, ni eliminación de desperdicios, restándole proactividad al modelo tradicional que rigen dentro de las empresas.

**Báez (2018)** En su tesis denominada *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015* con aplicación a la empresa BRITEL S.A. – ECUADOR. Tuvo como objetivo: Diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa. Se utilizó una metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación. Se concluyó que, con el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa BRITEL S.A. se puede mejorar su desarrollo organizacional, así como darles una

ventaja frente a sus competidores, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa.

**Ruiz (2019)** En su tesis titulada *“Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la NTC-ISO 6001 para el Mercado Santafé de Antioquia” – COLOMBIA*. Tuvo como objetivo: Diseñar un modelo de gestión de calidad para Mercado Santafé de Antioquia. La obtención de datos se adquiere desde una variedad de fuentes, de tipo cuantitativo y descriptivo. Se concluyó que, con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, Mercado Santafé de Antioquia o cualquier MYPE podrá comenzar su proceso de implementación del SGC, como también Para el mercado Santafé fue muy beneficioso pues ya se comenzó con dicha implementación contando para eso con el compromiso total de la alta gerencia.

**Lingan (2019)** En su tesis denominada *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPE del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018”*. Tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la competitividad y Gestión de calidad. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación no experimental. Se concluyó que, según las características de la gestión de calidad de las MYPE del sector comercio de las tiendas de abarrotes; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados, se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes, y bajo cualquier circunstancia, que siempre se debe saludar, y mostrar una sonrisa sincera, ser cortés y atento y servicial.

**Chota (2018)** En su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE en el sector comercio rubro distribuidora*



*de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017*". Tuvo como objetivo: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación no experimental. Se concluyó que, los principales elementos de la gestión de calidad en donde se refleja que el elemento precio siempre es la pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento impacto social busca interrelacionar al cliente y trabajadores, es por ello que se manifestó además que siempre el negocio cumple con satisfacer las exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad, sintiéndose satisfechos de los productos ofrecidos por las distribuidoras.

**Vega (2017)** En su tesis titulada "*Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Cliente Mayorista, Del Rubro De Abarrotes Del Centro Comercial La Unión Canto Grande S.J.L. En El Año 2017*". Tuvo como objetivo: Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, para tal propósito se realizó una investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional. Se concluyó que, en cuanto a los resultados de la prueba estadística Rho de spearman que muestra un coeficiente de correlación de 0.885 con un nivel de significación bilateral de 0.000, En valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 88.5% de correlación entre las dos variables, que se califica como un nivel de correlación alta.

**Flores (2020)** En su tesis titulada "*Gestión de calidad y fidelización del cliente en las MYPE rubro abarrotes del Mercado las Capullanas de Piura, Año 2019*". Tuvo como objetivo: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y fidelización del cliente en las MYPE rubro abarrotes. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación no experimental. Se

concluyó que, se identificó que las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad en las MYPES investigadas son; Mejora de la satisfacción del cliente, aumento de la eficiencia y reducción de costos, incremento de la rentabilidad económica, potenciación de la imagen positiva de la empresa, así mismo el crecimiento de la coordinación interdepartamental.

**Vera (2019)** En su tesis denominada “*Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro bodegas del AA.HH. La Victoria, distrito Piura, año 2018*”. Tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación no experimental. Se concluyó que, en caso de la variable gestión de calidad el 100% poseen un enfoque al cliente, toma de decisiones, pues resuelven las quejas que presentan sus clientes y relaciones mutuamente beneficios con el proveedor para que siempre estén cumpliendo las expectativas de sus clientes, así mismo el 100% obtuvo como beneficio credibilidad e imagen, satisfacción de los clientes y toma de decisiones.

**Erazo (2019)** En su tesis titulada “*Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE comerciales Rubro bodegas de Urbanización los Titanes, Piura año 2019*”. Tuvo como objetivo: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE, rubro bodegas, se empleó una metodología descriptiva. Se concluyó que, la mejora de los procesos implica evitar demoras durante la venta y entrega de los productos, la mejora de satisfacción del cliente se consigue cuando el consumidor encuentra todos los productos que necesita, la cultura de mejora continua permite cambiar la infraestructura y ampliar la gama de productos para atraer mayores clientes y conseguir su fidelidad.

### 2.1.2. Liderazgo

**Alarcón (2018)** En su tesis denominada *“Diagnóstico del liderazgo ejercido y los factores de motivación de los colaboradores de una tienda de conveniencia en la ciudad de Xalapa, Veracruz” – MÉXICO*. Tuvo como objetivo: Describir la percepción que, tenían los colaboradores de la empresa FASTI respecto al liderazgo ejercido y de los factores que los motivan a desempeñar su trabajo. Su metodología empleada fue de alcance no experimental descriptivo y de carácter cuantitativo. Se concluyó que, en cuanto al liderazgo en la gran mayoría de encuestados, se puede distinguir que existe armonía y fraternidad en la dirección de sus jefes y se refleja a través de la forma en como laboran, en la facilidad de realizar comentarios o sugerencias para la toma de decisiones y en la confianza que tienen hacia su superior. En ellos predomina la comunicación, respeto y el reconocimiento por realizar sus labores de manera exitosa.

**Medina & Bedoya (2018)** En su tesis titulada *“El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del supermercado “Autoservicio el super Maxi” en el municipio de Caloto, norte del Cauca, 2016. – COLOMBIA*. Tuvo como objetivo: Interpretar cuál es el tipo de liderazgo del administrador y cómo influyo en el desempeño laboral. Su metodología empleada fue cualitativa. Se concluyó que, se analizó que la administradora ostenta cierto grado de confianza en los empleados, sin embargo, la mayor parte de las decisiones son tomadas por la alta dirección, delegando solo aquellas medidas de menor importancia a los empleados, lo cuál genera una seguridad ante cambios y necesidades imprevistas.

**Bedoya (2019)** En su tesis titulada *“la relación entre las dimensiones del liderazgo transformacional y el liderazgo pro social” – ESPAÑA*. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, la muestra de investigación estuvo conformada por 93 personas de 2 de los consorcios hospitalarios ubicados en Cataluña. Los Instrumentos utilizados para esta investigación fueron Cuestionario multifactorial de liderazgo MLQ y cuestionario de liderazgo pro social PLQ. Se concluyó que, un líder transformacional tiene las bases para llegar a ser un líder pro social, además existe correlación entre del Liderazgo Transformacional con las variables del resultado eficacia del líder y satisfacción sin embargo el esfuerzo extra no tiene relación con el Liderazgo Transformacional ya que se necesita motivación a los empleados para poder lograr dicho resultado.

**Salas (2021)** En su tesis titulada *“Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPE del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos del distrito de Chancay, provincia de Huaral, 2019”*. Tuvo como objetivo: Proponer las mejoras del liderazgo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos. El tipo de investigación es tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Se concluyó que, se evidencio que gran parte de las MYPE en estudio cumplen con un rol importante en las variables de estudio como es el liderazgo, si bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa.

**Núñez (2019)** En su tesis denominada *“Liderazgo y satisfacción laboral en la Oficina de Administración del Mercado Municipal Minorista N° 1, Lima – 2018”*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es

descriptivo – correlacional. Se concluyó que, se determina que existe relación significativa entre el liderazgo y satisfacción laboral lo que se demuestra con el estadístico de Friedman, que toma como límite según los niveles de confianza y grados de libertad, la tabla Chi-cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

**Charqui (2017)** En su tesis denominada “*Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y tabaco (abarrotes) del mercado Central del distrito de Huaraz, 2015*”. Tuvo como objetivo: Describir las principales características del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental. Se concluyó que, el 62.5% de gerentes encuestados no consideran relevante las opiniones o sugerencias de sus trabajadores en cuenta a las decisiones que se vaya a tomar en la organización, lo cuál genera en los trabajadores cierta inconformidad sobre las decisiones tomadas.

**Cruz (2021)** En su tesis titulada “*Liderazgo directivo y clima laboral en los centros rurales de formación en alternancia de Piura, 2021*”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación existente entre liderazgo directivo y clima laboral. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental. Se concluyó que, el liderazgo directivo fue de nivel regular con 50% y el clima laboral fue calificado en 54,2% como aceptable También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El índice de relación según el coeficiente Rro de Spearman fue de 0,544\*\* (Sig.= 0.002 < 0.05) lo que indica una correlación positiva moderada aceptándose la hipótesis de investigación.

**Medina (2019)** En su tesis titulada “*Caracterización del liderazgo y la competitividad de las MYPE rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año*

2019”. Tuvo como objetivo: Identificar las características del liderazgo y la competitividad en las MYPE rubro Abarrote. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental. Se concluyó que, en las MYPE se práctica el liderazgo participativo, autoritario, democrático, transformacional; compromiso con su puesto de trabajo resolución de conflictos, motivación y cumplimiento de actividades.

**Moscol (2017)** En su tesis presentada *“Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura”*. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa. La investigación fue cuantitativa descriptiva no experimental. Se concluyó que, que los estilos de liderazgo Generativo Punitivo, Generativo nutritivo, Racional, Emotivo Libre y Emotivo Indócil tuvieron predominios promedios entre el 30% y 46%, mientras que el estilo Emotivo Dócil tuvo en mayoría una tendencia baja con el 35%.

## **2.2. Bases teóricas de la Investigación:**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1. Concepto de Gestión de Calidad**

Según Velasco (2018) determinó que la Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica, resaltó que son temas importantes en toda organización: los sistemas de gestión y la mejora continua.

Un sistema de Gestión de calidad es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que participan para establecer políticas, fines y procesos capaces de superarlos. Asimismo, los sistemas de gestión pueden tratar

de una sola disciplina o varias. Por ejemplo: gestión de calidad, gestión ambiental o gestión financiera.

Ciertamente podríamos enumerar un sinnúmero de instrumentos y actividades para lograr una correcta gestión de la calidad. Sin embargo, todas estas serán imposibles si no contamos con una actitud pro-activa de auto-análisis y cumplimiento de objetivos.

### **2.2.1.2. Principios de la Gestión de calidad**

Según (Normas ISO, 2021) indicó los principios de la gestión de calidad tienen como propósito guiar y orientar a toda empresa para cumplir sus fines de manera positiva. Se presentan ocho principios:

- a) **Cliente:** Es el principal punto de atención de cualquier organización pequeña o grande, puesto que toda la planificación y las estrategias de marketing deben centrarse, crecer e implementarse en función del cliente. Saber escuchar y comprender sus necesidades y cumplir con las expectativas es la centro para satisfacer los requerimientos de los consumidores, así mantener su fidelidad.
- b) **Liderazgo:** Es la habilidad que tiene un individuo de ser capaz de influir, incentivar, organizar y realizar tareas para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores. El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando determinada. El líder fundamental puede delegar actividades en otros responsables designados, según el tipo de estructura.

- c) **La participación del personal:** Los colaboradores también son una parte importante en toda organización, es por ello que debe existir motivación generando un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus acciones y resuelve la incertidumbre en momentos de crisis.
- d) **Enfoque basado en procesos:** Consiste en guiar a cada área de la organización y es parte del desarrollo global de la organización para lograr los objetivos de manera positiva.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Dirigir hacia el campo o a la práctica los pasos establecidos por la organización generando interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- f) **La mejora continua:** Según estándares de cada rubro la evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para lograr mejoras en los procedimientos.

La mejora continua es una dirección para la mejora de procesos operativos que se centra en la necesidad de inspeccionar continuamente las operaciones de las dificultades, la reducción de costos oportuna, la racionalización, y otros factores que en conjunto acceden a la optimización.

- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el progreso de la organización.

En este enfoque dentro de una gestión de una organización es fundamental tomar decisiones, actuar según el análisis objetivo, la



experiencia y la intuición. Así se analizó la información y los datos con la metodología adecuada.

- h) **La relación con los proveedores:** Es importante mantener una relación útil y recíproca entre la empresa y los proveedores como alianzas y planes de pago.

### **2.2.1.3. Elementos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad**

Editorial Etecé (2021) definió que el sistema de gestión de calidad de una empresa está establecido por todos los elementos que conforman a objetivo de garantizar un servicio constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también aprueba implantar mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario.

Algunos ejemplos de elementos que conforman el sistema de gestión de calidad son:

- a) **Estructura de la institución:** Se denomina organigrama, puesto que es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas.
- b) **Planificación de estrategias:** Es el conjunto de acciones que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.
- c) **Recursos:** Son todo aquello que necesita la organización para marchar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.

## **2.2.2. Liderazgo**

### **2.2.2.1. Concepto de Liderazgo**

Según Sánchez (2018) indicó que el liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con el objetivo de lograr un conjunto de metas preestablecidas de carácter ventajoso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo.

El liderazgo solicita de un "conjunto de habilidades, y sobre todo de una serie de comunicaciones impersonales por medio de las cuáles el individuo que dirige un grupo influye en su ambiente, con el propósito de lograr una realización voluntaria y más eficaz de los objetivos de la organización". El liderazgo es, por lo tanto, una pauta. Quién la práctica tiene un compromiso consigo mismo, porque el verdadero dirigente ejerce una influencia especial en los individuos que lo rodean.

### **2.2.2.2. Cualidades importantes de un líder**

Según Michael Page (2018) indicó que un buen líder es lograr que el equipo trabaje de manera efectiva tanto individualmente como grupal. Su imagen es clave para que el equipo funcione. En muchas ocasiones esta actividad se convierte en un auténtico reto: el equipo está formado por personas heterogéneas, con intereses propios y conocimientos específicos. Por ello, el líder debe defender la independencia del colaborador, apoyándole en el uso de todo su potencial y creatividad e incentivando su sentimiento de pertenencia para crear un verdadero equipo.

**a. Fijar metas y expectativas:** es importante para que los equipos trabajen unidos con un fin en común, una persona que se dirige hacia una meta clara y fija,

aplicándose con mayor determinación porque sabe lo que se espera de él. Por eso, se vuelve imprescindible que un líder le trasmita a su público cuál es la misión, la visión y la estrategia. Se puede empezar estableciendo una meta anhelante a largo plazo y, poco a poco, segmentando tareas más pequeñas con resultados más inmediatos que incentiven a tu equipo haciendo que se concentren en el objetivo.

**b. Invertir en las personas:** El talento humano es la variable más significativa y valiosa de cualquier empresa. Por eso, se debe invertir en su formación y capacitación. En primer lugar, se debe clasificar a aquellos perfiles que tienen potencial en aquellas áreas y divisiones y van a ayudar a lograr la meta y una vez formado el equipo, invertir en ellos para que se sigan desarrollando, para que crezcan profesionalmente y con ellos, hagan crecer a la empresa hacia el objetivo marcado. Las personas con cualidades de liderazgo son hábiles de reconocer las destrezas especiales y saben cómo utilizarlas en beneficio de la organización.

**c. Potenciar el talento:** Es fundamental establecer planes de carrera para cada una de los colaboradores. Así como también realizar evaluaciones del desempeño y de un feedback sincero sobre cuáles son sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. Por otro lado, las personas talentosas suelen ser, a la vez, ambiciosas, por lo que no siempre es fácil retenerlas. Por esa razón es imprescindible cuidar e incentivar al colaborador con talento. Otro paso importante es el compromiso, y este únicamente se logra con una buena comunicación entre la dirección y los colaboradores, sintiéndose motivados y satisfechos.

### 2.2.2.3. Estilos de liderazgo

Según Estela (2018) De acuerdo a Daniel Goleman, Richard Boyatzis y Anne McKee, especialistas en liderazgo emocional, los administradores trabajan entorno a los estilos de liderazgo. Indicó que cada uno de estos estilos de liderazgo están representados por métodos específicos que son aplicables en ciertos contextos, por lo que un líder no debe centrarse solo a uno de estos estilos. El punto clave está en la habilidad de adaptarse a todos ellos según más beneficie.

**a. Al mando:** Este estilo es conocido por exigir el cumplimiento de las actividades de inmediato. Sirve para los tiempos de crisis, o cuando es necesario iniciar un cambio de tendencia, también lo hace para manejar a los colaboradores que son problemáticos y no decidan colaborar. Sin embargo, este estilo no funciona cuando no se está en una crisis, porque los colaboradores consideraran este estilo como uno molesto. Un consejo, es que se analice muy bien cuáles son las verdaderas crisis, y cuáles no para poder emplearlo con éxito.

**c. Visionario:** Sirve para movilizar al equipo que se dirige hacia una determinada visión. Se utilizó cuando es tiempo de cambios que necesitan para su éxito de una nueva visión o se requiere de una dirección clara para actuar. Este estilo no funciona cuando la visión que se tiene es una que se encuentra lejos de la realidad, por lo que con facilidad disminuirá la moral del equipo de trabajo. La clave de este estilo es una visión clara del futuro, una que sea alcanzable, concreta y directa.

**d. Empático:** Entre los tipos de liderazgo este el encargado de crear unión y vínculos emocionales. Sirve así para curar divisiones en un equipo, también lo es para incentivar a las personas cuando están atravesando circunstancias

estresantes. Con este estilo no está bien exagerar porque lo que produce es falta de dirección, y por lo tanto puede resultar en rendimientos desventajosos.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Sabino (2019), manifestó que la hipótesis como un intento de explicación o una respuesta temporal a un fenómeno. Su función está en delimitar el problema que se va a estudiar según algunos elementos, como: el tiempo el lugar y las características de los sujetos.

Es por ello que es de nivel descriptivo siendo así aquellas que enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no tiene Hipótesis.

## IV. METODOLOGÍA

### *4.1 Diseño de la Investigación*

En la Presente investigación es de tipo cuantitativa, que consiste en que su punto clave son poblaciones determinadas fijándose con la estadística, como también considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y pautas de las ciencias naturales y del positivismo. **Cadena (2017)**

Según Álvarez (2020) nos indicó que la investigación del nivel descriptiva, también denominada como la investigación estadística, que consiste en detallar los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Este nivel de investigación se especifican propiedades de variables, definen y miden variables, muestran las dimensiones de un fenómeno o contexto.

El diseño que se aplicó es no experimental según Mata (2019) indica que es aquella que cumple sin manipular deliberadamente las variables. Esto quiere decir que es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables. El diseño no experimental y de corte transversal se presenta los acontecimientos en tiempo real y en un tiempo determinado.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Según Arias (2018), considera que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con descripciones comunes para los cuáles serán extensivas en conclusiones de la investigación.

La unidad de análisis está constituida por Mypes del rubro abarrotes ubicada en el distrito veintiséis de octubre, que constituyen en un total de 3 abarroterías.

<b>Variable Gestión de Calidad</b>	<b>Variable Liderazgo</b>
<p>-El cuestionario está dirigido a los clientes, que constituyen una población infinita, es decir se desconoce el número exacto de clientes.</p> <p>-Asimismo también los propietarios, y colaboradores que constituye una población finita sabiendo la cantidad de encuestados.</p>	<p>-Se acudirá a los propietarios y colaboradores, siendo una población finita conociendo la cantidad de encuestados.</p>

#### **4.2.2. Muestra**

Arias (2018) define a la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Para la variable Gestión de calidad que dirige a los propietarios, colaboradores y clientes de la Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021. En el caso de los clientes representa una población infinita, y en el caso de propietarios y colaboradores finita porque se conoce la cantidad de personas que se encuestaran.

Para la variable liderazgo se dirigirá a los colaboradores y propietarios representando una población finita.



Según Ochoa (2018) definió la fórmula de estadística para determinar la muestra de la población infinita, es la siguiente:

En donde:

Z: Valor estadístico = 1.960

p: Prevalencia esperada = 0.50

q: 1 – p (si p= 0.5; entonces q: 0.5) = 0.50

e: margen de error = 0.01

Nivel de Confianza (90%) = 0.90

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.960^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.01^2}$$

$$n = 96 \text{ clientes}$$

### Relación de las unidades económicas

#### (MYPE)

NOMBRE DE MYPE	DIRECCIÓN	Nº DE PROPIETARIOS	Nº COLABORADORES
N. C	Mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre.	1	4
L.	Mercado mayorista del Distrito		

	Veintiséis de octubre.	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>O Y D</b>	Mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre.	<b>1</b>	<b>8</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **a. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>INCLUSIÓN</b>	<b>EXCLUSIÓN</b>
<b>Gestión de Calidad</b>	Administradores, gerentes o dueños que estén en la Mype rubro abarrotes.  Colaboradores que no estén atendiendo a los clientes en la Mype rubro abarrotes.  Clientes que acudan a la Mype rubro abarrotes y no estén apresurados en irse.	Administradores, gerentes o dueños que no hayan asistido a la Mype rubro abarrotes el día de la encuesta.  Colaboradores que no estén dispuestos a responder las preguntas.  Clientes que estén apresurados porque los está esperando un familiar.

<b>VARIABLE</b>	<b>INCLUSIÓN</b>	<b>EXCLUSIÓN</b>
<b>Liderazgo</b>	Administradores, gerentes o dueños que estén disponibles en la Mype rubro abarrotes.  Colaboradores que si tengan tiempo en la Mype rubro abarrotes.	Administradores, gerentes o dueños que no hayan asistido a la Mype rubro abarrotes el día de la encuesta.  Colaboradores que se nieguen a colaborar en la Mype rubro abarrotes.

## b. FUENTES DE INFORMACIÓN

<b>Variable: Gestión de Calidad</b>		
<b>Fuente de Información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Propietarios	Finita	3
Colaboradores	Finita	15
clientes	Infinita	96

<b>Variable : Liderazgo</b>		
<b>Fuente de Información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Colabores	Finita	15
Propietarios	Finita	3

## c. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

<b>MYPE</b>	<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>EDAD DEL PROPIETARIO</b>	<b>AÑOS DE LA EMPRESA EN EL MERCADO</b>
<b>N.C</b>	SECUNDARIA	51 años	15
<b>L.</b>	SECUNDARIA	51 años	15
<b>O Y D</b>	SECUNDARIA	43 años	15

### 4.3. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala
<b>Gestión de Calidad</b>	Velasco (2018) señala que “Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica” resalta que son temas importantes en toda organización: los sistemas de gestión y la mejora continua.	<b>Principios</b>	Cliente. Liderazgo Participación del personal. Enfoque basado en procesos. Enfoque de sistema para la gestión. Mejora continua. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones Relación con los proveedores	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores: El cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistema para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, la relación con los proveedores con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietarios/ Colaboradores / Clientes	Nominal
		<b>Elementos</b>	Estructura de la institución. Planificación de estrategias Recursos	La dimensión “elementos” se medirá con sus indicadores: la estructura de la institución, la planificación de estrategias, los recursos con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.		
<b>Liderazgo</b>	El liderazgo es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado con el objetivo de lograr un conjunto de metas preestablecidas de carácter ventajoso, útiles para la satisfacción de las necesidades verdaderas del grupo. (Sánchez, 2018)	<b>Cualidades importantes de un líder</b>	Fijar metas y expectativas. Invertir en las personas. Potenciar el talento.	La dimensión “cualidades” se medirá con sus indicadores: Fijar metas y expectativas, invertir en las personas, potenciar el talento con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Colaboradores Propietarios	Nominal
		<b>Estilos de liderazgo</b>	Al mando. Visionario. Empático.	La dimensión “estilos” se medirá con sus indicadores: Al mando, visionario, y empático. con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.		

Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Editorial Etecé (2021) señalo que las técnicas de investigación son el conjunto de instrumentos y procedimientos manejados para lograr información e ideas. Se manejan de acuerdo a los protocolos determinados en cada metodología.

La presente investigación “Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro abarrotos mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021” tuvo como técnica el cuestionario que incluyó preguntas referentes a las dos variables.

Ruiz (2015) indicó que la encuesta es un procedimiento que tiene la finalidad de explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo lograr que esa información resulte una cantidad considerable de individuos, asimismo permite conocer la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

La encuesta es la búsqueda sistemática de datos en la que el investigador cuestiona a los investigados sobre los datos que desea tener, luego hacer un resumen de estos datos individuales.

#### **4.5. Plan de Análisis**

El plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de la encuesta. Este plan aporta a lograr los objetivos relacionados con el propósito que estableciste antes de iniciar la encuesta. (Ruiz, 2018)

Para el desarrollo de la presente investigación “Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021” se procedió a la tabulación de datos con la herramienta Excel 2016, aplicación fundamental para el desarrollo de tablas y gráficos, finalmente se interpretó los resultados obtenidos.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas/instrumentos	Fuente	Metodología
Gestión de calidad y liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.	¿Qué características tiene la Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021?	<p>Identificar las características que tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.</p> <p>a) Determinar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.</p> <p>b) Identificar que elementos conforman el Sistema de Gestión de Calidad en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.</p> <p>c) Determinar las cualidades importantes de un líder en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.</p> <p>d) Identificar los estilos del Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.</p>	Según Sabino (2019), aquellas que enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no tiene Hipótesis.	<p>Gestión de calidad</p> <p>Liderazgo</p>	Encuesta/ Cuestionario	Propietarios/colaboradores/clientes	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Población:</b> Muestra 3 MYPE del mercado mayorista del distrito veintiséis de octubre 3 propietarios, 15 colaboradores y 96 clientes.</p>

#### 4.7. Principios éticos

Según la ULADECH (2021) señala que los principios éticos que se aplica en la investigación son las siguientes:

**Protección a las personas:** esto quiere decir que toda persona encuestada no presentara sus datos personales al momento de efectuar la encuesta.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Se contó con la manifestación de voluntad propia por parte de las personas que participan en la investigación, siendo informados sobre el fin de la investigación.

**Beneficencia y no maleficencia:** Asegurando el bienestar de los encuestados no causando daño maximizando así los beneficios.

**Cuidado del Medio ambiente y la biodiversidad:** Los trabajos de la investigación fue entregado atraves del campus virtual de la Universidad, previniendo en no imprimir documentos en la cual no se solicitaba en el momento. Por otro lado se tuvo en cuenta el cuidado del medio ambiente, utilizando hojas reciclaje para las encuestas aplicados a los propietarios y trabajadores de las Mypes.

**Justicia:** Así mismo otorgándoles a todos los participantes el derecho a acceder a sus resultados de manera equitativa.

**Integridad científica:** Se afianzo a los individuos que son participes de la investigación estén expedito de riesgo o daños que puedan poseer, por lo tanto se asumió el compromiso de cuidar y respetar a los participantes de la investigación.



## V. RESULTADOS

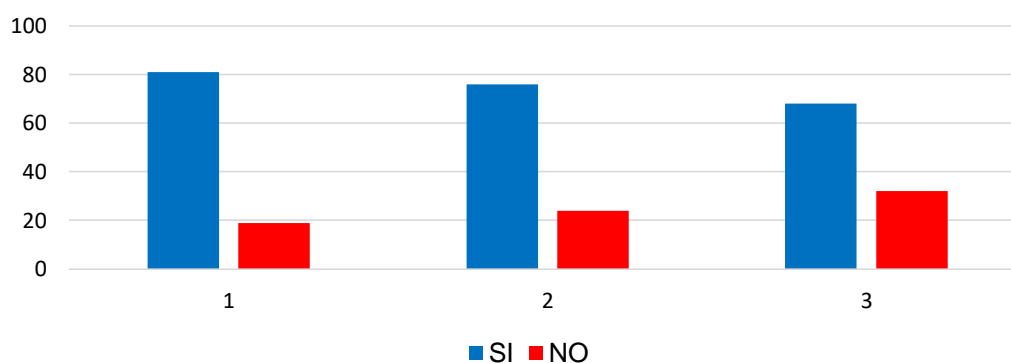
### 5.1. Resultados

5.1.1 Objetivo a: determinar los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura – Año 2021.

**Tabla 1**  
*Determinar los principios de la Gestión de calidad*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
1.- ¿Considera usted que frecen una buena atención al liente?	78	81	18	19	96	100
2.- ¿Considera usted que ha mejorado la atención?	73	76	23	24	96	100
3.- ¿Sabe usted si existe mejora en los productos?	65	68	31	32	96	100

*Fuente: cuestionario aplicado al cliente*  
*Elaboración Propia*



*Gráfico 1: gráfico de barras que representa: determinar los principios de la Gestión de calidad.*

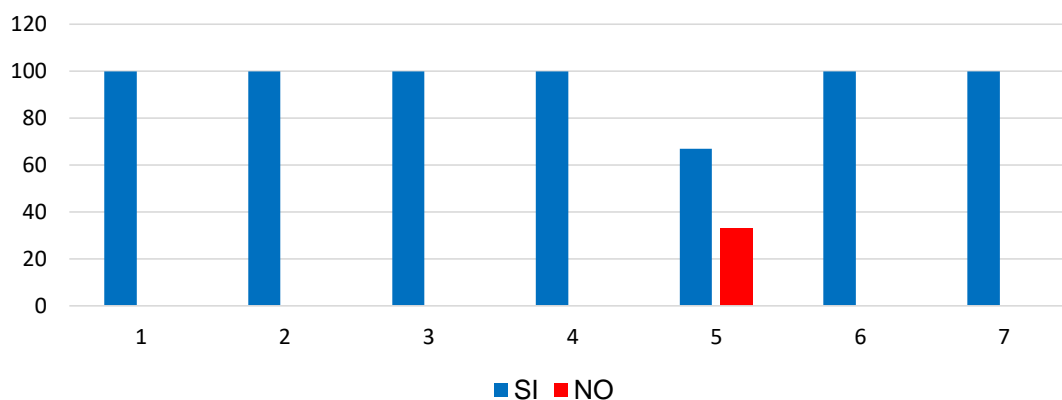
*Fuente: cuestionario aplicado al cliente.*  
*Elaboración Propia.*

**Interpretación:** En la tabla y figura 1: Determinar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE investigadas, se observa que el indicador “¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?” el 81% de clientes encuestados respondió que existe una buena atención, por otro lado, el indicador “¿Considera usted que ha mejorado la atención?”, el 76% de clientes encuestados respondió que ha mejorado la atención. Finalmente, el indicador “¿Sabe usted si existe mejora en los productos?”, el 68% de clientes encuestados reconoce que existe mejora en los productos.

**Tabla 2:**  
*Determinar los principios de la Gestión de calidad*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?	3	100	0	0	3	100
2.- ¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?	3	100	0	0	3	100
3.- ¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?	3	100	0	0	3	100
4.- ¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?	3	100	0	0	3	100
5.- ¿Ha tomado usted una decisión que conllevo resultados negativos?	2	67	1	33	3	100
6.- ¿A tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?	3	100	0	0	3	100
7.- ¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto?	3	100	0	0	3	100

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario.  
Elaboración Propia.*



*Gráfico 2: Gráfico de barras que representa: determinar los principios de la Gestión de calidad.*

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario.*

*Elaboración Propia.*

**Interpretación:** En la tabla y figura 2: Determinar los principios de la Gestión de calidad en las MYPE investigadas, se observa que los indicadores ¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?, ¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?, ¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?, ¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?, ¿A tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?, ¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto? La totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente. Finalmente, el indicador ¿Ha tomado usted una decisión que conllevo resultados negativos?”, se observa que el 67% de propietarios respondió que ha tomado decisiones con resultados negativos.

**Tabla 3:**  
*Determinar los principios de la Gestión de calidad*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo?	15	100	0	0	15	100
2.- ¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?	15	100	0	0	15	100
3.- ¿A recibido capacitaciones sobre atención al cliente?	14	93	1	7	15	100
4.- ¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?	8	53	7	47	15	100

Fuente: cuestionario aplicado al colaborador  
Elaboración Propia

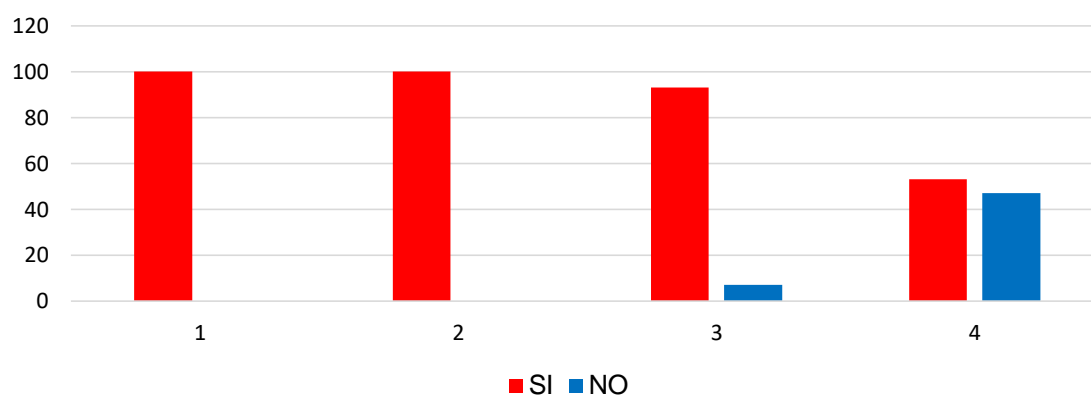


Figura 3: Gráfico de barras que representa determinar los principios de la Gestión de calidad

Fuente: cuestionario aplicado al colaborador.  
Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la tabla y figura 3: Determina los principios de la Gestión de calidad en la Mype investigadas, se observa que los indicadores ¿Ha recibido usted un

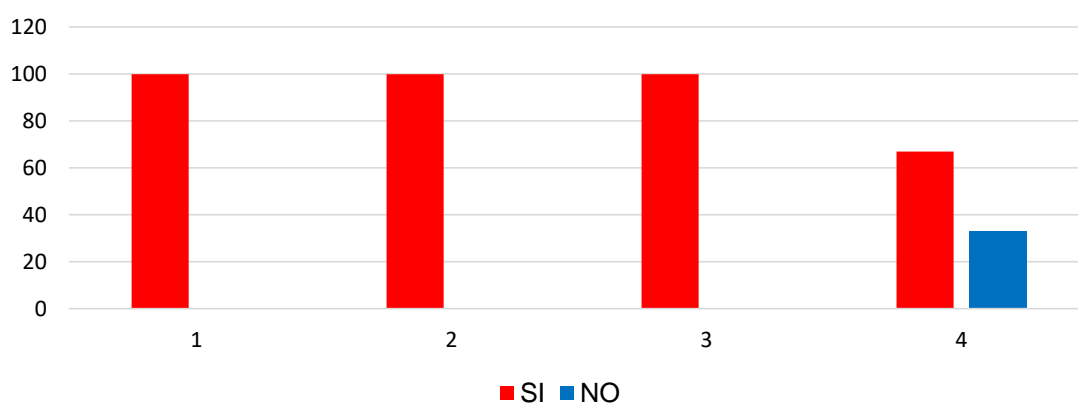
incentivo por el logro de su trabajo? y ¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?, se observa que la totalidad de colaboradores respondieron afirmativamente. Por otro lado, el indicador ¿A recibido capacitaciones sobre atención al cliente? el 93% de colaboradores afirmó haber asistido a capacitaciones. Finalmente, el indicador ¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?, el 53% de colaboradores ha solucionado un problema dentro de la empresa.

5.1.2 Objetivo b: identificar que elementos conforman el sistema de Gestión de calidad en la Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

**Tabla 4**  
*Identificar que elementos conforman el Sistema de Gestión de Calidad*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Afirma usted si la MYPE cuenta con un manual de funciones?	3	100	0	0	3	100
2.- ¿Ha tenido usted dificultades para acceder a un financiamiento para su negocio?	3	100	0	0	3	100
3.- ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una MYPE?	3	100	0	0	3	100
4.- ¿Usted utiliza equipo informático dentro de su negocio?	2	67	1	33	3	100

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario*  
*Elaboración Propia*



*Figura 4: Gráfico de barras que representa identificar que elementos conforman el Sistema de Gestión de Calidad*

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario*

*Elaboración Propia*

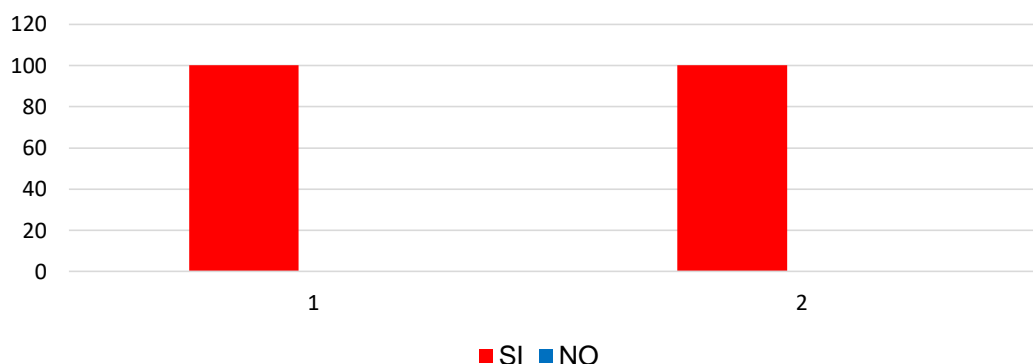
**Interpretación:** En la tabla y figura 4: Identificar que elementos conforman el sistema de Gestión de calidad en las Mypes investigadas, se observa que los indicadores ¿Afirma usted si la Mype cuenta con un manual de funciones?, ¿Ha tenido usted dificultades para acceder a un financiamiento para su negocio?, y ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una Mype?, se observa que la totalidad de propietarios respondieron afirmativamente. Finalmente, el indicador ¿Usted utiliza equipo informático dentro de su negocio?, el 67% de propietarios utiliza equipo informático.

5.1.3 Objetivo c: determinar las cualidades importantes de un líder en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

**Tabla 5**  
*Determinar las cualidades importantes de un líder*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Su empresa tiene algún propósito social?	3	100	0	0	3	100
2.- ¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?	3	100	0	0	3	100

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario  
Elaboración Propia*



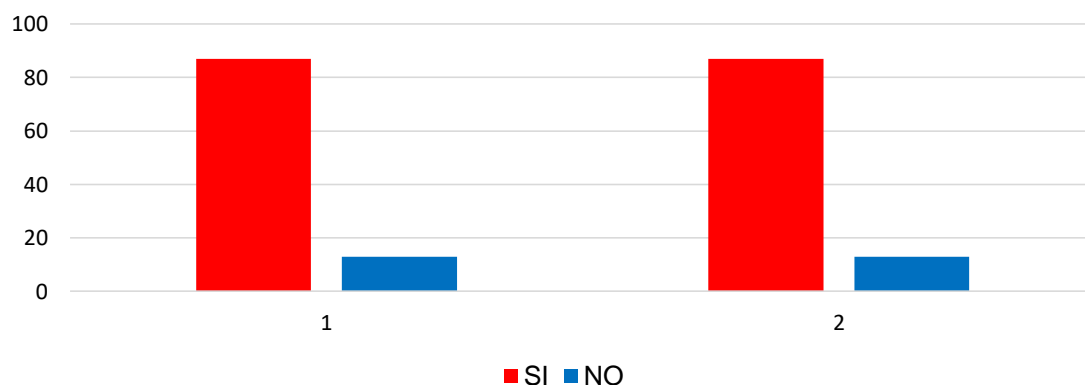
*Figura 5: Gráfico de barras que representa determinar las cualidades importantes de un líder.  
Fuente: cuestionario aplicado al propietario  
Elaboración Propia*

**Interpretación:** En la tabla y figura 5: Determinar las cualidades importantes de un líder en las Mype investigadas, se observa que los indicadores ¿Su empresa tiene algún propósito social? y ¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?”, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente.

**Tabla 6**  
*Determinar las cualidades importantes de un líder*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?	13	87	2	13	15	100
2.- ¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?	13	87	2	13	15	100

*Fuente: cuestionario aplicado al Colaborador  
Elaboración Propia*



*Figura 6: Gráfico de barras que representa determinar las cualidades importantes de un líder.  
Fuente: cuestionario aplicado al colaborador, 2021  
Elaboración Propia*

**Interpretación:** En la tabla y figura 6: Determinar las cualidades importantes de un líder en las Mype investigadas, se observa que los indicadores ¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?”, el 87% de colaboradores encuestados respondió que ha participado en una capacitación. Como también ¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?”, el 87% de colaboradores si conoce que existen evaluaciones de desempeño.



5.1.4 Objetivo d: identificar los estilos de liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

**Tabla 7**  
*Identificar los estilos del Liderazgo*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?	7	47	8	53	15	100
2.- ¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?	13	87	2	13	15	100

Fuente: cuestionario aplicado al colaborador  
Elaboración Propia

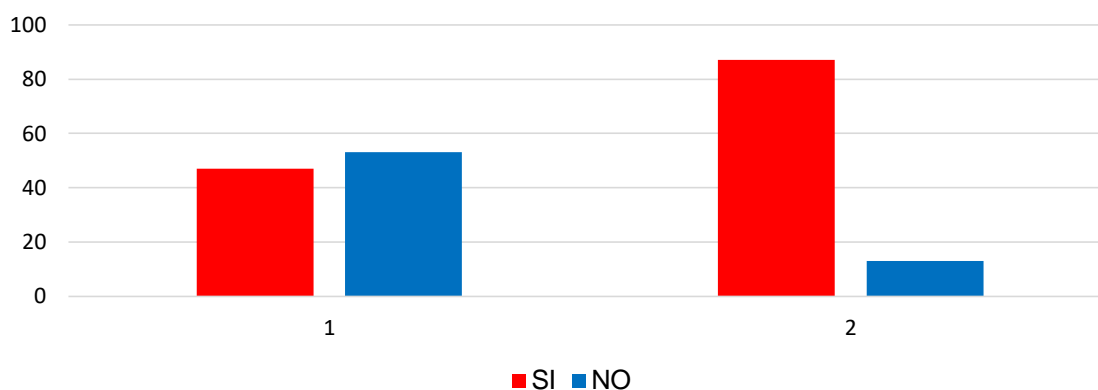


Figura 7: Gráfico de barras que representa identificar los estilos del Liderazgo.

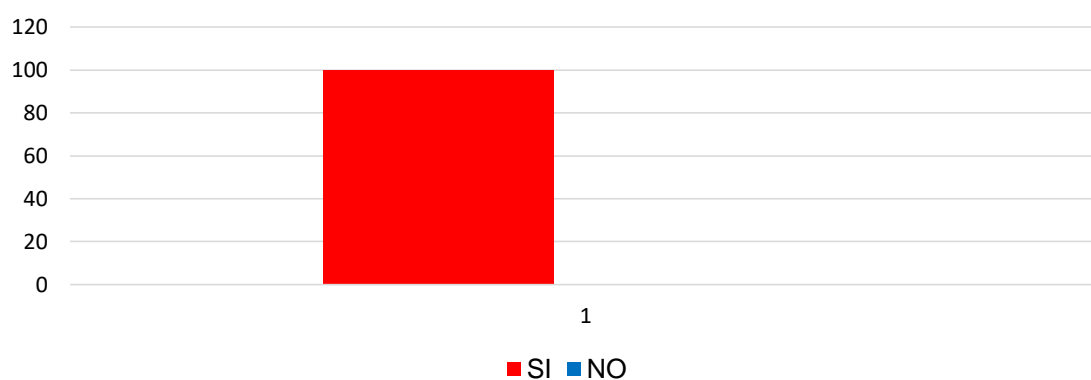
Fuente: cuestionario aplicado al colaborador  
Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla y figura 7: *identificar los estilos del liderazgo* en las Mype investigadas, se observa que los indicadores “¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?”, se observa que el 53% respondió que, no existen problemas dentro de la organización. Finalmente “¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?”, se observa que el 87% de colaboradores encuestados se ha sentido escuchado.

**Tabla 8**  
*Identificar los estilos del Liderazgo*

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1.- ¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?	3	100	0	0	3	100

*Fuente: cuestionario aplicado al propietario*  
*Elaboración Propia*



*Figura 8: Gráfico de barras que representa identificar los estilos del liderazgo.*  
*Fuente: cuestionario aplicado al propietario*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:** En la tabla y figura 8: identificar los estilos del liderazgo en las Mype investigadas, se observa que el indicador ¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?”, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente.

## 5.2. Análisis de Resultados

Objetivo: (a) determinar los principios de la Gestión de calidad en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

En la tabla 1 figura 1 denominada: *¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?*, se observa que un 81% de clientes encuestados respondió que existe una buena atención, lo que coincide con un antecedente de investigación (Báez, 2018) llegando al resultado, que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad se puede mejorar su desarrollo organizacional, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. Asimismo, (Normas ISO, 2021) refleja que el cliente es el principal punto de atención de cualquier organización pequeña o grande, puesto que toda la planificación y las estrategias de marketing deben centrarse en el cliente.

Además, en el indicador *¿Considera usted que ha mejorado la atención?*, se observa que un 76% de clientes encuestados respondió que ha mejorado la atención, lo que coincide con un antecedente de investigación (Chota, 2018) llegando al resultado que siempre el negocio cumple con satisfacer las exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad, sintiéndose satisfechos de los productos ofrecidos por las distribuidoras. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para lograr mejoras en los procedimientos.

Finalmente, el indicador *¿Sabe usted si existe mejora en los productos?*, se observa que un 68% de clientes encuestados reconoce que existe mejora en los

productos, lo que coincide con un antecedente de investigación (Erazo, 2019) llegando al resultado que la mejora de los procesos implica evitar demoras durante la venta y entrega de los productos, la mejora de satisfacción del cliente se consigue cuando el consumidor encuentra todos los productos que necesita. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para lograr mejoras en los procedimientos.

En la tabla 2 *¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?* se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Ruiz, 2019) llegando al resultado que la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, se podrá comenzar un proceso de implementación del SGC. Asimismo, (Editorial Etecé, 2021) refleja que la planificación de estrategias es el conjunto de acciones que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

Además, en el indicador *¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?* se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Vera, 2019) llegando al resultado que poseer un enfoque al cliente, toma de decisiones, se resuelven las quejas que presentan los clientes. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el progreso de la organización.

Por otro lado, el indicador *¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Chota, 2018) llegando al resultado que siempre el negocio cumple con satisfacer las

exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad, sintiéndose satisfechos de los productos ofrecidos por las distribuidoras. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para lograr mejoras en los procedimientos.

Mientras el indicador *¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Flores, 2020) llegando al resultado que las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad en las Mypes investigadas son; Mejora de la satisfacción del cliente y el aumento de la eficiencia. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la Mejora continua es una dirección para la mejora de procesos operativos que se centra en la necesidad de inspeccionar continuamente las operaciones de las dificultades.

Por otro lado, el indicador *¿Ha tomado usted una decisión que conllevo resultados negativos?*, se observa que el 67% de propietarios respondió que ha tomado decisiones con resultados negativos, lo que coincide con un antecedente de investigación (Ruiz, 2019) llegando al resultado que con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, se podrá comenzar un proceso de implementación del SGC. Asimismo, (Normas ISO, 2021) refleja que el liderazgo es la habilidad que tiene un individuo de ser capaz de incentivar, y realizar tareas para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas.

Mientras el indicador *¿A tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Erazo, 2019) llegando al resultado que la mejora de los procesos

implica evitar demoras durante la venta y entrega de los productos, la mejora de satisfacción del cliente se consigue cuando el consumidor encuentra todos los productos que necesita. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la relación con los proveedores es importante mantener una relación útil y recíproca entre la empresa y los proveedores como alianzas y planes de pago.

Finalmente, el indicador *¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Erazo, 2019) llegando al resultado que la mejora de los procesos implica evitar demoras durante la venta y entrega de los productos, la mejora de satisfacción del cliente se consigue cuando el consumidor encuentra todos los productos que necesita. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la relación con los proveedores es importante mantener una relación útil y recíproca entre la empresa y los proveedores como alianzas y planes de pago.

En la Tabla 3 *¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo?*, se observa que la totalidad de colaboradores respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Ruiz, 2019) llegando al resultado que con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, se podrá comenzar un proceso de implementación del SGC. Asimismo, (Normas ISO, 2021) refleja que la participación del personal también son una parte fundamental en toda organización, es por ello que debe existir motivación generando un mayor compromiso.

Mientras el indicador *¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?*, se observa que la totalidad de colaboradores

respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Báez, 2018) llegando al resultado, que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad se puede mejorar su desarrollo organizacional, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. Asimismo, (Velasco, 2018) resalta que la mejora continua y sistemas de gestión son temas importantes en toda organización.

El indicador *¿A recibido capacitaciones sobre atención al cliente?*, se observa que el 93% de colaboradores afirmó haber asistido a capacitaciones, lo que coincide con un antecedente de investigación (Ruiz, 2019) llegando al resultado que con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, se podrá comenzar un proceso de implementación del SGC. Asimismo, (Normas ISO, 2021) refleja que la participación del personal también son una parte fundamental en toda organización, es por ello que debe existir motivación generando un mayor compromiso.

Finalmente, el indicador *¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?*, se observa que el 53% de colaboradores ha solucionado un problema dentro de la empresa, lo que coincide con un antecedente de investigación (Vera, 2019) llegando al resultado que poseer un enfoque al cliente, toma de decisiones, se resuelven las quejas que presentan los clientes. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el progreso de la organización.

Objetivo: (b) identificar que elementos conforman el sistema de Gestión de calidad en las Mype Rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

En la tabla 4 figura 4 ¿Afirma usted si la MYPE cuenta con un manual de funciones?, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Báez, 2018) llegando al resultado, que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad se puede mejorar su desarrollo organizacional, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. Asimismo, (Velasco, 2018) resalta que la mejora continua y sistemas de gestión son temas importantes en toda organización.

Por otro lado, el indicador ¿Ha tenido usted dificultades para acceder a un financiamiento para su negocio?, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Flores, 2020) llegando al resultado que las ventajas de un sistema de gestión de calidad en las Mypes investigadas son; Mejora de la satisfacción del cliente y el aumento de la eficiencia. Asimismo, (Normas ISO, 2021) resalta que, la Mejora continua es una dirección para la mejora de procesos operativos que se centra en la necesidad de inspeccionar continuamente las operaciones de las dificultades.

Asimismo, el indicador ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una Mype?, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Ruiz, 2019) llegando al resultado que con la elaboración de este modelo de gestión basado en la NTC 6001, se podrá comenzar un proceso de



implementación del SGC. Asimismo, (Normas ISO, 2021) refleja que la planificación de estrategias es el conjunto de acciones que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

Finalmente, el indicador *¿Usted utiliza equipo informático dentro de su negocio?*, se observa que el 67% de propietarios responde que, si utiliza tecnología dentro de su negocio, lo que coincide con un antecedente (Báez, 2018) llegando al resultado, que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad se puede mejorar su desarrollo organizacional, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. Asimismo, (Editorial Etecé, 2021) refleja que los recursos son todo aquello que necesita la organización para marchar.

Objetivo: (c) determinar las cualidades importantes de un líder en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

En la tabla 5 figura 5 *¿Su empresa tiene algún propósito social?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Salas, 2020) evidencio que el liderazgo lo aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa. Asimismo, (Estela, 2018) refleja que se utiliza cuando es tiempo de cambios que necesitan para su éxito de una nueva visión.

Finalmente, el indicador *¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Medina, 2019) evidencio que en las Mype se práctica el liderazgo participativo, y el

compromiso con su puesto de trabajo, resolución de conflictos, motivación y cumplimiento de actividades. Asimismo, (Estela, 2018) refleja que se utiliza cuando es tiempo de cambios que necesitan para su éxito de una nueva visión.

En la tabla 6 “¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?”, se observa que el 87% de colaboradores encuestados respondió que ha participado en una capacitación, lo que coincide con un antecedente de investigación (Charqui, 2017) evidencio que es relevante las opiniones o sugerencias de los colaboradores en cuenta a las decisiones tomadas en la organización. Asimismo, (Michael Page, 2018) el talento humano es la variable más significativa y valiosa de cualquier empresa.

Finalmente, el indicador *¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?*, se observa que el 87% de colaboradores si conoce que existen evaluaciones de desempeño, lo que coincide con un antecedente de investigación (Medina, 2019) evidencio que en las Mype se práctica el liderazgo participativo, y el compromiso con su puesto de trabajo. Asimismo, (Michael Page, 2018) evidencio que es fundamental establecer evaluaciones del desempeño las cuáles son puntos fuertes y sus áreas de mejora.

Objetivo: (d) identificar los estilos del liderazgo en las Mype rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.

En la tabla 7 figura 7 *¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?*, se observa que el 53% de colaboradores encuestados respondió que, no existen problemas dentro de la organización, lo que coincide con un antecedente de investigación (Medina, 2019) evidenció que en las Mype se práctica la resolución de conflictos. Asimismo, (Sánchez, 2018) evidenció que

el liderazgo es una disciplina con el fin de lograr un conjunto de metas preestablecidas de carácter ventajoso.

Finalmente, el indicador *¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?*, se observa que el 87% de colaboradores encuestados se ha sentido escuchado, lo que coincide con un antecedente de investigación (Charqui, 2017) evidencio que es relevante las opiniones o sugerencias de los colaboradores en cuenta a las decisiones tomadas en la organización. Asimismo, (Estela, 2018) comunica que es importante para que no existan divisiones dentro de un equipo.

En la Tabla 8 *¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?*, se observa que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente, lo que coincide con un antecedente de investigación (Medina, 2019) evidenció que en las Mype se práctica el liderazgo participativo, y el compromiso con su puesto de trabajo, resolución de conflictos, motivación y cumplimiento de actividades. Asimismo, (Michael Page, 2018) evidencio que es importante para que los equipos trabajen unidos con un fin en común.

## VI. CONCLUSIONES

La relación a los Principios de calidad, se concluyó que existe una mejora en la atención al cliente, a pesar que la minoría de colaboradores no utilizan estrategias para solucionar el problema de la atención según el orden de llegada.

Los elementos que conforman un sistema de gestión de calidad la mayoría de las MYPE han optado por un financiamiento en una empresa de préstamos para MYPE, utilizándolo así para la compra de herramientas indispensables en el funcionamiento del negocio. Por otro lado, la mayoría ha tenido problemas al recibir mercadería ocasionado retrasos en la venta de los productos de abarroses.

Las cualidades importantes de un líder, la mayoría de colaboradores reconocen que existen evaluaciones de desempeño midiendo así sus progresos y sus debilidades para así ir mejorando, así como también estrategias de comunicación entre colaboradores.

Los estilos de liderazgo, la mayoría de colaboradores concluyen que existen problemas dentro de la Mype trazándose metas para la solución de problemas y la toma de decisiones por parte de los propietarios, así como también existe gran empatía entre compañeros de trabajo.

## VII. RECOMENDACIONES

El problema de la atención al cliente es implementar la venta online y la entrega de productos a domicilio, es esencial en estos tiempos de COVID-19 brindar este servicio siendo efectivo y eficiente como ventaja al cliente.

Al momento de decidir acceder a un préstamo se debe tomar las recomendaciones posibles, como por ejemplo evaluar el monto que se requiere para no desperdiciarlo y no generar un gasto extra, por otro lado, conocer la cantidad de interés de cada empresa de préstamos, por lo que cada empresa maneja su tasa de interés diferente, y finalmente determinar un plazo de pago.

Es relevante realizar evaluaciones de desempeño al personal así sea pequeña o grande la empresa y evaluar indicadores como: Saber cómo va el desempeño de nuestros colaboradores diariamente, corregir los malos hábitos antes de que se conviertan en una dificultad y finalmente indagar qué recursos ayudarán a que los colaboradores mejoren su rendimiento.

Es esencial para toda pequeña o grande empresa tener colaboradores capacitados para solucionar problemas laborales que se puedan dar, es por ello que se recomienda aceptar el problema para motivar a la solución, buscando una alternativa inmediata y eficaz, además, se debe solucionar de inmediato y no dejarlo pasar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, R. (2018). *Diagnóstico del liderazgo ejercido y los factores de motivación de los colaboradores*. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46939/AlarconAguileraRolando.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- ANDINA. (2021). *PBI*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-ccl-cinco-regiones-concentran-45-del-pbi-sin-contar-lima-740442.aspx>
- Baéz, A. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma certificable iso 9001:2015 con aplicación a la empresa BRITEL S.A.* Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1624>
- BCRP. (2020). *ACTIVIDAD ECONÓMICA*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2020/nota-de-estudios-38-2020.pdf>
- Bedoya, A. (2019). *Del lodeazgo transformacional*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/378371/aebr1de1.pdf?sequence=1>
- Cadena, P. (2017). *Investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Charqui, R. (2017). *Caracterización del liderazgo participativo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1066/LIDERAZGO\\_PARTICIPATIVO\\_%20CHARQUI\\_MIRANDA\\_ROCIO\\_YOVANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1066/LIDERAZGO_PARTICIPATIVO_%20CHARQUI_MIRANDA_ROCIO_YOVANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chavarria, A. (2018). *JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://files.sachavarriapuga-net.webnode.es/200000026-4f608505a7/Justificaci%C3%B3n.pdf>
- Chota, R. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017*. Obtenido de [GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_CHOTA\\_OYOLA\\_RODRIGO\\_JAVIER.pdf \(2.769Mb\)](#)
- Clark, D. (2020). *Bases de un sistema de gestión de calidad integrando las Normas ISO 9001:2015 y los fundamentos de Lean Construction*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179120/Bases-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-integrando-las-Normas-ISO-900-2015-y-los-fundamentos-de-Lean-Construction.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comex Perú. (2020). *LAS MYPE PERUANAS Y LA ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-y-la-adopcion-de-nuevas-tecnologias>
- Comex Perú. (2021). *EL NÚMERO DE MYPES PERUANAS* . Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>
- Diario Andina. (2021). *¿Qué estrategias financieras deben potenciar las Mypes?* Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-que-estrategias-financieras-deben-potenciar-las-mypes-847025.aspx>
- Diario Andina. (2021). *Existen 2,612 mercados de abastos en Perú* . Obtenido de [https://andina.pe/agencia/noticia-existen-2612-mercados-abastos-peru-generan-mas-9000-empleos-670746.aspx?fbclid=IwAR0jiU\\_iXOknqcwWLnC7rMdTn9tXH4yfcsKCOCovrSz2\\_thQ3b0y\\_sg0ygm](https://andina.pe/agencia/noticia-existen-2612-mercados-abastos-peru-generan-mas-9000-empleos-670746.aspx?fbclid=IwAR0jiU_iXOknqcwWLnC7rMdTn9tXH4yfcsKCOCovrSz2_thQ3b0y_sg0ygm)
- Economía verde. (2020). *Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes*. Obtenido de <https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

- Editorial Etecé. (2021). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Erazo, G. (2020). Obtenido de [ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_MYPE ERAZO CASTILLO GLADYS.pdf \(1.268Mb\)](#)
- ESAN BUSINESS. (2020). *La reinención de bodegas y mercados*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2020/03/la-reinencion-de-bodegas-y-mercados-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Etecé, E. (2021). *Gestión de Calidad*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Flores, T. (2020). *Gestión de calidad y fidelización del cliente en las mype rubro abarrotes del Mercado las Capullanas de Piura, Año 2019*. Obtenido de [CALIDAD\\_FIDELIZACION\\_Y\\_GESTION\\_FLORES\\_GARCIA\\_TATIANA\\_LUCERITO\\_DEL\\_PILAR.pdf \(1.819Mb\)](#)
- Gabarro. (2021). *Principios de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://iso.cat/es/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Goleman. (s.f). *Estilos de liderazgo*. Obtenido de <https://economyatic.com/liderazgo/>
- INEI. (2020). *Departamento de Piura*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento\\_de\\_Piura](https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Piura)
- INEI. (2020). *Economía agropecuaria en Piura*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1740/piura.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1740/piura.htm)
- INEI. (2020). *PBI PIURA*. Obtenido de <https://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/especiales/164-informes/36251-piura-representa-el-3-17-del-pbi-peruano-al-cumplir-487-aniversario-de-fundacion-destaca-inei>



- Lingan, J. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8199/COMPETITIVIDAD\\_Y\\_GESTI%  
c3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_LAS\\_MYPES\\_LINGAN\\_CALDER%  
c3%93N\\_JUNIOR\\_MIGUEL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8199/COMPETITIVIDAD_Y_GESTI%c3%93N_DE_CALIDAD_DE_LAS_MYPES_LINGAN_CALDER%c3%93N_JUNIOR_MIGUEL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mata, D. (2019). *Diseño de Investigaciones*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Medina, J. (2019). *Caracterización del liderazgo y la competitividad de las Mype rubro abarrotes mercado de Castilla Piura, año 2019*. Obtenido de [LIDERAZGO\\_COMPETITIVIDAD\\_MEDINA\\_DOMINGUEZ\\_JOSTEIN\\_BEBETO.pdf \(2.656Mb\)](#)
- Medina, L. (2018). *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los empleados del supermercado “Autoservicio el super Maxi” en el municipio de Caloto, norte del Cauca, 2016*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13327/0554501.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Méndez. (2019). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F: México: Limusa S. A.
- Mercado Negro. (2021). *Piura tiene su mercado* . Obtenido de <https://www.mercadonegro.pe/negocios-y-empresas/piura-tiene-su-mercado-saludable-con-alimentos-abarrotes-y-accesorios-de-fabricacion-ecologica/>
- Moscol, T. (2017). *Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de una Empresa Privada de la Ciudad de Piura*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10668>
- Page, M. (2018). *Cualidades de liderazgo más importantes*. Obtenido de <https://www.michaelpage.es/advice/empresas/consejos-de-iniciacion-del-personal/cualidades-de-liderazgo-mas-importantes>

- PUP. (2017). *Marco Metodológico*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Rodriguez, A. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322701262\\_La\\_hipotesis\\_en\\_la\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/322701262_La_hipotesis_en_la_investigacion)
- Ruiz, D. (2019). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTCISO 6001 PARA MERCADO SANTA FE DE ANTIOQUIA*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/51195495.pdf>
- Ruiz, M. (2018). *Tesis de Investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Ruiz, R. (2019). *Plan de análisis de los datos*. Obtenido de <http://misc-ucm.pbworks.com/w/page/21456972/Plan%20de%20an%C3%A1lisis%20de%20los%20datos>
- Sabino Quiquia. (2020). *Derecho Laborar Perú*. Obtenido de <https://derecholaboralperu.com/derechos-laborales-en-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Salas, P. (2021). *Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes*. Obtenido de [LYDERAZGO\\_MYPES\\_ALARCÓN\\_SALAS\\_PAULINA\\_DORA.pdf](#) (1.371Mb)
- ULADECH. (2016). *CÓDIGO DE ÉTICA*.
- Vega, J. (2017). *Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Cliente Mayorista, Del Rubro De Abarrotes Del Centro Comercial La Unión Canto Grande S.J.L. En El Año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7219>
- Velasco, J. (2018). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Vera, L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro bodegas del AA.HH. La Victoria, distrito Piura, año 2018*. Obtenido de [ATENCIÓN\\_CLIENTE\\_BODEGAS\\_GESTIÓN\\_CALIDAD\\_MYPE\\_VERA\\_VILELA\\_LIZBTH.pdf](#) (2.595Mb)

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE****UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES****CHIMBOTE**

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura-Año 2021. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

EDAD

ESTADO CIVIL

GÉNERO

**PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

1.- ¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?

SI

NO

2.- ¿Conoce usted si la atención es depende del orden de llegada?

SI

NO

3.- ¿Considera usted que ha mejorado la atención?

SI

NO

4.- ¿Sabe usted si existe mejora en los productos?

SI

NO

## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIOS



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

#### CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura-Año 2021. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

EDAD

ESTADO CIVIL

GÉNERO

#### PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.- ¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?

SI

NO

2.- ¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?

SI

NO

3.- ¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?

SI

NO

4.- ¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?

SI

NO

5.- ¿Ha tomado usted una decisión que conllevo resultados negativos?

SI

NO

6.- ¿Asiste usted a capacitaciones acerca de la toma de decisiones?

SI

NO

7.- ¿A tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?

SI       NO

8.- ¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto?

SI       NO

#### **ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

9.- ¿ Afirma usted si la MYPE cuenta con un manual de funciones?

SI       NO

10.- ¿ Ha tenido usted dificultades para acceder a un financiamiento para su negocio?

SI       NO

11.- ¿ Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una MYPE?

SI       NO

12.- ¿ Usted utiliza equipo informático dentro de su negocio?

SI       NO

#### **CUALIDADES IMPORTANTES DEL LIDER**

13.- ¿Su empresa tiene algún propósito social?

SI       NO

14.- ¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?

SI       NO

#### **ESTILOS DE LIDERAZGO**

15.- ¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?

SI       NO

16.- ¿Utiliza usted estrategias de marketing?

SI       NO

## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL COLABORADORES



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

#### CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura-Año 2021. Por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando con un (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

EDAD                       ESTADO CIVIL                       GÉNERO

#### PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1.- ¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo?

SI                       NO

2.- ¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?

SI                       NO

3.- ¿A recibido capacitaciones sobre atención al cliente?

SI                       NO

4.- ¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?

SI                       NO

#### CUALIDADES IMPORTANTES DEL LIDER

5.- ¿Usted es reconocido por su esfuerzo dentro de su trabajo?

SI                       NO

6.- ¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?

SI                       NO

7.- ¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?

SI       NO

8.- ¿Existen estrategias de comunicación entre colaboradores?

SI       NO

**ESTILOS DE LIDERAZGO**

9.- ¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?

SI       NO

10.- ¿Existen métodos de solución frente a un problema de organización?

SI       NO

11.- ¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?

SI       NO

12.- ¿Se siente usted tratado cordialmente dentro de su trabajo?

SI       NO

## MATRIZ INDICADOR – PREGUNTA

Enunciado del Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Preguntas
¿Qué características tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021?	Identificar las características que tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE Rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura – Año 2021.	Aquellas que enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no tiene Hipótesis. (Rodríguez, 2015)	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>PRINCIPIOS</b>	El cliente.	Cliente	1.- ¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?
					El liderazgo.	Colaboradores	1.- ¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo? 2.- ¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?
					La participación del personal.	Colaboradores	1.- ¿A recibido capacitaciones sobre atención al cliente? 2.- ¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?
					El enfoque basado en procesos.	Propietario	1.- ¿Usted ha planteado objetivos para su negocio? 2.- ¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?
					El enfoque de sistema para la gestión.	Propietario	1.- ¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente? 2.- ¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?
					La mejora continua.	Clientes	1.- ¿Considera usted que ha mejorado la atención? 2.- ¿Sabe usted si existe mejora en los productos?
				<b>ELEMENTOS</b>	El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Propietario	1.- ¿Ha tomado usted una decisión que conlleve resultados negativos? 2.- ¿A tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?
					La relación con los proveedores.	Propietario	1.- ¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto? 2.- Usted cuenta con un organigrama en su empresa?
					La estructura de la institución.	Propietario	1.-¿¿Usted divide al personal por grupos según las funciones? 2.- ¿Usted tiene estrategias para el logro de sus metas?
					La planificación de estrategias.	Propietario	1.- ¿Usted tiene objetivos a largo plazo? 2.-¿Usted ha sacado un préstamo para su negocio?
					Los recursos.	Propietario	1.- ¿Utiliza usted tecnología dentro de su negocio? 2.- ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una MYPE?



			<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Preguntas</b>	
			<b>LIDERAZGO</b>	Cualidades importantes de un líder	Fijar metas y expectativas.	Propietarios	1.- ¿Su empresa tiene algún propósito social? 2.- ¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?	
						Invertir en las personas.	Colaboradores	1.- ¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?
						Potenciar el talento.	Colaboradores	1.- ¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?
				Estilos de liderazgo	Al mando.	Colaboradores	1.- ¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?	
						Visionario.	Propietario	1.- ¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?
						Empático.	Colaboradores	1.- ¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?

## CONSENTIMIENTO INFORMADO:



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura-Año 2021. y es dirigido por la asesora Mercedes René Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es Identificar las características que tiene la Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura-Año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente 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 a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania\_piscis@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: HIPOLITO PERICHE JACINTO

Fecha: 20/09/2021

Correo electrónico: fiestas\_pisis9@hotmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

## VALIDACIONES:

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE rubro Abarrotos mercado Mayorista del distrito Veintiseis de Octubre, Piura - Año 2021									
AUTORA: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es totalmente apropiada?		¿Se necesitan más ÍTEMs para medir el concepto?	
GESTION DE CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?	X			X	X			X
2	¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo?	X			X	X			X
3	¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?	X			X	X			X
4	¿Ha recibido capacitaciones sobre atención al cliente?	X			X	X			X
5	¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?	X			X	X			X
6	¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?	X			X	X			X
7	¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?	X			X	X			X
8	¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?	X			X	X			X
9	¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?	X			X	X			X
10	¿Considera usted que ha mejorado la atención?	X			X	X			X
11	¿Sabe usted si existe mejora en los productos?	X			X	X			X
12	¿Ha tomado usted una decisión que con llevo resultados negativos?	X			X	X			X
13	¿Ha tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?	X			X	X			X
14	¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto?	X			X	X			X
15	¿Usted cuenta con un organigrama en su empresa?	X			X	X			X
16	¿Usted divide al personal por grupos según la funciones?	X			X	X			X
17	¿Usted tiene estrategias para el logro de metas?	X			X	X			X
18	¿Usted tiene objetivos a largo plazo?	X			X	X			X
19	¿Usted ha sacado un préstamo para su negocio?	X			X	X			X
20	¿Utiliza usted tecnología dentro de su negocio?	X			X	X			X
21	¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una MYPE?	X			X	X			X

¡Muchas gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mype rubro Abarrotes mercado Mayorista del distrito Veintiseis de Octubre, Piura – Año 2021									
AUTORA: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Ord.	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es redundante o superfluo?		¿Se accionan los ÍTEMs para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>LIDERAZGO</b>								
1	¿Su empresa tiene algún propósito social?	X			X	X			X
2	¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?	X			X	X			X
3	¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?	X			X	X			X
4	¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?	X			X	X			X
5	¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?	X			X	X			X
6	¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?	X			X	X			X
7	¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?	X			X	X			X

¡Muchas gracias por su colaboración!



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Jordan Francisco Piro Galvan  
identificado con DNI 72504015 MAGISTER en: Gestión  
Pública

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos, encuestas, elaborado por la estudiante FIESTAS MORALES MERIAN ELIZABETH, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO ABARROTES MERCADO MAYORISTA DEL DISTRITO VEINTISEIS DE OCTUBRE, PIURA – AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 06 de octubre del 2021.



FIRMA- SELLO

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**

**INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:** “Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mype rubro Abarrotes Mercado Mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura – Año 2021”.

**AUTORA:** Fiestas Morales Mirian Elizabeth

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	Preguntas	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿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	SI	NO
Variable	Gestión de Calidad								
1	¿Considera usted que ofrecen una buena atención al cliente?	X			X		X		X
2	¿Ha recibido usted un incentivo por el logro de su trabajo?	X			X		X		X
3	¿Sabe usted si existe algún encargado cuando el propietario no se encuentra?	X			X		X		X
4	¿Ha recibido capacitaciones sobre atención al cliente?	X			X		X		X
5	¿Alguna vez usted ha solucionado un problema del trabajo?	X			X		X		X
6	¿Usted ha planteado objetivos para su negocio?	X			X		X		X
7	¿Existe algún plan de contingencia si ocurre un problema?	X			X		X		X
8	¿Utiliza usted estrategias para fidelizar al cliente?	X			X		X		X
9	¿Ha utilizado usted técnicas de innovación en su negocio?	X			X		X		X
10	¿Considera usted que ha mejorado la atención?	X			X		X		X
11	¿Sabe usted si existe mejora en los productos?	X			X		X		X
12	¿Ha tomado usted una decisión que con llevo resultados negativos?	X			X		X		X
13	¿Ha tenido usted un problema al recibir mercadería de su negocio?	X			X		X		X
14	¿Alguna vez le ha llegado deficiente un producto?	X			X		X		X

15	¿Usted cuenta con un organigrama en su empresa?	X			X		X		X
16	¿Usted divide al personal por grupos según la funciones?	X			X		X		X
17	¿Usted tiene estrategias para el logro de metas?	X			X		X		X
18	¿Usted tiene objetivos a largo plazo?	X			X		X		X
19	¿Usted ha sacado un préstamo para su negocio?	X			X		X		X
20	¿Utiliza usted tecnología dentro de su negocio?	X			X		X		X
21	¿Cree usted que el financiamiento ayuda a un mejor rendimiento para una MYPE?	X			X		X		X
Variable	<b>Liderazgo</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	¿Su empresa tiene algún propósito social?	X			X		X		X
23	¿Existe algún motivo por el cual usted fundo su negocio?	X			X		X		X
24	¿Usted ha participado de una capacitación dentro del negocio?	X			X		X		X
25	¿Sabe usted si utilizan evaluaciones de desempeño?	X			X		X		X
26	¿Conoce usted si actualmente existen problemas dentro del negocio?	X			X		X		X
27	¿Tiene usted alguna meta a largo plazo respecto a su negocio?	X			X		X		X
28	¿Alguna vez se ha sentido escuchado por un problema personal?	X			X		X		X

#### DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del validador	Fernando Suárez Carrasco		
DNI N°	02616283	Teléfono / Celular	945138405
Título profesional / Especialidad	Licenciado en Ciencias Administrativas		
Grado Académico	Doctor en Ciencias Administrativas		
Mención	Dirección de Empresas		

Firma:

Lugar y fecha: Piura, 11 de Octubre 2021

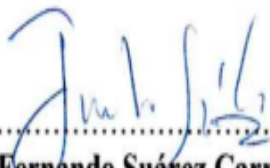
## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con D.N.I. N°02616283, con el grado de Magister en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Fiestas Morales Mirian Elizabeth, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión de Calidad y Liderazgo en las Mype rubro Abarrotes Mercado Mayorista del Distrito Veintiséis de Octubre, Piura – Año 2021”.

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

Piura, 11 de octubre 2021.

  
.....  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**  
**CLAD: 05461**



# SIMILITUD DE TURNITIN

Visualizador de documentos

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 29-oct-2021 23:46 -05  
Identificador: 1688195047  
Número de palabras: 15770  
Entregado: 1

INFORME FINAL-TURNITIN Por MIRIAN ELIZABETH FIESTAS MORALES

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 4%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [Change mode](#) [imprimir](#) [descargar](#)

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO ABARROTES MERCADO MAYORISTA DEL DISTRITO VEINTISÉS DE OCTUBRE, PIURA - AÑO 2021 TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN AUTORA: FIESTAS MORALES, MIRIAN ELIZABETH ORCID: 0000-0003-1050-6948 ASESORA: PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENNÉ ORCID: 0000-0001-8823-2655 PIURA - PERÚ 2021 EQUIPO DE TRABAJO AUTORA Fiestas Morales, Mirian Elizabeth ORCID: 0000-0003-1050-6948 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Piura- Perú ASESORA 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 Rosillo Purizaca, María del Carmen ORCID: 0000-0003-2177-5676 Salinas Gamboa, José Germán ORCID: 0000-0002-8491-0751 Mino Asencio, María Isabel ORCID: 0000-0003-1132-2243 ii FIRMA DE JURADO Y ASESOR Mgtr. María del Carmen Rosillo Purizaca ORCID: 0000-0003-2177-5676 Presidente Dr. José Germán Salinas Gamboa ORCID: 0000-0002-8491-0751 Miembro Dra. María Isabel Mino Asencio ORCID: 0000-0003-1132-2243 Miembro Mgtr. Palacios de Briceño, Mercedes René ORCID: 0000-0001-8823-2655 Asesora iii AGRADECIMIENTO A mis formadores quienes se han esforzado a llegar en el punto en el que me encuentro. A los propietarios de las MYPE Rubro Abarrotes y a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote iv DEDICATORIA A ser mi Dios por ser mi fuerza y mi inspiración y por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos. A mis padres, hermanos quienes ha sido la guía y el camino para poder llegar este punto de mi carrera. v RESUMEN La presente investigación titulada "Gestión de Calidad y Liderazgo en las MYPE Rubro Abarrotes Mercado Mayorista del Distrito Veintiséis de octubre, Piura - Año 2021". Asimismo, para lograr dicha investigación tuvo como objetivo General: Identificar las características que tiene la Gestión de calidad y Liderazgo en las MYPE rubro abarrotes mercado mayorista del distrito veintiséis de octubre, Piura - Año 2021. En el aspecto de la metodología se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte Transversal. Por otro lado, para recolectar los datos de la investigación se utilizó la técnica: encuestas e instrumento cuestionario, teniendo como muestra a noventa y seis clientes, quince colaboradores y tres propietarios encuestados. Los principales resultados de la investigación fueron: el 53% de colaboradores encuestados ha solucionado un problema de la MYPE rubro abarrotes, por otro lado, la totalidad de propietarios encuestados ha tenido dificultades al recibir mercadería de su negocio, finalmente, el 100% de colaboradores encuestados son reconocidos por su esfuerzo y habilidades dentro de la MYPE abarrotes. Las principales conclusiones de gestión de calidad son que existe una mejora en los productos innovando constantemente, como también los propietarios tienen trazados objetivos para el Inro de las actividades y finalmente en Liderazgo concluye que la mayoría de colaboradores reciben capacitaciones y orientaciones para realizar su

## EVIDENCIA (PAGO DE NO ADEUDO)



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02361965  
Fecha: 13-09-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario	
RUC: 20319956043	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD		
Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote	Número de identificación: 48611257		
Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote	Nombre: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH		
Sucursal: Casa Matriz	Dirección: MZ A8 LOTE 25 UPIS PAREDES MACEDA,,PE		

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02377124  
Fecha: 23-10-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario	
RUC: 20319956043	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD		
Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote	Número de identificación: 48611257		
Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote	Nombre: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH		
Sucursal: Casa Matriz	Dirección: MZ A8 LOTE 25 UPIS PAREDES MACEDA,,PE		

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02384557  
Fecha: 17-11-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 48611257 Nombre: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH Dirección: MZ A8 LOTE 25 UPIS PAREDES MACEDA,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02384558  
Fecha: 17-11-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 48611257 Nombre: FIESTAS MORALES MIRIAN ELIZABETH Dirección: MZ A8 LOTE 25 UPIS PAREDES MACEDA,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00

CAJA MUNICIPAL DE SULLANA S.A RUC-20102881347

113 Agencia Piura

9567 - COBRO DE CONVENIOS DE RECAUDACION

Usuario Fecha Hora Refer. Mon.

GAIA 17-11-21 06:25:54 18659783 S/.

Empresa: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta: 120-112-1002650

Codigo Id. Usuario: 811191010

Usuario: FIESTAS MORALES MIRIAM ELIZABE

Fecha	Descripcion	Importe	Mora	Total
24-10-21	PENSTALLO3 2021	540.00	0.00	540.00
16-11-21	PENSTALLO4 2021	540.00	0.00	540.00
19-11-21	SERV.ANT 2021	100.00	0.00	100.00
Sub-Total				1.180.00

Total Servicio de Recaudacion 1.180.00

Efectivo: S/. \*\*\*\*\*1.180.00

\*\* Firma y Sello del Cajero al dorso \*\*