



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LAS MYPE

RUBRO PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES-

ALGARROBINA, CASERIO PACCHA – DISTRITO

CHULUCANAS, AÑO 2020

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

AUTORA:

QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

ORCID 0000-0002-6887-9643

ASESOR:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Quintana Arroyo Sughey Sarai

ORCID: 0000- 0002-6887-9643

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

ASESORA

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000 – 0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Administrativa,
Escuela Profesional de Administración, Sullana, Perú.

JURADO

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000 - 0003 - 2027 - 6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000 – 0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000 – 0001-7272-741X

3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000 - 0003 - 2027 - 6920

Presidente

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000 – 0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000 – 0001-7272-741X

Miembro

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000 – 0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme otorgado una familia que ha creído siempre en mí enseñándome a valorar todo lo que tengo y porque han fomentado deseo de superación en la vida.

DEDICATORIA

A mi madre porque ella siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona

RESUMEN.

La presente investigación se empleó como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020. Se utilizó la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se identificó que quien dirige el negocio es un varón cuya edad oscila entre los 35 a 40 años, el negocio es unipersonal, tiene aproximadamente 8 años en el mercado, la gestión de calidad de la empresa se ve relacionada o vinculada con el liderazgo que ejerce el dueño para con sus trabajadores y de manera especial para con sus clientes, a quien se debe la permanencia en el mercado. La técnica para obtener información primaria de los clientes es la encuesta con el instrumento el cuestionario. La población identificada fue finita, en número de 25 clientes definidos. Teniendo como resultado que el 88% aprecia que existe innovación en la mejora de los productos, el 92% está satisfecho con la calidad de productos, un 88% manifiestan que los integrantes de la MYPE son respetuosos y saben ganarse la confianza y finalmente el 80% de los clientes manifiestan que el gerente encamina a uno de sus trabajadores a liderar la organización.

Palabras claves: Gestión de calidad, Liderazgo, MYPE, algarrobina.

ABSTRACT

The present investigation was used as a general objective. To determine the characteristics of quality management and leadership in the MYPE in the agro-industrial products-algarrobina, Paccha-Chulucanas district, year 2020. The quantitative type methodology, descriptive level, non-experimental design of cross section, it was identified that the person who runs the business is a man whose age ranges from 35 to 40 years, the business is one-person, has approximately 8 years in the market, the quality management of the company is related or linked to the leadership exercised by the owner towards his workers and especially towards his clients, to whom the permanence in the market is due. The technique to obtain primary information from clients is the survey using the instrument and the questionnaire. The identified population was finite, in number of 25 defined clients. With the result that 88% appreciate that there is innovation in the improvement of products, 92% are satisfied with the quality of products, 88% state that the members of the MYPE are respectful and know how to gain trust, and finally 80 % of customers say that the manager directs one of his workers to lead the organization.

Key words: Quality management, Leadership, MYPE, carob.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. Antecedentes.....	10
2.1.1. Gestión de calidad	10
2.1.2. Liderazgo	15
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Variable gestión de calidad.....	20
2.2.1.1. Definiciones.....	20
2.2.1.2. Etapas de la Gestión de la Calidad	21
2.2.1.3. Beneficios que genera la gestión de calidad.....	23
2.2.2. Variable de Liderazgo	24
2.2.2.1. Definición	24
2.2.2.2. Manejo responsable del liderazgo	24
2.2.2.3. Niveles de Liderazgo	25
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Metodología de la investigación.....	28
4.2. Población y muestra	29
4.3. Matriz de Definición y Operacionalización de las variables.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6.- Matriz de consistencia.....	35
4.7.- Principios éticos	37
V. RESULTADOS	38
5.1.- Resultados de la Encuesta	38

5.2.- Análisis de Resultados	62
VI- CONCLUSIONES	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	84
1. CUESTIONARIO.....	85
2. CONSTANCIA DEL PRIMER EXPERTO DE JUCIO	89
3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE JUICIO	92
4. MATRIZ INDICADOR PREGUNTA	98
5. RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO.....	100
6. CONSTANCIA DE NO ADEUDO	104
7. RESULTADO DE TURNITIN	108

INDICE DE TABLAS

VARIABLE GESTION CALIDAD

Tabla 1: ¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?	38
Tabla 2: ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?.....	39
Tabla 3: ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?	40
Tabla 4: ¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	41
Tabla 5: ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?.....	42
Tabla 6: ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?.....	43
Tabla 7: ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?.....	44
Tabla 8: ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?	45
Tabla 9: ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?.....	46
Tabla 10: ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?	47
Tabla 11: ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?.....	48
Tabla 12: ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?	49
Tabla 13: ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?	50

VARIABLE: LIDERAZGO

Tabla 14: ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?.....	51
Tabla 15: ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?.....	52
Tabla 16: ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	53
Tabla 17: ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?.....	54
Tabla 18: ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?	55

Tabla 19: ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	56
Tabla 20: ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?	57
Tabla 21: ¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?	58
Tabla 22: ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?	59
Tabla 23: ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?	60
Tabla 24: ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?.....	38
Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?	39
Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?	40
Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	41
Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?.....	42
Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?.....	43
Figura 7: Gráfico circular que representa a ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?.....	44
Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?.....	45
Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?	46
Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?.....	47
Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?	48
Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?	49
Figura 13: Gráfico circular que representa a ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?	50
Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?.....	51
Figura 15: Gráfico circular que representa a ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?	52
Figura 16: Gráfico circular que representa a ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	53
Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?.....	54

Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?	55
Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	56
Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?	57
Figura 21: Gráfico circular que representa a ¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?.....	58
Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?	59
Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?..	60
Figura 24: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	61

I.INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca conocer las características de la Gestión de calidad y liderazgo con la finalidad de identificar como vienen desarrollándose y operando las MYPES que se dedican a la actividad de producir productos agroindustriales en especial o específicamente las dedicadas a la producción y comercialización de algarrobina, conocer que tan comprometidos están los que administran los trabajadores y los dueños.

Paccha, localidad muy cercana a Chulucanas, tiene algunas vistas para el turismo, gran parte de la población dedicada a la agricultura, la artesanía y agroindustria en la transformación de productos en alimentos de alto poder nutritivo, que ayuda y protege a la niñez, la juventud y a las personas mayores. Todos los años, el árbol del algarrobo produce su fruto, la vaina de la cual se produce algarrobina; en Paccha y sus alrededores y Chulucanas, la calidad del producto, su valor nutritivo, el alto consumo de este producto y muchos derivados, hace imperativo el cuidado de los bosques secos. (Angamarca , 2015)

Desde el contexto organizacional es ideal conocer cómo se maneja el liderazgo, por parte de los dueños quienes administran, así como de colaboradores, Aponte y Oriana dijeron, en la medida que no se tengan alineados los objetivos, que éstos no se difundan a sus integrantes, todos los esfuerzos por generar buenos resultados no podrán cumplir los propósitos. (Aponte & Oriana, 2015)

El mundo globalizado es muy competitivo, en el que se desarrollan las MYPE, con consumidores cada día más exigentes, orienta a emprendedores a tener que utilizar técnicas o estrategias que les permite estar más cerca de sus clientes y captar nuevos mercados, identifican lo que necesitan, las pequeñas empresas ven que su desarrollo y

crecimiento se respalda en la calidad de la oferta, para ello deben fortalecer su equipo de producción, efectuando cambios para satisfacer la demanda. (Aponte & Oriana, 2015)

La investigación utiliza el tipo de cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos la técnica a través de encuesta y el instrumento mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a las dimensiones de cada variable. (Linares, 2013)

La mercadología cuenta con diferentes herramientas, que logran hacerla más eficiente, entre ellas La Cadena de Valor instrumento que desde sus dos acepciones hace más efectiva las acciones que se desarrollan desde la gestión de la calidad y el liderazgo en la producción y comercialización de productos agroindustriales en especial la algarrobina. (Peiró, 2019)

Todas las MYPE enfrentan dos enfoques que tienen que ver desde la perspectiva interna y externa, las gerencias de las MYPE tienen injerencia directa sobre la primera, ya que dependen de la gestión que desarrollen los emprendedores. Y en el caso de la segunda es diferente los gerentes de MYPE no tienen capacidad de decisión sobre los diferentes factores que lo constituyen. (Aredo, 2019)

Siguiendo con la primera acepción interna, las MYPE dedicadas a la producción de algarrobina en el distrito de Paccha, cuentan con una infraestructura que garantiza el normal desarrollo de los diferentes pasos que tiene el proceso de la algarrobina, áreas debidamente identificadas para la custodia de los diferentes utensilios, los pasillos son regularmente amplios, los noques de lavado y clasificado adecuados.

El personal operario que se desempeña en las MYPE productoras de algarrobina es de la zona, con el propósito de no encarecer la mano de obra, es así que aplican la técnica del programa del Uso Intensivo de la Mano de Obra -UIMO-de la zona y mejora la calidad de vida de las personas del lugar.

En Chulucanas ciudad a la que pertenece Paccha, existen emprendedores que manejan una administración muy cerrada, carecen de una adecuada organización, los materiales para la producción en muchos de los casos se adquiere en cantidades muy por encima de la que se produce en forma diaria, debido a que aprovechan la temporada y guardan en almacenes. Por ello las vainas de la algarroba, de manera exigente antes de la producción tienen que ser clasificadas

Paccha un pueblo pequeño con muchos habitantes, a un promedio de 30 minutos de Chulucanas, tiene gente emprendedora que carece de asesoramiento en las diferentes actividades que desarrollan, para así poder incrementar su producción, mejorar y ampliar sus ventas, ofrecen una mejor calidad de vida a sus colaboradores y a la población.

Sánchez y Juárez (2010) manifestaron sobre la perspectiva del ámbito externo las MYPE productoras de algarrobina tiene que vincularse con los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecosistema y legales – (PESTEL) lo que no pueden gobernar pero tienen que cumplir ciertas decisiones del estado o acoplarse a las realidades de la sociedad, la tecnología en busca de mejorar su producción y ventas.

De acuerdo con Sánchez y Juárez (2010) manifestaron que el PESTEL es una herramienta que ninguna organización puede dejar de lado, su aplicación constituye una mejora continua, y permite estar acorde con los avances y los cambios que la tecnología viene brindando al mundo empresarial con el propósito que sean cada día más eficientes.

En lo político: Perú desde sus organizaciones estatales tiene la representatividad y busca llegar a los micros medianas y pequeñas empresas para brindarles asesoría en capacidades y tecnología para que sean competitivas. El estado vela por el crecimiento de las capacidades de las personas que integran las MYPE, otorgándoles diversidad de oportunidades para que participen en los diferentes actos de convocatorias de compras que realiza el estado a través de sus diferentes reparticiones. Para ello solo deben registrarse en el REMYPE. (Ruiz, 2012)

Desde el campo laboral los emprendedores de productores de productos agroindustriales cuentan con personal reducido, en función a la producción que tenga la organización.

En lo económico: las MYPES son sumamente relevantes para el dinamismo de nuestra economía Pérez y Arias (2015). En Piura existen un promedio de tres mil MYPES, pocas son las dedicadas a la agroindustria, contribuyen con el PBI, ayudando en la mejora de la calidad de vida de las personas.

En lo social: Paccha es un centro poblado del distrito de Chulucanas de la Provincia de Morropón, por años vienen luchando por lograr el nivel de distrito, la principal actividad de sus pobladores es dedicarse a la agricultura, su desarrollo agrícola se basa en la tecnología de acequias y gentiles que vienen desde las épocas de los años de la conquista. Lo acompañan grandes extensiones de bosques secos, existen algarrobos que les brinda la vaina que se constituye en la principal materia prima. Cuenta con iglesia, tenencia gobernación, centro de Salud y Puesto policial, los estudiantes al terminar secundaria, pocos son los que se quedan en el propio Chulucanas a seguir una carrera técnica, por lo general migran. Paccha en lo religioso tiene sus santos patronos: San Miguel Arcángel y Sagrado Corazón de María, además cuenta con coliseo gallístico.

En el ámbito tecnológico: los negocios de algarroba, cuentan con equipos de tecnología no muy sofisticados, generalmente la algarrobina tiene un proceso productivo estandarizado, que es el más frecuente en la producción de algarrobina, harina de algarroba, por lo general la asociación de productores agroindustriales de algarrobina cuentan con equipos, que les permite tener producción para atender el mercado. (Medina , 2018)

En el ámbito ecológico en el contexto general no existe mayor afectación a la ecología, los centros de producción no se encuentran en el centro de la ciudad, aplican logística inversa, lo que conlleva a preservar el ambiente. (Avedaño, 2012)

En lo legal: Ley N° 30056, en su Artículo 10. Advierte la:

“Modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR Modificase la denominación "Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial” (Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Pág. 498465)

Por su parte al artículo 1° del Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, establece el:

“Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME), estableciendo

políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas”. (Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial Pág.511870)

Comisión de Reglamentos Técnica y Comerciales N° 0092-2002-INDECOPI-CRT.

Establece la aprobación de:

“La NTP 209.600:2002 sobre ALGARROBINA. Definiciones y requisitos. 1ª Edición. En el segundo considerando precisa que, las actividades de Normalización deben realizarse sobre la base del Código de Buena Conducta para la Adopción, Elaboración y Aprobación de Normas que figura como Anexo 3 del Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio de la OMC, que fuera incorporado a la legislación nacional mediante Resolución Legislativa N° 26407. Dicho Acuerdo viene siendo implementado por la Comisión a través del Sistema Peruano de Normalización, del cual forman parte el Reglamento de Elaboración y Aprobación de Normas Técnicas Peruanas y el Reglamento de Comités Técnicos de Normalización, aprobados mediante Resolución N° 0072-2000/INDECOPI-CRT, respectivamente”. (Comisión de Reglamentos Técnica y Comerciales N° 0092-2002-INDECOPI-CRT. Pág.1)

Por otra parte Núñez (2016) manifestó que Porter creó y difundió cinco fuerzas, fundamentalmente para negocios que tienen capacidad para maximizar sus recursos y competir dignamente. La clave para mejorar la competencia son los valores organizacionales, mantener la imagen y la misión.

Poder de negociación de los clientes: no existe un producto que reemplace la algarrobina, por tanto los consumidores o clientes no tienen un poder representativo, el mercado interno siempre compra el producto por el valor nutricional. (Nuñez, 2016)

Poder de negociación de los proveedores: la vaina de algarroba se obtiene del algarrobo, su temporada es entre noviembre y marzo, no se requiere tumbarle del algarrobo, por lo general la vaina madura cae por su cuenta, existen jóvenes y niños que en la temporada recolectan grandes cantidades de vainas y las venden al productor de algarrobina, Por ello los proveedores no tienen poder de negociación. (Nuñez, 2016)

Amenaza de nuevos competidores: poner un negocio para producir algarrobina, no requiere de mayor inversión ni de investigación, si bien es un producto muy rico nutricionalmente, muchos consumidores internos no apoyan el esfuerzo de emprendedores. Por tanto producen para vender en otros mercados en donde existe muy buena aceptación. Chiclayo, Trujillo, Lima y otros departamentos, así como turistas que representan el mayor consumo. (Nuñez, 2016)

Amenaza de productos sustitutos: no existe producto que sustituya la vaina de algarrobina, por tanto el peligro no existe. Finalmente la Rivalidad entre competidores: son pocos los productores de algarrobina, en el caso de Pacchas existen productores y cada uno produce para un mercado o nicho fijo. (Núñez, 2016)

La presente línea de investigación es la gestión de calidad desarrollando investigaciones relacionadas al proceso administrativo, aprobado para la Escuela Profesional de Administración, por ello la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020?, para ello se formuló el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020;

Los objetivos específicos: (a) Determinar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020, (b) Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020; (c) Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020, y (d) Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020

De otra parte la investigación se justifica teóricamente por que ayuda al incremento de los conceptos del tema, permite tener acercamiento con la vida comercial agroindustrial, poder conocer mucho más esta realidad, es generadora de nuevas teorías para facilitar el mayor conocimiento. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

De manera práctica se justifica por que dará a los empresarios la oportunidad de conocer la importancia de la gestión de calidad y liderazgo. De otra parte los resultados obtenidos de investigación ayudan a los empresarios a mejorar el desarrollo de sus Micro y pequeñas empresas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Por otra parte la investigación se justifica metodológicamente por la aplicación de métodos matemáticos y estadísticos, logrando el análisis de resultados que ayudan en estudios similares. Finalmente se justifica profesionalmente, permite adquirir el Título Profesional en Administración, ya que es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote filial Piura. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

La investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, como instrumento se utiliza el cuestionario, para el recojo de información mediante la aplicación de la técnica de la encuesta. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

La investigación se delimita de manera espacial en el caserío Paccha. En lo Temporal por el periodo 2020; de manera Temática por las variables de gestión de calidad y liderazgo, se delimita de manera Muestral el rubro de agroindustria en algarrobina. (Marín & Santa, 2017).

El Perú frente a la pandemia ha emitido el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional como consecuencia del brote del COVID-19. Decreto Supremo N° 046-2020-PCM ampliando las medidas dictadas con el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Decreto Supremo N° 057-2020-PCM que modifica el Artículo 3 del Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas.

Las limitaciones presentadas en la presente investigación, tienen carácter de naturaleza mundial, ante la presencia de la Pandemia COVID-19, EL Perú es afectado seriamente en todos los sistemas, obligando a las personas a permanecer en cuarentena, muchos han perdido el trabajo, y ha generado el incumplimiento de pago.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Gestión de calidad

Angamarca (2015) con su tema de investigación “*Proyecto de factibilidad para la producción de café orgánico de algarroba en la ciudad de Loja*” tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración y Producción Agropecuaria, de la Universidad Nacional de Loja, siendo su objetivo realizar la factibilidad para la producción de café orgánico de algarroba en la ciudad de Loja, su metodología experimental, descriptiva, Luego de haber realizado cada una de las fases del estudio de factibilidad para la creación de una microempresa para la producción y comercialización de café orgánico de algarrobas en la ciudad de Loja,

concluye que: con la investigación de Mercado aplicada al presente proyecto se determinó que existe una demanda insatisfecha dentro del mercado para la comercialización de nuestro producto como es el café de algarroba en la zona urbana de la ciudad de Loja, la cual es igual a 51.204 personas. La Investigación de Mercado permitió conocer expectativas y hábitos de consumo de los potenciales clientes como su preferencia para consumir un buen café por lo que la empresa debe brindar seguridad, un buen servicio y productos de calidad a un precio razonable.

Garúa & Martínez (2015) en su investigación “*Productos ancestrales: Algarroba y Quínoa*” tema presentado como trabajo final de la carrera Técnico Superior en Gestión Gastronómica, del Instituto Superior N° 4044 “Sol” de Santa Fe- Buenos Aires Argentina. Siendo su objetivo general conocer los productos ancestrales algarroba y quinua, su metodología fue descriptiva.

Concluyo que es importante alimentarnos y poseemos una cualidad que ningún otro ser ostenta, pero no es valorada: el ser humano es el único ser vivo que puede elegir qué comer, dónde, cuándo y con quién comerlo. Es el génesis de ésta tesina, pero si se ha leído con detenimiento la gastronomía de un país, ciudad o pueblo también es parte importante de la cultura de esa civilización. Por la cultura, se elige hacer la tesis sobre quínoa y algarroba, alimentos que trascienden culturalmente no solo a la Argentina sino también y, en mayor medida, a Bolivia y Perú. Sin embargo, en la actualidad, en mayor medida la quínoa que la algarroba, está más en boga en otros países que en el nuestro

Cañas (2018) en su tesis titulada “*Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.*”, para optar el título de ingeniero industrial en la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, el objetivo general estudiar la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015 para diseñar un sistema de gestión de calidad en la empresa Totality Service SAS. La investigación fue de tipo descriptiva, la recolección de datos se realizó la observación directa e investigación documental.

En conclusión, TOTALITY SERVICES S.A.S. en la actualidad no está cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015 necesarios para la certificación de su sistema de gestión de calidad, lo cual implica el desarrollo e investigación de las actividades a seguir para cumplir con esta norma. No posee un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad, se nota la importancia en TOTALITY SERVICES S.A.S. y en sus directivas de trabajar en pro de la calidad.

Cubas & Juárez (2015) en su investigación “*Estudio de pre-factibilidad para el diseño e instalación de una planta procesadora de algarrobina en el valle Jequetepeque*” tesis sustentada para optar el título de Ingeniero Industrial, presentada en la Escuela

académico profesional de ingeniería industrial, de la Facultad de ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Siendo su objetivo general Determinar la influencia de la implantación de una planta procesadora de algarrobina en el Valle Jequetepeque y evaluar la viabilidad técnica, económica y financiera del presente proyecto para conocer su rentabilidad y periodo de recuperación, su metodología técnica fue descriptiva.

Concluyó que el estudio de mercado demostró que si existe un mercado disponible y creciente de cereales para consumo; Según el estudio de localización, el lugar más apropiado para la instalación de la microempresa será en la ciudad de San José, provincia de Pacasmayo.

Goicochea (2016) en su trabajo de investigación titulada, *“La gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, departamento de Lima, 2015”*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia del Lima, departamento de Lima periodo, 2015. La investigación que se empleó fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal,

concluyó que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes si capacitan a sus trabajadores para que puedan cumplir sus funciones con mejor desempeño, sin embargo, indican que a pesar de tener conocimientos de la gestión de calidad no han aplicado ninguna política para desarrollarla pudiendo traer consigo problemas de competitividad en el mercado.

Taípe (2018) en su tesis denominada “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, Distrito de Satipo, año 2017.*” De la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote (Pucallpa Perú) se empleó una metodología de tipo descriptivo,

Concluyó que las MYPEs de ferretería son negocios cuya administración está enfocado en las ventas y han priorizado la atención en el cliente para agilizar la rotación de su mercadería. Ya que no tienen implementado una gestión basada en la calidad, que le brindaría el soporte para la continuidad de los planes de mejora o decisiones estratégicas.

Castillo (2015) con su tema de investigación denominado “*Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales*” tesis para optar el título profesional de Contador Público, presentada a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, de la Universidad Nacional de **Piura**, su objetivo fue implementar una Propuesta de un Sistema de Calidad Total para una empresa dedicada a la comercialización de productos agroindustriales, ayudará a que las empresas mejoren la calidad de sus productos y obtengan mayor rentabilidad; con una metodología del Análisis descriptivo explicativo.

Concluyendo que la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad requiere la participación de un conjunto de especialistas de diferentes funciones de la empresa, que deben trabajar para lograr que este se ajuste a las características de la empresa, para mantener y mejorar su funcionamiento a fin de lograr el perfeccionamiento de la gestión empresarial. • Los desembolsos necesarios para realizar las actividades para la obtención de productos con calidad repercuten en el costo de los productos y por ende en los resultados financieros de las empresas.

Serra (2016) con su investigación denominada “Estudio del proceso y modelo asociativo empresarial para la producción tecnificada de algarrobina” tesis presentada para optar el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura- UDEP-Piura-Perú. Su objetivo general fue Realizar un Estudio del proceso y modelo asociativo empresarial para la producción tecnificada de algarrobina, metodología descriptiva, cuasi experimental,

Siendo sus conclusiones, los estudios e investigaciones realizados en aspectos como producción y comercialización han mejorado y fortalecido la competitividad de las empresas en el mercado a nivel nacional e internacional. Asimismo, el consumo de algarrobina ha aumentado, gracias al apoyo de instituciones y entidades del gobierno que fomentan la promoción de productos derivados del algarrobo. En este sentido se tiene que:

- La iniciativa de proyectos por parte de instituciones para fortalecer y mejorar la comercialización y producción de los pequeños productores.
- La algarrobina está siendo comercializada a distintos países del mundo.

Además, el consumo de esta en el mercado internacional en los últimos cinco años ha crecido.

- A pesar de la disminución de las exportaciones en el 2011 (US\$ 23 millones), respecto al año anterior; se estimó que los envíos incrementarían en orden de 20 % en los próximos tres años.
- Los productores de la región tienen conocimiento de que se cuenta con una Norma

Técnica Peruana de algarrobina que establece las características del producto; sin embargo, gran parte de ellos no realiza análisis de laboratorio a la algarrobina con el

fin de verificar que esta cumpla con los requisitos exigidos por la norma, por tanto hay una falta de interés de parte de los productores por asegurar y garantizar la calidad del alimento.

- Aún existen empresas que en la etiqueta de sus productos no presentan toda la información requerida por la NTP 209.038. Además, algunas marcas de algarrobina ofrecidas en el mercado a nivel regional no cuentan con registro sanitario; documento obligatorio que garantiza que el alimento es apto para el consumo humano.

Medina (2018) en su investigación denominada: *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPEs sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina de talara, año 2018*, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general determinar la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018. La metodología empleada fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas,

Concluyendo así que la Av. B de Talara utilizan ventajas competitivas como la diferenciación, y que importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, y como beneficios encuentran la satisfacción en la atención y los procesos.

2.1.2. Liderazgo

Ochoa, (2016), tiene como título denominada *“la capacitación en liderazgo y su impacto en el estilo de liderazgo transformacional en líderes de la provincia del Azuay”*, la cual tiene como objetivo principal Analizar el impacto del proceso de capacitación en

el desarrollo de liderazgo transformacional en los participantes. Por otro lado, el nivel de investigación de este estudio fue correlacional.

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

Olivares, (2016), en el estudio denominado “*Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A*” tuvo como objetivo general Conocer los factores que incidirían en la insatisfacción laboral asociados a la conciliación trabajo familia en los trabajadores directos de las faenas de la ciudad de Calama de la empresa TECNASIC S.A y como objetivo específico Visualizar cómo se relaciona la insatisfacción laboral con el compromiso organizacional que tienen en los trabajadores, En cuanto al diseño del presente proyecto, se considera que se trata de un estudio exploratorio descriptivo, en cuanto al diseño del presente proyecto, se considera que se trata de un estudio exploratorio descriptivo y método cuantitativo,

Es así como se Llegó a la concluir que se pudo evidenciar diferentes factores que estarían relacionados con la insatisfacción laboral pero no solo en relación a la conciliación trabajo familia sino que hubo hallazgos que apuntaban a factores ambientales, compensación total, bienestar y crecimiento profesional.

Zarate, (2016), tiene como título denominado estudio sobre las *características del liderazgo de mujeres en cargos de alta responsabilidad en grandes empresas*, tuvo como objetivo principal Analizar las características del liderazgo femenino en cargos de

alta responsabilidad de grandes empresas, para el diseño de Talleres de Liderazgo su metodología para la realización de la presente memoria consta en la aplicación de entrevistas semiestructuradas presenciales a mujeres en cargos de alta responsabilidad de grandes empresas.

Concluyendo que las experiencias son diferentes y el contexto cultural y temporal afecta la formación de una mujer líder. También puede ser relevante el tipo de organización en la que se desenvuelve la mujer, ya que cada industria está marcada por su contexto económico, de tipo de trabajo y cultural, como lo puede ser la industria del Retail comparado con la industria minera. Lo anterior no será posible de identificar ya que la muestra no tiene la representatividad suficiente para sacar conclusiones sobre cada sector, industria o tipo de trabajo.

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

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

Ochoa, (2018), tiene como título denominado *gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de*

personal, distrito de Iquitos, año 2018, tuvo como objetivo principal Determinar la efectividad de una gestión de calidad con enfoque en liderazgo en las microempresas del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal del distrito de Iquitos, año 2018, para tal efecto se realizó una investigación descriptiva, no experimental y transversal de tipo cuantitativa, la cual Está conformada por cinco (5) micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal instaladas en el distrito de Iquitos,

Llegó a la conclusión que la gerencia ejerce un liderazgo para encabezar el servicio al cliente y ganar presencia en el mercado, porque son empresas de servicios con poco tiempo de presencia en el mercado. - Las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, no se gestionan con calidad. Porque no utilizan o desconocen las técnicas de calidad de gestión.

Minaya (2017) tiene como título denominado *El liderazgo y el estrés laboral en la empresa R&V 2017*, Tuvo como objetivo principal Determinar el liderazgo y el stress laboral en la empresa R&V, Huaraz 2017 En cuanto al diseño, fue una investigación no experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hizo fue observar el fenómeno, tal y conforme se presentó en el contexto; asimismo fue de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único, El estudio se llevó a cabo en la empresa R&V de Huaraz, a los trabajadores de apoyo la cual se realizó una encuesta de satisfacción a 40 trabajadores,

Llegó a la conclusión que en el liderazgo, en un 62.5% Un mando que mantiene relaciones amistosas con su personal no le cuesta imponer disciplina (tabla N° 01). El 90% Un mando debe hacer sentir siempre a su personal que él es el que manda en la empresa. (Tabla N° 04). El 97.5% Castigar la desobediencia a los reglamentos es una de las formas más eficientes para mantener la disciplina dentro de la empresa (tabla N° 07).

El 70% Cuándo hay que establecer objetivos, es preferible que el mando lo haga solo en la empresa (tabla N° 10). En este sentido se define, que un mando es él debe hacer las cosas tal como él lo decida castigar la desobediencia y establecer objetivos solo.

Aredo, (2019), tiene como título denominado *gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro carpintería metálica, distrito de Trujillo, 2018*, tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro carpintería metálica, Distrito de Trujillo, 2018, su metodología en el diseño de investigación Fue no experimental, de corte transversal, porque no se manipulan a las variables de estudio, ni realizan ningún tipo de experimento a las variables Gestión de la calidad con el uso del liderazgo, es decir, se observa el fenómeno de acuerdo a la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones, En el presente estudio de investigación la población estuvo constituida por un total de 97 Micro y pequeñas empresas de carpintería metálica con licencia de funcionamiento instaladas en el Distrito de Trujillo.

Llego a los siguientes resultados El 68.29% de los encuestados Si conocen el término de Gestión de calidad, el 100.0% de las MYPEs encuestadas No considera que sea lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto, incluso desconocen el término de Gestión de calidad., creando nueva cultura manteniendo el liderazgo, desarrollando al personal y proveedores, el trabajo en equipo, con enfoque dirigido al cliente y planificación de la calidad.

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

nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Siendo la técnica de recojo de datos la Encuesta y el Instrumento el Cuestionario estructurado,

Concluyó que los niveles del liderazgo utilizados por las MYPE rubro Pollerías de la Urbanización Ignacio Merino de Piura los propietarios encuestados consideran y sí le da mucha importancia a cumplir su objetivo principal de volverse líderes por resultados en su rubro, ya que son conscientes de que día a día hay mucha más competencia en cuanto a restaurantes y pollerías, a causa de que actualmente la gastronomía peruana se encuentra en un gran boom y el “pollo a la brasa” es un plato preferido por los peruanos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable gestión de calidad

2.2.1.1. Definiciones

Así mismo la ISO 9001. (2013) manifestó que hablar de calidad es un orden, una consecución de actividades y procesos, que buscan de forma ordenada la elaboración de un producto y la satisfacción del comprador, es dar al cliente lo que tenía como expectativa sin límite.

Las ISO han marcado de firme su presencia en las organizaciones. Por ello la ISO 9000, considera que la Gestión de Calidad, promueve a una organización a buscar que sus diferentes áreas que la conforman el personal que desarrolla actividades mantengan siempre una buena coordinación, de forma que todas se guíen por el logro de un solo objetivo empresarial. (Ortiz Herrera, 2016)

Para muchos empresarios la Gestión de Calidad viene a ser una que adoptan las organizaciones confiando que el cambio no sólo es en los procesos, por el contrario, el más relevante es el cambio de las personas, considerando que la empresa es de ellos, y

constituye bienestar para los dos tipos de clientes: el cliente interno y el externo. (Yepes Piqueras, 2013)

De otra parte, Arrascue & Segura (2016) manifestaron que la gestión de calidad es considerada como la guía de los emprendedores, que los ayuda a planificar en función de sus reales recursos, para poder ofertar según su capacidad instalada, y ofertar a la demanda.

2.2.1.2. Etapas de la Gestión de la Calidad

Para Santiago (2008) los emprendedores de hoy han aprendido a tener una gran capacidad competitiva, sin embargo, no es lo suficiente frente a un mercado globalizado, muy competitivo. Los clientes de las organizaciones, sus exigencias son altas y requieren del mayor esfuerzo de los integrantes de las organizaciones. Además estimo que las organizaciones nuevas o modernas se desarrolla en el contexto de siete etapas: preliminar, planeación, diseño, desarrollo, implantación, evaluación, certificación y mejora.

Primera etapa preliminar.- es común que las organizaciones tengan su propia idea de alineación, donde se manifiesta la idea o manera de trabajo de los dueños, los cambios son generados por los ideales o maneras de trabajo por los titulares, su vital importancia radica en la cultura de trabajo que se genera en beneficio del crecimiento de la empresa (Santiago, 2008).

Segunda etapa, de la planeación: es la etapa que afirma los diseños de trabajo, o procedimientos del cómo se deben hacer las cosas, para mantener satisfecho al cliente interno y externo. (Santiago, 2008)

Tercera etapa diseño. Es la etapa que marca los mecanismos de aprender a conocer a los clientes, ver sus necesidades, gustos y preferencias y en base de todo ello diseñar y lanzar al mercado para identificar la reacción del mercado. (Santiago, 2008)

Cuarta etapa desarrollo.- En base a las etapas anteriores, las empresas con la información obtenida, tiene la capacidad suficiente para generar las guías, manuales, procedimientos, que son de uso de los trabajadores para conocer adecuadamente como realizar la labor y tener a la mano un instrumento permanentemente de consulta. (Santiago, 2008)

Quinta etapa implantación.- Esta fase es muy importante para el emprendedor, es de desarrollo y ejecución de su proyecto, es el inicio del negocio de cara al mercado, pasar por buena o mala apreciación de los clientes, sin embargo es la que ayuda a efectuar correcciones si fuera el caso, para atender las exigentes necesidades de los clientes, (Santiago, 2008)

Sexta etapa evaluación.- Siempre es el cliente, su preferente participación para evaluar el resultado de los servicios o productos y en la parte interna de la organización es el propio trabajador que se autoevalúa, o el titular, es la fase que ayuda a la empresa a buscar siempre la mejora continua. (Santiago, 2008)

Séptima etapa mejora continua. Los insumos de los productos que las empresas ofertan a los compradores, siempre consideran los estándares de sus componentes. (Santiago, 2008)

2.2.1.3. Beneficios que genera la gestión de calidad.

Romero (2019) manifestó que no existe cosa más importante que los emprendedores siempre se preocupen por velar que sus productos sean confeccionados con los insumos de la mejor calidad, de contar con personal con habilidades propias, contribuyendo a ofertar un bien de la mejor calidad. Solo ello trae consigo beneficios a organización tales como:

1.- **Incrementar la imagen de la organización.** Conservar la calidad, la oportunidad, el espacio y tiempo de entrega de producto conserva la imagen, tener tacto ideo de las comunicaciones, fortalecer los valores propios y la filosofía de la empresa en todo momento y por intermedio de diversidad de medios o formas. (Romero, 2019)

2.- **Mayor acercamiento con los clientes potenciales.** El mejor camino es buscar las buenas relaciones con los clientes, mediante el respeto y la confianza, además se aplica la estrategia de atraer el interés de los clientes llegando a demostrarles las características del producto logrando la concertación de la venta. (Romero, 2019)

3.- **Mejorar la calidad de los productos y servicios.** Mantener siempre satisfecho al cliente con la calidad del producto, resalta la importancia de identificar los cambios de actitudes del comprador y conocer lo que realmente necesita, tener capacidad saber reconocer errores y no propiciar la identificación de responsables. (Romero, 2019)

4.- **Trabajo más eficiente, eficaz.** La disciplina y el orden no deben faltar en la empresa, delega las actividades evita la duplicidad de acciones, propiciando resultados óptimos en la venta, rotación de inventarios y financiero. (Romero, 2019)

5.- **Motivación.** Mantener motivados a los clientes internos, y los proveedores, ser empáticos, estar a su lado ante dificultades familiares, nunca cortar la comunicación

cortes, respetuosa y cordial, compartir con ellos la problemática interna de acuerdo al área de corresponda. (Romero, 2019)

6. **Buena comunicación.** Viene a ser un proceso de articulación que activa la relación con los trabajadores, logra el optimismo, la operatividad, afianza su cultura, valores y hace diligente e idónea a la organización, aumentando su nivel de reacción ante los grupos de interés. (Romero, 2019)

2.2.2. Variable de Liderazgo

2.2.2.1. Definición

Al respecto Cardona y Buelvas (2010) p.144 mencionaron que “el liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos” (Zuzama, 2015)

2.2.2.2. Manejo responsable del liderazgo

Vince, (2017) dijo, que teniendo toda clase de presiones en una organización, las personas pueden desarrollar de manera desigual las cosas y alejarse de los lineamientos y políticas de la organización, por ello el autor considera que las personas tienen que aprender a tener dominio de su temple y carácter,

Vince, (2017) manifiesta que el papel que desempeñan los trabajadores debe ser supervisado y para ello se tiene que tener cierta responsabilidad en liderar a las personas, las actividades, ver la productividad, recomendar y sugerir mejorar, es labor y responsabilidad de una persona en saber manejar su liderazgo frente a los demás, por eso dijo que todo líder debe ser responsable de:

- 1) **Alinear y comprometerse:** conocer, entender y difundir las estrategias y lineamientos o políticas de la organización a los demás a fin de tener clara la idea del objetivo supremo de la organización. (Vince, 2017)

- 2) **Tener perspectiva que abarque toda la empresa.** Es responsabilidad en su totalidad el saber guiar a las personas conduciendo al éxito a la organización. Todos deben tener mentalidad proactiva, decidida, ser creativos y comprometidos. (Vince, 2017)
- 3) **Establecer relaciones:** Debe saber estar interrelacionado con las organizaciones a través de las personas, los negocios obligan a articular con todos en especial con los grupos de interés. (Vince, 2017)
- 4) **Controlar la incertidumbre:** los desafíos siempre están presente en todo momento, en ciertas ocasiones usted mismo se establece retos, los que debe saber lidiar y superar, que la ambigüedad no lo gane. (Vince, 2017)
- 5) **Desarrollar otros líderes:** Nunca sea egoísta, siempre piense que más útil es dar que recibir, en su organización aprenda a preparar las personas para que también sean líderes en el sector que corresponde en la organización, orientando que la línea es una sola. (Vince, 2017)
- 6) **Modelar Valores:** Lo más valioso que tiene el ser humano es guiar, orientar y dar con valores, la persona debe entender que la confianza se maneja en base a valores.

2.2.2.3. Niveles de Liderazgo

Maxwell (2019) conocer y entender que muchos no están para liderar es un gran problema, distorsiona las relaciones en muchos de los casos. Existen personas que ven hacia adelante y desconocen totalmente como se genera un problema, por ello el autor recomendó la aplicación de cinco (5) niveles de liderazgo:

- 1) **Posición:** Es el nivel que tiene mayor inferioridad, los líderes la única influencia que tiene es el cargo que ostenta, es un liderazgo bastante vertical, los seguidores se ven obligados a seguirlo por la condición de jefe que ha logrado dentro de la organización. Las personas que logran obtener este nivel siempre en su gestión solo serán jefes jamás podrán ser líderes. (Maxwell, 2019)

- 2) **Permiso:** Las relaciones con las personas es el pilar de este nivel de liderazgo. Generalmente las personas o seguidores toman su propia determinación de seguir al líder, en base al valor que le dé a las personas, la confianza que le brinden o que ha sabido ganársela. Generalmente las personas trabajan en un ambiente bastante relajado pueden interactuar y hacen las cosas con ganas. (Maxwell, 2019)
- 3) **Producción:** Dicen que los líderes nacen, y otros se hacen, el autor Maxwell, precisó que las personas que tiene una carisma natural y son empáticos por lo general tienen éxito en su gestión, este nivel en algunos casos se logra luego de haber superado y comprendido por qué se debe haber pasado por los dos primeros. En este nivel es clave los valores, la confianza, la lealtad y lo esencial es la credibilidad, las personas valen por sus acciones positivas. (Maxwell, 2019)
- 4) **Desarrollo de personas:** Para ser grande no se requiere ser líder, las personas llegan a ser grandes líderes gracias a su desprendimiento, pasión por enseñar, por compartir con los demás, comprendiendo a los demás. (Maxwell, 2019)
- 5) **Pináculo.** Las personas pueden haber pasado los primeros cuatro niveles, pero no es suficiente los dotes que han logrado hasta ahí, es muy necesario que las personas, no se descuiden del crecimiento intelectual, el desarrollo de su talento, y tienen la capacidad de desarrollar a otras personas encaminándolas a ser líderes. (Maxwell, 2019)

III. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández y Baptista (2014), otros autores afirman que: “la investigación descriptiva busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno en estudio”. Por la misma razón que sólo busca describir las características tal como se encuentran, no requiere que se desarrolle hipótesis lo que se apoya en el alcance de la investigación. Además precisaron que las hipótesis descriptivas, no en absoluto llevan hipótesis; referente a esta investigación no llevan hipótesis por ser puramente descriptiva por la determinación de su validez que presenta en la variable; y por último es imprescindible proponer preguntas de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Metodología de la investigación

Linares (2013) indico que la investigación de tipo cuantitativa permite llegar a realizar un adecuado estudio estadístico, accediendo a recolección de información y teniendo acceso a datos con una medición numérica, (Hernández & Mendoza, 2019)

La investigación fue de nivel descriptivo, se encarga de describir las características; consistiendo en señalar un fenómeno, individuo o grupo, que contribuya en la investigación. (Hernández & Mendoza, 2019)

La principal utilización de la investigación fue el diseño no experimental, y de corte transversal, no es posible manipular las variables. En esta investigación los datos se obtienen en un solo momento y en espacio único. (Hernández & Mendoza, 2019)



Donde:

M: Muestra determinada

O: Variables establecidas

4.2. Población y muestra

La Población según Zavala (2007) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, se entiende que todos los componentes tienen una determinada característica, correspondiendo a la misma concepción.

En el distrito de Paccha existen productores de algarrobina desarrollando su actividad en la informalidad, existe Una MYPE debidamente formalizada, por ello se trabaja con la empresa:

- Razón social: Algarrobina Paccha del Norte
- Representante legal: García Camacho Segundo Balto
- Dirección: C.P.M. Paccha sector San Juan Mz. 2, Lte 4, interior 1
- Actividad: Elaboración y comercialización de algarrobina
- RUC: 10439486967
- Gerente: García Camacho Segundo Rodolfo.

Población:

La empresa comercializa su producto a clientes bien definidos, quienes tienen identificada la demanda de algarrobina, la población para las dos variables: gestión de calidad y liderazgo se define como finita con 25 clientes, de Paccha y otras aledañas.

Muestra

La Muestra para las dos variables: gestión de calidad y liderazgo, la muestra corresponde a 25 clientes, según Zavala, (2007), preciso que cuando existen

poblaciones menores de 50 elementos, no se requiere aplicar formulas estadísticas, se considera como muestra el mismo número de elementos que existen. Por tanto:

$N = 25$ donde $n = 25$ clientes directos

En la presente investigación los criterios de inclusión y exclusión son:

Criterios de Inclusión:

Para las dos variables: Gestión de calidad y liderazgo

- Se considera a todos los clientes

Criterios de Exclusión:

Para el caso de las dos variables: Gestión de calidad y liderazgo

- No se excluye a ningún cliente

4.3. Matriz de Definición y Operacionalización de las variables

Tabla 1 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	Es considerada con la guía de los emprendedores, que los ayudan a planificar en función de sus reales recursos para poder ofertar según su capacidad instalada y oferta a la demanda (Ojeda, 2017)	Etapas	Preliminar	La dimisión etapas se mide operacionalizandola con los indicadores: preliminar, planeación, diseño, desarrollo, implantación y la mejora continua. Con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario	cliente	Nominal	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: No experimental Corte transversal Población/muestra Trabajadores 4 Clientes 25 Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Planeación		cliente	Nominal	
			Diseño		cliente	Nominal	
			Desarrollo		cliente	Nominal	
			Implantación		cliente	Nominal	
			Evaluación		cliente	Nominal	
			Mejora Continua		cliente	Nominal	
		Beneficios	Incrementar la imagen	La dimisión beneficios se mide operacionalizandola con los indicadores: imagen, crecimiento de clientes, mejora de productos, trabajo eficiente, motivación y comunicación. Con la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario	cliente	Nominal	
			Mayor crecimiento de clientes		cliente	Nominal	
			Mejora de productos y servicios		cliente	Nominal	
			Trabajo eficiente		cliente	Nominal	
			Motivación		cliente	Nominal	
			Comunicación		cliente	Nominal	

Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
LIDERAZGO	El papel que desempeñan los trabajadores, debe ser supervisado y para ello se tiene que tener cierta responsabilidad en liderar a las personas, las actividades, ver la productividad, recomendar y sugerir mejorar. (Vince, 2017)	Manejo responsable	Alinear y comprometerse	La dimensión manejo responsable se operacionaliza con sus indicadores: Alinear y comprometerse, perspectiva, relaciones, incertidumbre, desarrollar y valores. Con la técnica de encuesta, el instrumento del cuestionario.	cliente	Nominal	Tipo: Descriptivo Nivel: Cuantitativo Diseño: No experimental Corte transversal Población/muestra Trabajadores 4 Clientes 25 Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Perspectiva		cliente	Nominal	
			Relaciones		cliente	Nominal	
			Incertidumbre		cliente	Nominal	
			Desarrollar		cliente	Nominal	
		Niveles	Valores	cliente	Nominal		
			Posición	cliente	Nominal		
			Permiso	cliente	Nominal		
			Producción	cliente	Nominal		
			Desarrollo de personas	cliente	Nominal		
Pináculo	cliente	Nominal					

Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, se realizará la técnica de la encuesta, la cual estará dirigida a los clientes fijos de la empresa productora de algarroba de la MYPE en estudio. La encuesta tiene como objetivo el recojo de información objetiva (Linares, 2013)

El cuestionario es uno de los instrumentos que sirve de ayuda para obtener la información, sobre las preguntas previamente elaboradas y significativas para la investigación y se aplica al resultado muestral, utilizando para ello un número de 24 preguntas dicotómicas y cerradas, dirigidas a los clientes (Linares, 2013)

4.5. Plan de análisis

Se utilizaron herramientas tecnológicas, entre ellas, el paquete de oficina Office, específicamente los programas de Word 2010 y Excel 2010 para poder tabular y graficar de manera ordenada los datos estadísticos con el programa SPSS, versión 24 que se recogieron a través del cuestionario aplicado a los clientes de la MYPE. Finalmente se realizará la interpretación de los datos obtenidos (Linares, 2013)

4.6.- Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	VARIABLES	Metodología
Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020	¿Cuáles son las características de Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020	Determinar las etapas de la gestión de calidad en la MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020	Liderazgo Gestión de Calidad	Tipo; Cuantitativo Nivel: Descriptivo
			Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020		Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020
			Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020		

Elaboración propia

4.7.- Principios éticos

La Universidad Uladech como ente rector de las políticas institucionales, para la investigación ha desarrollado y puesto en aplicación principios éticos a considerar por parte de los investigadores, es así que en la presente investigación se han considerado los siguientes: 1.- Protección a las personas.- Los miembros de la investigación han tenido respeto profundo por las personas, su dignidad humana, se ha dado valía a la confidencialidad y privacidad. 2.- Beneficencia y no maleficencia.- En todo espacio de la investigación se ha asegurado el trato a la persona que ha participado. 3.- Justicia.- En todo momento del desarrollo de la investigación el equipo de trabajo de campo, ha actuado de manera ponderada, buen juicio. 4.- Integridad científica.- Siempre ha primado la rectitud, el orden, la humildad, el respeto, en el ejercicio del desarrollo de la investigación. 5.- Consentimiento informado y expreso.- La personas que han apoyado en el desarrollo de la investigación proporcionando información básica y fundamental, ha participado de manera libre y voluntaria. (Del código de ética para la investigación, versión 001, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016)

V. RESULTADOS

5.1.- Resultados de la Encuesta

Variable: Gestión de la calidad

Primer objetivo específico: Determinar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020

Tabla 1

¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada al cliente

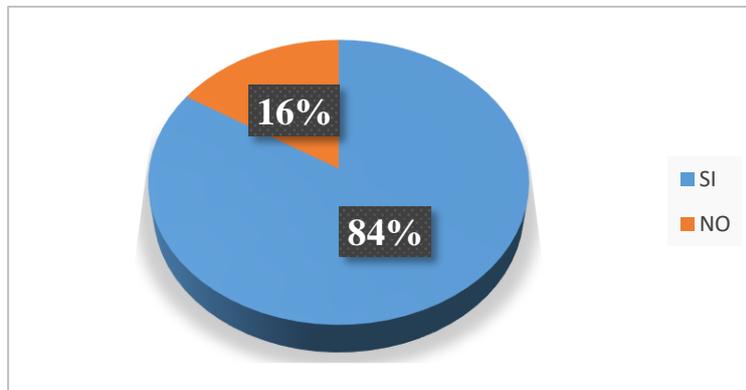


Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?

En la Tabla 1 y Figura 1 denominadas: ¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?, se observa que un 84% precisa que los cambios si son representación de la cultura de trabajo. Un 16% dijeron que no.

Tabla 2

¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

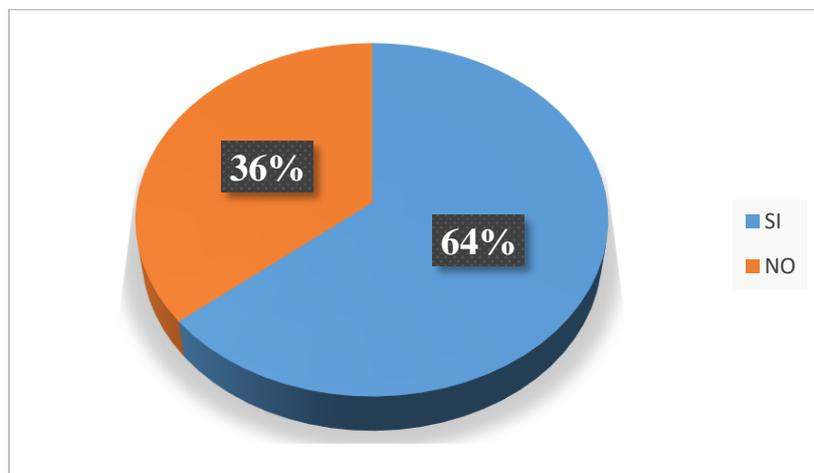


Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?

En la Tabla 2 y Figura 2 denominadas: ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?, se observa que un 64 si creen que la empresa planifica la entrega de su producto. Un 36% dice que no.

Tabla 3

¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

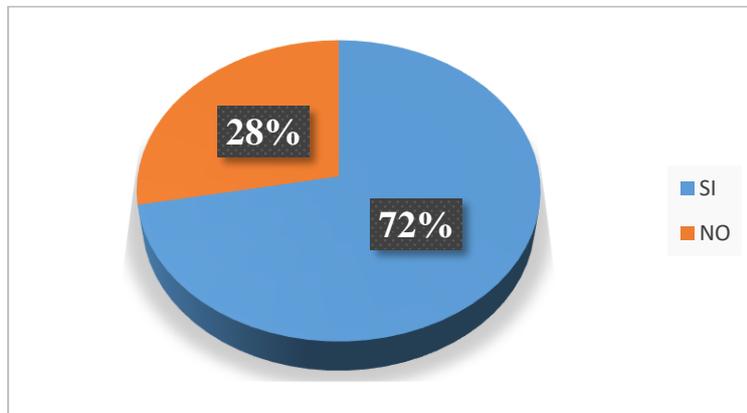


Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?

En la Tabla 3 y Figura 3 denominadas: ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?, se observa que un 72% si manifiesta el interés del gerente por conocer sus necesidades. El 28% respondieron que no.

Tabla 4

¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	8	32%
NO	17	68%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

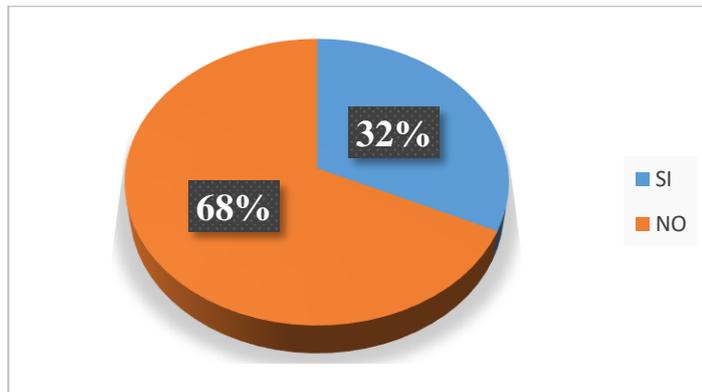


Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?

En la Tabla 4 y Figura 4 denominadas: ¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?, se observa que el 68% No ha sido requerido para responder un cuestionario. Un 32% dicen que sí.

Tabla 5

¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

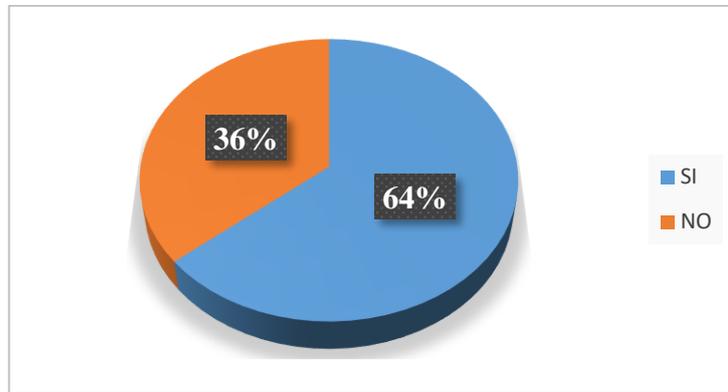


Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?

En la Tabla 5 y Figura 5 denominadas: ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios? se observa que un 64% sí tiene buena apreciación de la empresa, mientras que el 36% no.

Tabla 6

¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

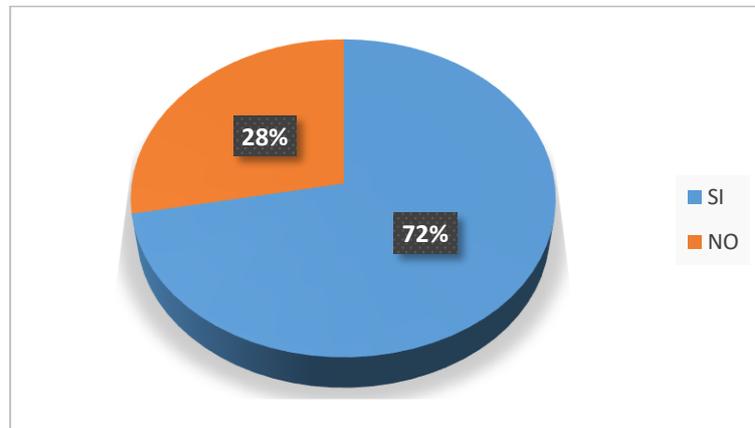


Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?

En la Tabla 6 y Figura 6 denominados ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?, se observa que el 72% si están satisfechos con los productos, mientras el 28% dijo que no

Tabla 7

¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes
Realizada por investigador

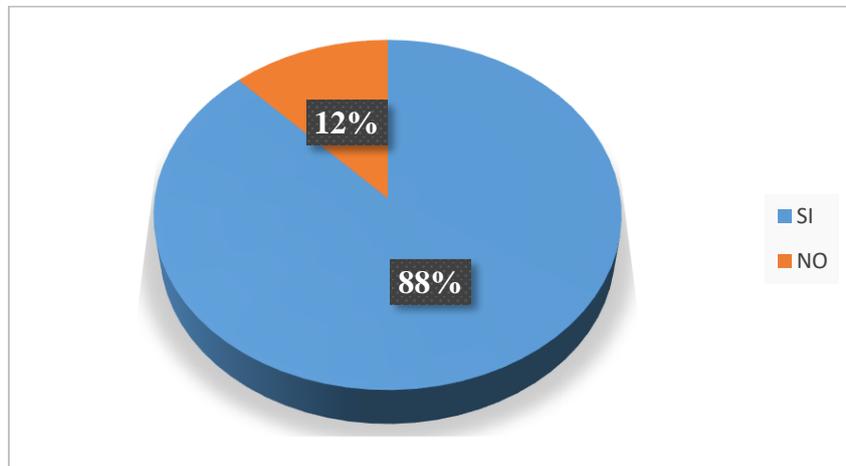


Figura 7: Gráfico circular que representa a ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?

En la Tabla 7 y Figura 7 denominadas: ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos? Se observa que el 88% si respetan los estándares para producir, mientras que el 12% dijeron que no

Segundo objetivo específico: Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020

Tabla 8

¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

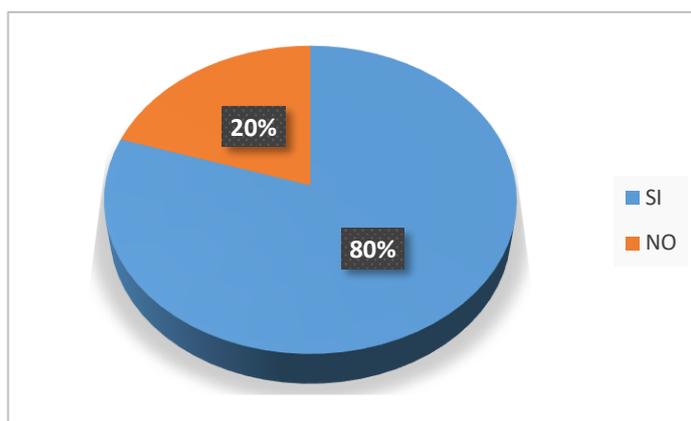


Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?

En la Tabla 8 y Figura 8 denominadas: ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?, se observa que el 80% dicen que si se dan las entregas en su oportunidad e el tiempo establecido, mientras el 20% dicen no.

Tabla 9

¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

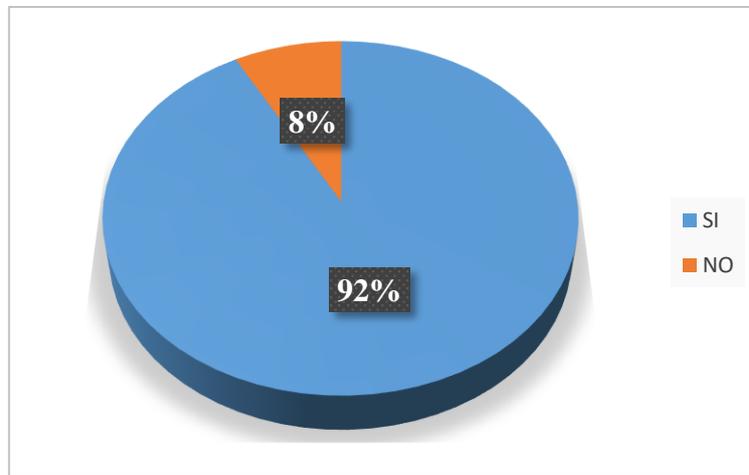


Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?

En la Tabla 9 y Figura 9 denominadas. ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?, se observa que el 92% manifiestan que si se ha ganado la confianza, mientras un 8% dice que no.

Tabla 10

¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

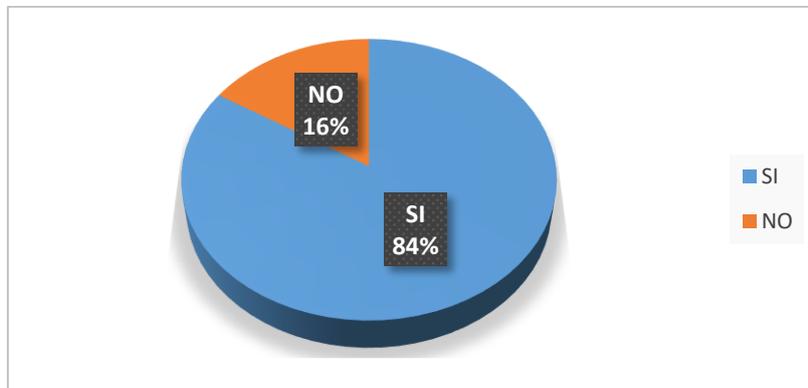


Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?

En la Tabla 10 y Figura 10 denominadas: ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?, se observa que el 84% si está satisfecho, mientras que un 16% dice no estarlo.

Tabla 11

¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	16	64%
NO	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

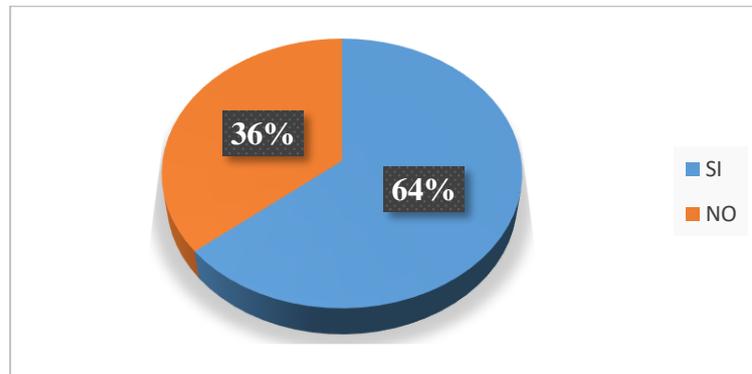


Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?

En la Tabla 11 y Figura 11 denominadas: ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?, se observa que el 64% si tiene orden, limpieza y disciplina, mientras que un 36% dicen que no.

Tabla 12

¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	19	76%
NO	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

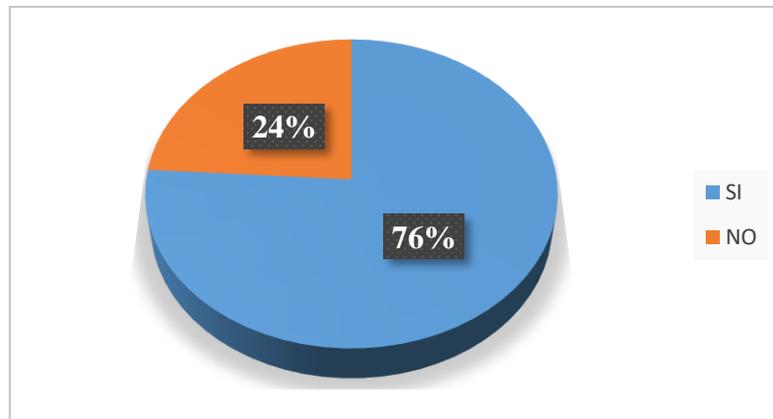


Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?

En la Tabla 12 y Figura 12 denominadas: ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?, se observa que el 76% si motiva a los clientes con la calidad del producto, un 24% dijeron que no.

Tabla 13

¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	19	76%
NO	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

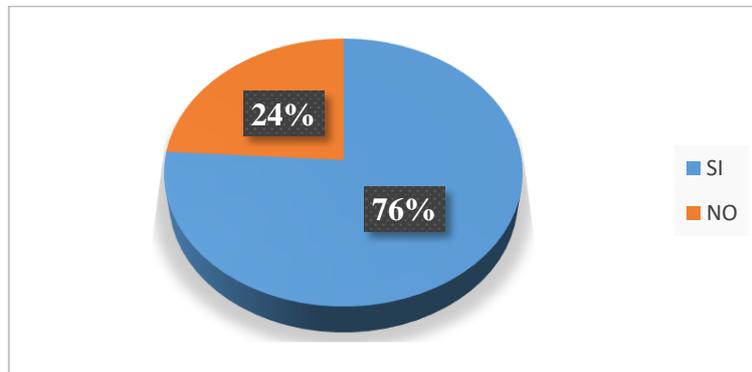


Figura 13: Gráfico circular que representa a ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?

En la Tabla 13 y Figura 13 denominadas: ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?, se observa que el 76% si tiene buena comunicación con su personal, y un 24% dijeron que no

Variable: Liderazgo

Tercer objetivo específico: Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020

Tabla 14

¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	15	60%
NO	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

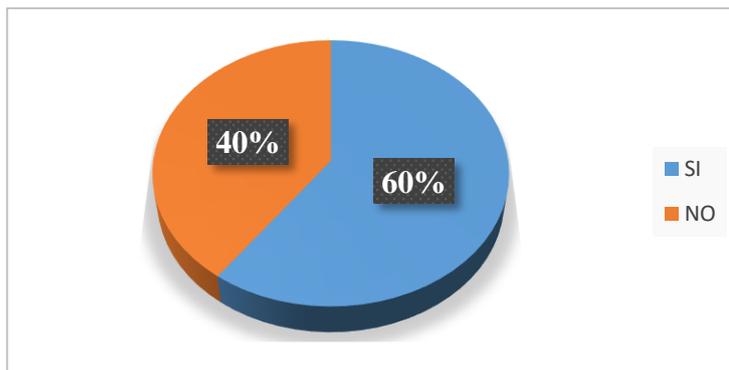


Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?

En la Tabla 14 y Figura 14 denominadas: ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda? se observa que un 60% dicen que si se dictan políticas para el servicio, mientras un 40% dice que no.

Tabla 15

¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

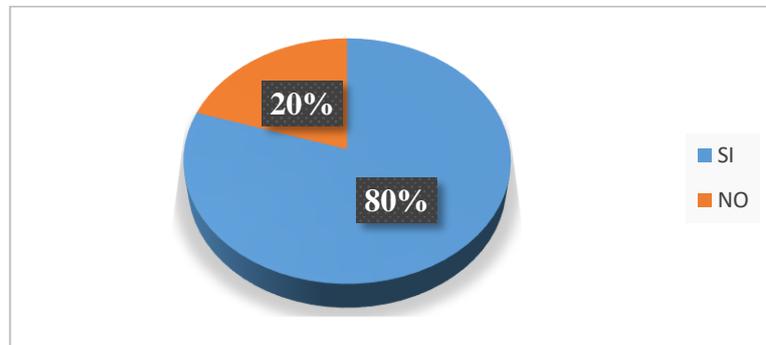


Figura15: Gráfico circular que representa a ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?

En la Tabla 15 y Figura 15 denominadas: ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?, se observa el 80% si son responsables con la producción de algarrobina, mientras que un 20% no lo es.

Tabla 16

¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

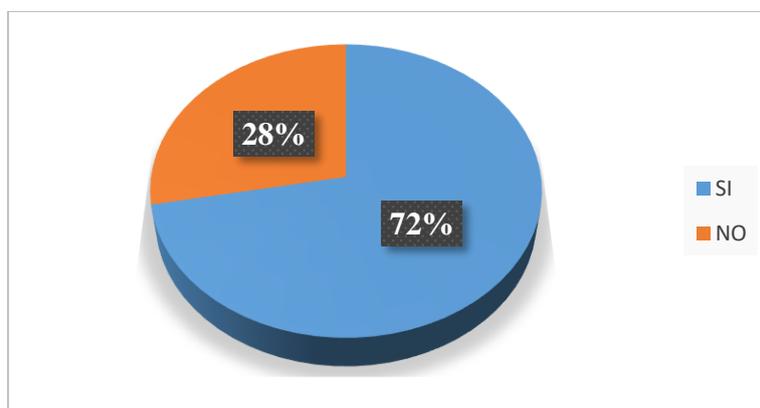


Figura 16: Gráfico circular que representa a ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?

En la Tabla 16 y Figura 16 denominadas ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?, se observa que el 72% si se interesa por conocer las necesidades comerciales de su cliente, mientras que el 28% dicen que no lo hacen

Tabla 17

¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

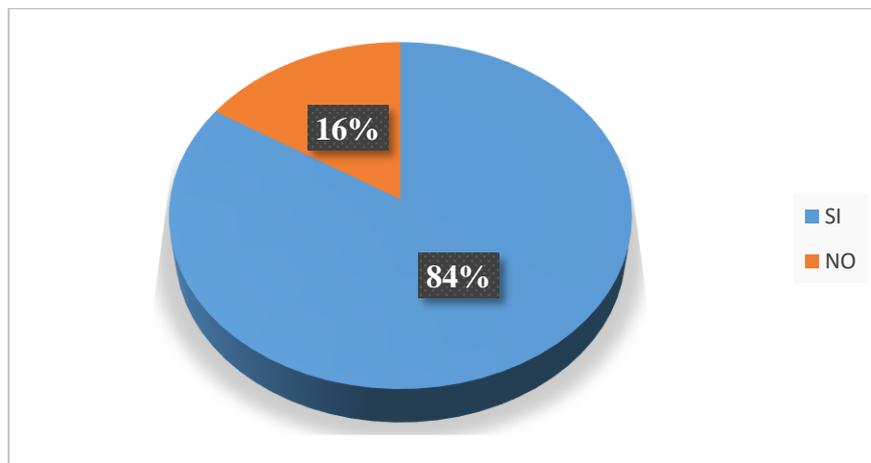


Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?

En la Tabla 17 y Figura 17 denominadas ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?, se observa que el 84% si enfrenta los retos, mientras el 16% dicen que no.

Tabla 18

¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	13	52%
NO	12	48%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

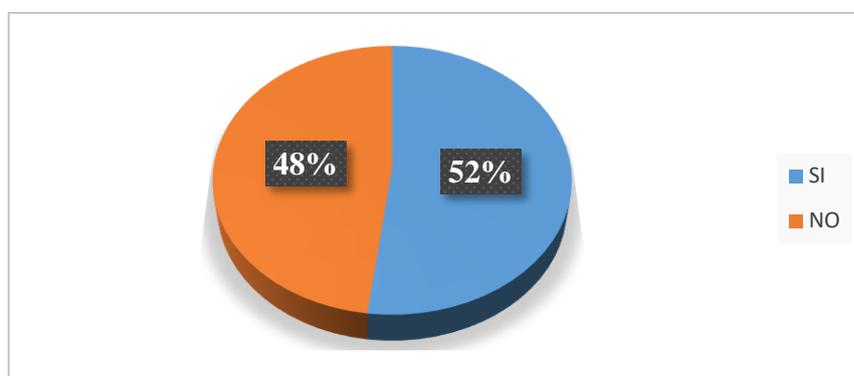


Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?

En la Tabla 18 y Figura 18 denominadas: ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?, se observa que el 52% dicen que si prepara a su personal para liderar el negocio, mientras el 42% dicen que no.

Tabla 19

¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

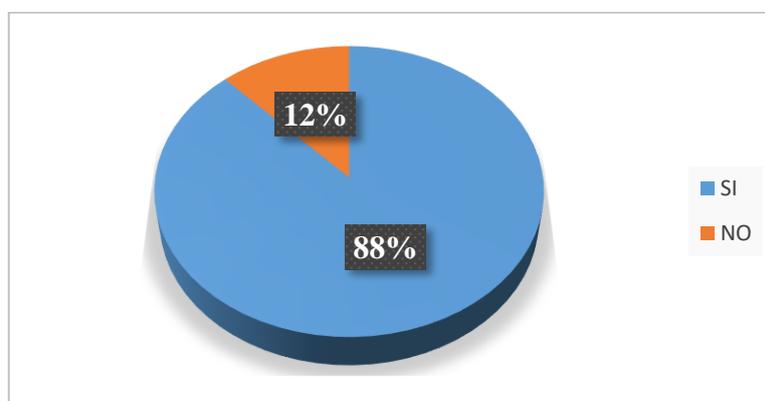


Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?

En la Tabla 19 y Figura 19 denominadas ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?, se observa que el 88% manifestaron que si respetan y se ganan la confianza, mientras que el 12% no.

Cuarto objetivo específico: Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020

Tabla 20

¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	7	28%
NO	18	72%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes
Realizada por investigador

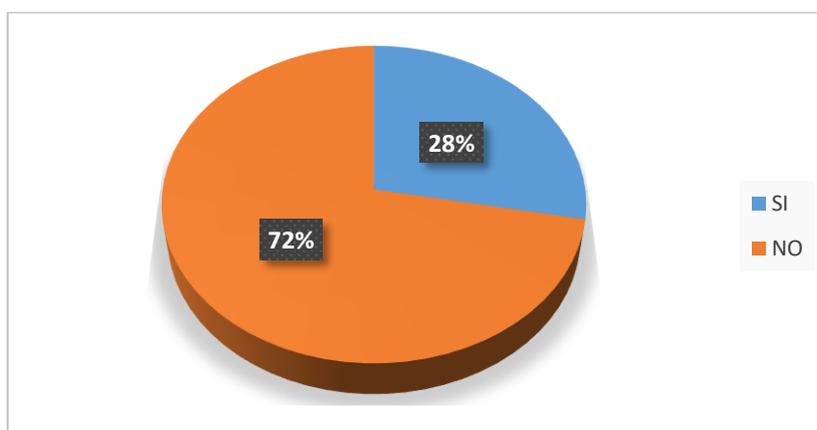


Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?

En la Tabla 20 y Figura 20 denominadas: ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?, se observa que el 72% manifestaron que el gerente no se considera más que sus trabajadores, mientras un 28% dicen que sí.

Tabla 21

¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	15	60%
NO	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

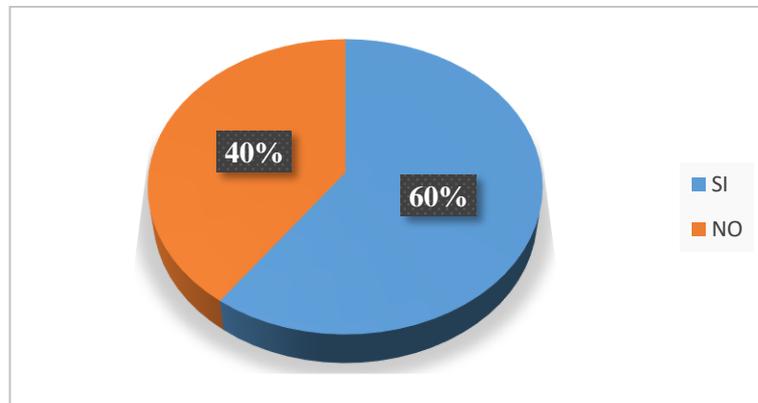


Figura 21: Gráfico circular que representa a ¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?

En la Tabla 21 y Figura 21 denominadas: ¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?, se observa que el 60% si aprenden del gerente, mientras que el 40% no.

Tabla 22

¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

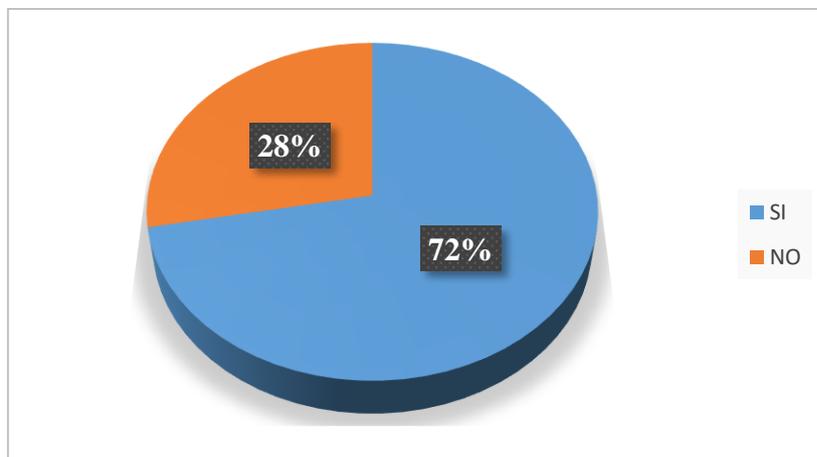


Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?

En la Tabla 22 y Figura 22 denominadas: ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?, se observa que 72% manifestaron que si existen acciones entre los trabajadores y el gerente, mientras que el 28% dicen que no.

Tabla 23

¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	17	68%
NO	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

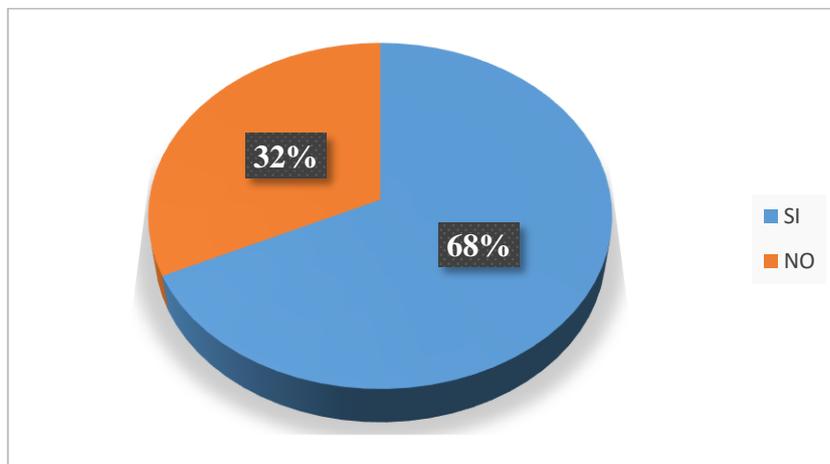


Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?

En la Tabla 23 y Figura 23 denominada: ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?, se observa que el 68% si han identificado personal fortaleciendo sus capacidades, un 32% dicen no.

Tabla 24

¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: encuesta realizada a los clientes

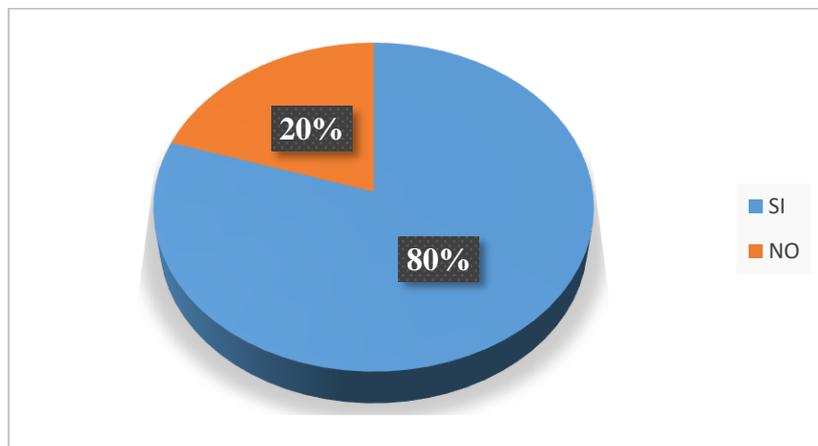


Figura 24: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?

En la Tabla 24 y Figura 24 denominadas: ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?, se observa que el 80% dicen que si puede encaminar a un trabajador como futuro líder, mientras que el 20% dicen que no.

5.2.- Análisis de Resultados

Variable: Gestión de la calidad

Primer objetivo específico: Determinar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha –distrito Chulucanas, año 2020

En la Tabla 1 denominada: ¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?, se observa que un 84% precisa que los cambios si son representación de la cultura de trabajo. Un 16% dijeron que no. Resultado cercano con Garúa y Martínez (2015) señala en su investigación que el valor significativo que presentan los empresarios es la cultura institucionalizada para el desarrollo de las diferentes actividades y procesos que tiene una organización. De otra parte Santiago (2008) indica que en la etapa preliminar las organizaciones desarrollan las ideas a desarrollar y alineación, donde los dueños del negocio propician sus propios cambios e ideales, formas de la manera de hacer las cosas, son generadores de su propia cultura de trabajo.

En la Tabla 2 denominada: ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?, se observa que un 64% si creen que la empresa planifica la entrega de su producto. Un 36% dice que no. Resultado cercano con Cubas y Juárez (2015) señala en su investigación que el mercado de la comercialización de algarrobina crece, manifiesta de la existencia de un mercado insatisfecho, todo ello conlleva a una buena y real planificación para invertir en insumos de acuerdo a la capacidad de producción buscando satisfacer a un gran mercado. De otra parte Santiago (2008) señala en la segunda tapa es la fase de la planeación son diseñadores, de los

procedimientos, lograr conservar en el nivel de satisfacción adecuado a los clientes internos y externos.

En la Tabla 3 denominada: ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?, se observa que un 72% si manifiesta el interés del gerente por conocer sus necesidades. El 28% respondieron que no. Resultado cercano con Cubas y Juárez (2015) señala en su investigación que el mercado de la comercialización de algarrobina crece, ello obedece a estudios que realizan los investigadores y las personas que mantienen su competitividad en el mercado, identificando sectores no atendidos y hacer crecer su mercado. De otra parte Santiago (2008) dijo que en la tercera etapa se generan las formas de conocer a los clientes, identificar sus requerimientos y en función de esta data generar los diseños que se pueden lanzar al mercado y conocer la reacción del mercado.

En la Tabla 4 denominada: ¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?, se observa que el 68% No ha sido requerido para responder un cuestionario. Un 32% dicen que sí. Resultado discrepante con Castillo (2015) señala en su investigación que las empresas aplican sistemas de gestión de calidad que responden a mejorar la calidad empresarial. De otra parte Santiago (2008) considera que las etapas anteriores son claves para producir guías, manuales y otros materiales que le permite al trabajador identificar de manera real como realizar la labor.

En la Tabla 5 denominada: ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios? se observa que un 64% sí tiene buena apreciación de la empresa, mientras que el 36% no. Resultado coincidente con Angamarca (2015) quien señala en su investigación, que conocer los mercados ha

permitido identificar las necesidades, exigencias, preferencias y expectativas del consumidor. De otra parte Santiago (2008) explico que la quinta fase, es el momento que el emprendedor pone en marcha su proyecto, conoce la reacción del mercado satisfactoria o insatisfactoria y proceder a realizar los correctivos del caso.

En la Tabla 6 denominada ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?, se observa que el 72% si son de entera satisfacción los productos, mientras el 28% dijo que no. Resultado coincidente con Serna (2016) quien señala en su investigación que los diferentes aspectos que se aplican para producir algarrobina, ha mejorado la comercialización, producción y la fuerza de la competitividad del negocio, cumpliendo las normas exigidas por la norma. De otra parte Santiago (2008) indica que en esta fase, siempre es el cliente el que define el resultado del producto en el mercado, el propio trabajador se realiza una autoevaluación del trabajo realizado para presentar el producto al mercado, estar en permanente cambio y se introduce en el cambio.

En la Tabla 7 denominada: ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos? Se observa que el 88% si respetan los estándares para producir, mientras que el 12% dijeron que no. Resultado cercano con Goicochea (2016) señala en su investigación que quienes representan una pequeña empresa, si dedican espacios para fortalecer las capacidades de sus trabajadores. De otra parte Santiago (2008) considera la importancia de velar por la calidad de las materias primas, los estándares del proceso de producción, de los servicios y atención al cliente.

Segundo objetivo específico: Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha – distrito Chulucanas, año 2020

En la Tabla 8 denominada: ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?, se observa que el 80% dicen que si se dan las entregas en su oportunidad e el tiempo establecido, mientras el 20% dicen no. Resultado cercano con Castillo (2015) señala en su investigación que, los sistemas de calidad, exige la participación de mano de obra calificada, y logra el perfeccionamiento de la gestión empresarial. Por otra parte Romero (2019) considera que la gerencia, se encarga de preservar la imagen de la organización implementando sistemas que aseguren las entregas, la calidad del producto, el tiempo de entrega y la calidad de envoltura.

En la Tabla 9 denominada. ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?, se observa que el 92% manifiestan que si se ha ganado la confianza, mientras un 8% dice que no. Resultado cercano con Angamarca (2015) señala en su investigación que las empresas pequeñas crecen competitivamente identificando las expectativas del cliente. Por otra parte Romero (2019) que el emprendedor trabaja en el mayor acercamiento con sus clientes potenciales, a través del respeto y la confianza.

En la Tabla 10 denominada: ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?, se observa que el 84% si está satisfecho, mientras que un 16% dice no estarlo. Resultado cercano con Angamarca (2015) señala en su investigación que las empresas pequeñas crecen competitivamente por que identifican las expectativas del cliente. Por otra parte Romero (2019) señala que mejorar la calidad de los productos y servicios, significa lograr la confianza y mantener satisfecho al comprador.

En la Tabla 11 denominada: ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?, se observa que el 64% si tiene orden, limpieza y disciplina, mientras que un 36% dicen que no. Diferente al resultado de Cañas (2018)

quien señala en su investigación que ciertas empresas no cumplen con las diferentes normas del sistema de gestión de calidad. Por otra parte Romero (2019) considera que la disciplina y el orden responde a un trabajo organizado, eficiente, tener las cosas ordenadas y en el lugar que corresponde, ahorrando espacios, tiempo y accidentes.

En la Tabla 12 denominada: ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?, se observa que el 76% si motiva a los clientes con la calidad del producto, un 24% dijeron que no. Resultado cercano con Serra (201) señala en su investigación que los productores de algarrobina, le dan fortaleza e impulso a su producto cumpliendo las normas en su proceso. Por otra parte Romero (2019) indica que conservar clientes, significa tenerlos motivados, con buena calidad, entregas seguras, y en envases que garantiza la seguridad del producto.

En la Tabla 13 denominada: ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?, se observa que el 76% si tiene buena comunicación con su personal, y un 24% dijeron que no. Resultado diferente con Angamarca (2015) señala que conocer las exigencias, gustos y las preferencias de los clientes, es un trabajo permanente, conociendo el comportamiento del mercado, se requiere despliegue del personal para identificar de manera especial un mercado insatisfecho, planificar como poder atenderlo. Por otra parte Romero (2019) señala que una organización desarrolla excelente comunicación, interrelacionando y articulando con todas las áreas de la empresa y los grupos de interés, alineados a un propósito general en beneficio de las partes que intervienen en el proceso y apoyo.

Variable: Liderazgo

Tercer objetivo específico: Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha –distrito Chulucanas, año 2020.

En la Tabla 14 denominada: ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda? se observa que un 60% dicen que si se dictan políticas para el servicio, mientras un 40% dice que no. Resultado cercano con Panduro (2018) señalo que los enfoques del liderazgo en las MYPEs, son ejercicios o facultades, involucrando a los colaboradores en los diferentes propósitos de la organización. De otra parte Vince (2017) señala que alinear y comprometer, representa conocer, identificar las estrategias y políticas, dar a conocer a las personas que forman parte de la organización, a fin de que tengan claro el objetivo supremo de la empresa que redunde en beneficio de todos los integrantes.

En la Tabla 15 denominada: ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?, se observa el 80% si son responsables con la producción de algarrobina, mientras que un 20% no lo es. Resultado cercano a Ochoa (2018) señala en su investigación que los gerentes practican el liderazgo encabezando el accionar para atender al cliente, selecciona su personal, con dominio en técnicas de producción, servicio y atención al cliente. De otra parte Vince (2017) considera que los integrantes deben tener actitud proactiva, ser decididos, creativos, tener iniciativa propia, la responsabilidad de guiar a las personas intervinientes hacia el éxito de la organización es responsabilidad del líder de la empresa.

En la Tabla 16 denominada ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?, se observa que el 72% si se interesa por conocer las necesidades comerciales de su cliente, mientras que el 28% dicen que no lo hacen. Resultado cercano con Minaya (2017) señala que la organización compromete a sus colaboradores, señalando la prioridad de identificar las necesidades de los clientes, en el desarrollo de la cultura organizacional. De otra parte Vince (2017) manifiesta que establecer las relaciones, es articular con todos los clientes internos y externos, especialmente con los grupos de interés, precisa que los negocios se ven obligados a articular por el buen manejo gerencial y el logro de su objetivo.

En la Tabla 17 denominada ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?, se observa que el 84% si enfrenta los retos, mientras el 16% dicen que no. Cercano con Castro (2019) señala que el gerente utiliza niveles de liderazgo, su propósito es crear en su organización lideres por resultados, para enfrentar con mayor fuerza la competencia, y mantenerse en el mercado. De otra parte Vince (2017) indica que los gerentes de toda organización tiene la oportunidad de enfrentar desafíos, que generalmente están presentes, de los cuales se puede aprender en el afán de superar, disminuyendo, amenguando o desapareciendo la incertidumbre y que esta no les gane.

En la Tabla 18 denominada: ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?, se observa que el 52% dicen que si prepara a su personal para liderar el negocio, mientras el 42% dicen que no. Cercano con Castro (2019) señala que el gerente utiliza niveles de liderazgo, su propósito es crear en su organización lideres por resultados, para enfrentar con mayor fuerza la competencia, y mantenerse en el mercado. De otra parte Vince (2017) considera que las

personas no deben ser egoístas, deben ser hombres de servicio, donde el dar esta primero, aunque no se reciba nada a cambio, dice que el mayor aporte de un gerente es formar más líderes en el entorno de su organización, crecer con todos a la mano es desarrollar personas que sepan alinearse a los propósitos empresariales.

En la Tabla 19 denominada ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?, se observa que el 88% manifestaron que si respetan y se ganan la confianza, mientras que el 12% no. Cercano con Castro (2019) señala que el gerente utiliza niveles de liderazgo, su propósito es crear en su organización líderes por resultados, para enfrentar con mayor fuerza la competencia, y mantenerse en el mercado. De otra parte Vince (2017) manifiesta que la confianza no se compra, se gana con las acciones y actitudes, lo esencial ser humano son sus valores, por ello guiar, orientar, dar y servir es un don de las personas. Sin embargo en este mercado de negocios se tiene que trabajar para tener a las personas ideales que cuente con grandes valores.

Cuarto objetivo específico: Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020

En la Tabla 20 denominada: ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?, se observa que el 72% manifestaron que el gerente no se considera más que sus trabajadores, mientras un 28% dicen que sí. Cercano con Aredo (2019) señala que las empresas mantienen liderazgo, motiva al personal al crecimiento personal, y desarrolla el trabajo en equipo permanentemente. Por otra parte Maxwell (2019) señala que el nivel más pobre de liderazgo es el posición que pudiera ostentar un gerente, al

utilizar el cargo para hacer reconocer un liderazgo que no ejerce, el cargo es vertical, le da autoridad, pero no le genera confianza, los trabajadores obedecen ordenes ya que no tienen otra opción, siempre será jefe ausente de la confianza.

En la Tabla 21 denominada: ¿Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?, se observa que el 60% si aprenden del gerente, mientras que el 40% no. Cercano con Aredo (2019) señala que las empresas mantienen liderazgo, motiva al personal al crecimiento personal, y desarrolla el trabajo en equipo permanentemente. Por otra parte Maxwell (2019) señala que las personas son libres de seguir al líder, en base al valor que les dé a las personas, sabe ganarse la confianza de cada uno de sus colaboradores, generalmente las personas se desarrollan con libertad e interactúan y realizan sus tareas por pasión y con ganas.

En la Tabla 22 denominada: ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?, se observa que 72% manifestaron que si existen acciones entre los trabajadores y el gerente, mientras que el 28% dicen que no. Cercano con Aredo (2019) señala que las empresas mantienen liderazgo, motiva al personal al crecimiento personal, y desarrolla el trabajo en equipo, mueve el crecimiento del conocimiento y habilidades. Por otra parte Maxwell (2019) precisó que las personas tienen un carisma natural, generalmente son empáticos, su clave son los valores, la confianza, la credibilidad, la lealtad y en esencia sus acciones favorables.

En la Tabla 23 denominada: ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?, se observa que el 68% si han identificado personal fortaleciendo sus capacidades, un 32% dicen no. Cercano con Aredo (2019) señala que las empresas mantienen liderazgo, motiva al personal al crecimiento personal, y desarrolla el trabajo en equipo permanentemente. Por

otra parte Maxwell (2019) considera que las personas para llegar a ser líder, requiere de un gran desprendimiento, pasión por enseñar, compartir y comprendiendo a los demás.

En la Tabla 24 denominada: ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?, se observa que el 80% dicen que si puede encaminar a un trabajador como futuro líder, mientras que el 20% dicen que no. Cercano con Aredo (2019) señala que las empresas mantienen liderazgo, motiva al personal al crecimiento personal, y desarrolla el trabajo en equipo, mueve el crecimiento del conocimiento y habilidades. Por otra parte Maxwell (2019) señala que las personas no deben descuidar su nivel alcanzado, su crecimiento y nivel intelectual debe permanentemente desarrollar su talento, su capacidad de ayudar a crecer a otras personas, encaminándolas a ser líder.

VI- CONCLUSIONES

Las Etapas de la Gestión de Calidad identificadas son la mejora continua, preliminar, diseño y evaluación, la planeación e implantación: Las MYPE generan cambios con la mejora continua en los productos. Realiza trabajos y acciones preliminares poniendo en práctica el cambio que favorece a la empresa. Se adecúa a los requerimientos del cliente diseña e innova. Siempre están sujetos a ser evaluados no sólo de la calidad del producto, además de sus actitudes, méritos y conocimientos. Desarrollan sus actividades aplicando la Planeación, garantizan la inversión en insumos por la cantidad que produce, aprovechan los recursos económicos. Tienen buena imagen desde su implantación.

Los beneficios identificados son: el mayor acercamiento de clientes, la mejora de productos y servicios, el incremento de la imagen, la motivación, comunicación y el trabajo eficiente. La confianza, la empatía y las relaciones son el motor de la generación del mayor acercamiento a los clientes. El respeto a las normas, la calidad de los insumos y envases aseguran una buena calidad y permanente mejora de productos y servicios. El manejo de la distribución, los tiempos de entrega oportuna, garantizan el incremento de la imagen. la calidad de los productos y las buenas relaciones son pilares que permiten motivar y comunicarse con los clientes internos y externos. El trabajo eficiente es el resultado de la limpieza, orden, disciplina y, organización

El manejo responsable del liderazgo se conoció al identificar que aplican: los valores, la incertidumbre, la perspectiva, las relaciones, alinear y el compromiso. Las personas son identificadas por sus valores, respeto y la confianza que saben ganarse

mutuamente. Tienen capacidad para orientar y enseñar a las personas y juntos enfrentan los retos ante cualquier incertidumbre. El grupo humano tiene gran perspectiva para ordenar el conjunto de cosas de forma favorable. Manejan un trato habitual con las personas tienen buenas relaciones con los clientes internos y externos, con quienes son empáticos identifican sus necesidades.

Los distintos niveles de liderazgo que se aplica son: Pináculo, Producción, Desarrollo de las personas y Posición. El nivel de Pináculo donde la máxima autoridad siempre está dispuesta a encaminar a uno de sus colaboradores a liderar el negocio. El nivel de Producción por la buena interrelación y comunicación existente generando buen clima laboral. El nivel de Desarrollo de las personas, siempre existe la predisposición que las personas crezcan y fortalezcan su conocimiento y el nivel de Posición, porque existe el respeto y valoran a las personas y existe un trato por igual.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angamarca , R. (2015). *Proyecto de factibilidad para la producción de café orgánico de algarroba en la ciudad de Loja.*(Título). *Universsidad Nacional de Loja.*
Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/14105>
- Aponte, & Oriana. (2015). *Tipos y diseños de investigación en la ciencia social.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/orianaisabelmontes/tipos-y-diseos-de-investigacin-72068785>
- Aredo, J. (2019). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector industrial-rubro carpintería metálica, distrito de Trujillo,2018, (Título) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9349>
- Arrascue , D. J., & Segura, C. E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-2015.(Titulación) Universidad Señor de Sipán.* Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=86EA9C017BFC467174D4AC253E>
- Avedaño, C. W. (2012). *La Educación Ambiental (EA) como Herramienta de la Responsabilidad Social (RS).* *Universidad de Caldas. Manizales, Colombia.*
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3217/321727349006.pdf>

- Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S. (Título).* Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bits>
- Cardona, D., & Buelvas, S. (2010). *Medir el Clima Organizacional: Preocupación legítima y necesaria por parte del Management.* Obtenido de <file:///D:/Downloads/Dialnet-MedirElClimaOrganizacional-3997286.pdf>
- Castillo, G. (2015). *Con su tema de investigación denominado Propuesta de un sistema de calidad total para una empresa dedicada a la comercialización de productos (Título) Universidad Nacional de Piura.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/576/CON-CAS-GAL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L. (2019). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las mype rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, año 2017. (Título).* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10207>
- Cubas, W., & Juárez, C. (2015). *Estudio de pre-factibilidad para el diseño e instalación de una planta procesadora de algarrobina en el valle Jequetepeque. (Título).* Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9542>

Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE. Diario Oficial El Peruano. Aprobación del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial. . (27 de Diciembre de 2013). Lima, Perú.

Decreto Supremo N° 046-2020-PCM. Que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19. Diario El Peruano. (18 de Marzo de 2020). Lima, Perú.

Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación . (03 de Mayo de 2020). Lima, Perú: Diario El Peruano.

DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM. Que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. Diario El Peruano. (15 de Marzo de 2020).

Garúa , J., & Martínez, L. (2015). *PRODUCTOS ANCESTRALES: ALGARROBA Y QUINOA. (Titulo). INSTITUTO SUPERIOR N° 4044 "SOL"*. Obtenido de <http://repotur.yvera.gob.ar/bitstream/handle/123456789/4605/Tesis%20Algarroba%20y%20Quinoa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Goicochea. (2016). *En su trabajo de Investigación Titulada, "La gestión de calidad en los micros y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de Lima,*

departamento de Lima, 2015". Obtenido de <https://www.google.com/search?q=Goicochea+2016+La+gesti%C3%B3n+de+cualidad+en+los+micos+y+peque%C3%B1as+empresas+del+sector+servicio+rubro+restaurantes+del+boulevard+gastron%C3%B3mi>

Hernández, & Fernández. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas y cualitativas y mixtas. Editorial. McGraw-HILL. Interamericana Editores S. A. de C. V. Primera edición.*

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. México.*

ISO. (2013). *Sistema de Gestión de Calidad.* Obtenido de <https://www.osotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Ley N°30056. Diario Oficial El Peruano. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial. (2 de Julio de 2013). Lima, Perú.

Linares, J. (2013). *Investigación de mercados. Técnicas y procedimientos de información para el marketing competitivo. Lima Perú. Editorial San Marcos E. I. R. L. Tercera edición.*

Loza, G. Q. (2016). *Elaboración de productos alternativos a partir del fruto del Algarrobo(Prosopis chilensis) y (Prosopis flexuosa), para la nutrición humana,*

en comunidades del municipio de Mecapaca segunda sección del departamento de la Paz. Obtenido de Universidad Mayor de San Andrés. La Paz Bolivia:
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10545/TD-2358.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, & Santa. (2017). *Aplicacion de un Plan de Accion a través de un semillero Ecologico para el fortalecimiento de las competencias específicas en el áres de Ciencias Naturales y Educacion Ambiental en el grado tercero de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta,2014.* Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1080/MAESTRO%20-%20Mar%C3%ADn%20Valencia%2C%20Sonia%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maxwell, J. C. (2019). *Los Cinco Niveles de Liderazgo, demostrados pasos para maximizar su potencial.* Edición Center Street.

Medina , K. (2018). *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPEs sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina de talara, año 2018, (Título) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4504>

Minaya, M. (2017). *El liderazgo y el estrés laboral en la empresa R&V 2017, Tuvo como objetivo principal Determinar el liderazgo y el stress laboral en la empresa R&V, Huaraz 2017 (Título) Universidad San Pedro. Huaraz. .* Obtenido de

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5994/Tesis_57526.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez, Y. P. (2016).). *Diseño de procesos y desarrollo de la documentación previa a la certificación de la empresa GIGABYTE Tecnologías bajo la norma ISO 9001:2008. (Titulación) Escuela Politécnica Nacional.* Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/14926/1/CD-6838.pdf>

Ochoa, G. (2016). *la capacitación en liderazgo y su impacto en el estilo de liderazgo transformacional en líderes de la provincia del Azuay (Título) Universidad de Cuenca.* Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26403>

Ochoa, S. (2018). *gestión de calidad bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector servicios, agencias de reclutamiento y selección de personal, distrito de Iquitos, año 2018, (Título) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6110/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_OCHOA_GARCIA_SADIHT.pdf?sequence=1&Allowed=y

Ortiz Herrera, H. (2016). *Los Principios de la gestión de calidad. (Extraído el 11 de agosto del 2016).* Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Panduro, E. (2018). *gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción y obras civiles, ciudad de Iquitos, año 2018, (Título). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bistream/handle/123456789/9311/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_PANDURO_SANGAMA_ELVA_MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peiró, R. (20 de Febrero de 2019). *Cadena de valor*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-valor.html>

Pérez, E., & Arias, C. (2015). *Tesis: Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Universidad Politécnica del litoral (Ecuador)*. Obtenido de <https://www.dspace.espo.edu.ec/.../Artículo%20de%20Tesis%20de%20Grado%20Eds>

Ramos, B. M. (2018). *Nuevo manual teórico práctico de las MYPEs “Micro, Pequeña y Mediana Empresa”*. Ediciones y Distribuciones Berrio- Edición actualizada.

Ramos, M. B. (2018). *Nuevo Manual Teórico Práctico de las MYPEs “Micro, Pequeña y Mediana Empresa”*. Edición actualizada. Ediciones y Distribuciones “BERRIO”.

Resolución Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales N° 0092-2002-INDECOPI-CRT. Aprueban Norma Técnica sobre Algarrobina. NTP 209.600:2002-Algarrobina. Definiciones y requisitos 1ra Edición. (19 de Septiembre de 2002). Lima, Perú.

Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica. Código de Ética para la Investigación. Aprobada por acuerdo del Consejo Universitario de fecha . (25 de Enero de 2016).

Romero, K. (2019). *Beneficios de un Sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. Universidad de Zulia.* Obtenido de <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>

Ruiz, X. B. (2012). *Guía Análisis PEST. Direccionamiento Institucional. Universidad Nacional de Colombia-Sede Bogotá.* Obtenido de http://www.odontologia.unal.edu.co/docs/claustros-colegiaturas_2013-2015/Guia_Analisis_PEST.pdf

Sánchez, B. (2015). *Las MYPE en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria.* Obtenido de [file:///D:/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316%20\(3\).pdf](file:///D:/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316%20(3).pdf)

Sanchez, J. (2010). *Calidad total – Modelo de proceso de mejora continua. Primera edición, Asociación. Librería Editorial Salesiana.*

Sánchez, L., Chiroque, D., Mendoza , M., Quiroga, F., & Samaniego, P. (2013).). *Diseño de una planta de producción de Algarrobina en El Parque Kurt Beer. Universidad de Piura.* Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1711/PYT__Informe_Final__Algarroba_Kurt_Beer.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago Olivares. (2016). *Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A (Maestría). Universidad de Chile.*

Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/150109/Olivares%20Brule%20Francisca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santiago, R. (2008). *La importancia de los Sistemas de Gestión de Calidad en Empresas Agrícolas. (Maestría) Universidad Veracruzana.* Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>

Serna, S. (2016). *Estudio del proceso y modelo asociativo empresarial para la Producción Tecnificada de Algarrobina. (Titulación) Universidad de Piura.* Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2593/ING_567.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taipe, H. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, Distrito de Satipo, año 2017 (Título) De la universidad Católica de los Ángeles de Chimbote (Pucallpa Perú).* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4879>

Vince, M. (2017). *El Contrato de Liderazgo, una guía para ser un líder responsable y confiable. Lee Hecht. Harrinson. Primera edición en español.*

Yepes Piqueras, V. (2013). *Evolución de la gestión de la calidad. De la Universidad Politécnica de Valencia*. Obtenido de <https://victoryepes.blogs.upv.es/2013/12/08/evolucion-gestion-calidad/>

Zarate, M. (2016). *características del liderazgo de mujeres en cargos de alta responsabilidad en grandes empresas, (Título)*. Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/142063?show=full>

Zavala , A. A. (2007). *Proyecto de investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L. Primera edición. Lima Perú.

Zuzama, J. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. (Título)*. Universidad de les Illes Balears. Obtenido de https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_J%09uana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS



1.Cuestionario

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características las MYPE productoras de algarrobina en la zona de Pacchas de Chulucanas, con respecto a la gestión de calidad y liderazgo, por ello acudo a usted en su condición de *cliente*, con el fin de que me ayude respondiendo con seriedad y responsabilidad a unas preguntas sencillas marcando con una (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Para la variable gestión de calidad:

1.- ¿En su condición de cliente, observa sí que los cambios que se realizan para bien en la empresa se deben a la cultura de trabajo del propietario?

SI	NO

2.- ¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?

SI	NO

3.- ¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer que necesita como cliente?

SI	NO

4.- ¿Alguna vez en la empresa der algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?

SI	NO

5.- ¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?

SI	NO

6.- ¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?

SI	NO

7.- ¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?

SI	NO

8.- ¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?

SI	NO

9.- ¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?

SI	NO

10.- ¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?

SI	NO

11.- ¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?

SI	NO

12.- ¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?

SI	NO

13.- ¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?

SI	NO

Para la variable liderazgo

14.- ¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?

SI	NO

15.- ¿Los trabajadores de la productora de algarrobina son responsables?

SI	NO

16.- ¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?

SI	NO

17.- ¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?

SI	NO

18.- ¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina prepara a su personal a liderar el negocio?

SI	NO

19.- ¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?

SI	NO

20.- ¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?

SI	NO

21.- ¿Considera que los trabajadores de aprenden del gerente, el manejo del negocio?

SI	NO

22.- ¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?

SI	NO

23.- ¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?

SI	NO

24.- ¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?

SI	NO

2. CONSTANCIA DEL PRIMER EXPERTO DE JUICIO



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo,...Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI 02786302, con CLAD N° 06246. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, marzo de 2020



Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302-
CLAD 06246



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, con CLAD N°05461.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: **Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año 2020** que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 2020

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Victor Helio Patino Nuño

identificado con DNI02860873.....con CLAD N°.....02348.....Por
medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br.,
QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI para efectos de su aplicación a los sujetos de
la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado:
Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE rubro productos
agroindustriales-algarrobina, caserío Pacchas –distrito Chulucanas, año
2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, 2020


CLAD
M. VICTOR HELIO PATINO
RUC: CLAD-02348

3. VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE JUICIO

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente el Concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Nombre del experto:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1 OE	Determinar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020	x			x		x	si ()	no (x)
1	¿En su condición de cliente, observa que los cambios para bien en la empresa se deben a la cultura de trabajo del propietario?	x			x		x	si ()	no (x)
2	¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?	x			x		x	si ()	no (x)
3	¿Ha observado usted que el titular de la empresa se interesa por conocer que necesita como cliente?	x			x		x	si ()	no (x)
4	¿Alguna vez en la empresa der algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	x			x		x	si ()	no (x)
5	¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?	x			x		x	si ()	no (x)
6	¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?	x			x		x	si ()	no (x)
7	¿Considera que la empresa respeta los estándares para producir algarrobina?	x			x		x	si ()	no (x)
2 OE	Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020								
8	¿Las entregas de productos siempre son en la oportunidad y el tiempo que han acordado?	x			x		x	si ()	no (x)
9	¿Considera que el dueño de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?	x			x		x	si ()	no (x)

10	¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?	x			x		x	si () no (x)
11	¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?	x			x		x	si () no (x)
12	¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?	x			x		x	si () no (x)
13	¿Considera que tiene buena comunicación con los trabajadores de la empresa productora de algarrobina?	x			x		x	si () no (x)
Variable Liderazgo								
3 OE	Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020							
14	¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?	x			x		x	si () no (x)
15	¿Los trabajadores de la productora de algarrobina son responsables?	x			x		x	si () no (x)
16	¿El titular del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	x			x		x	si () no (x)
17	¿Considera que el dueño de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?	x			x		x	si () no (x)
18	¿Usted observa que el titular de la productora de algarrobina que prepara a su personal a liderar el negocio?	x			x		x	si () no (x)
19	¿Considera que el personal y el dueño del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	x			x		x	si () no (x)
4 OE	Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserío Paccha –distrito Chulucanas, año 2020							
20	¿Cree que el dueño se considere más que todos sus trabajadores?	x			x		x	si () no (x)
21	¿Considera que los trabajadores de aprenden del dueño, el manejo del negocio?	x			x		x	si () no (x)
22	¿Cree usted que existen acciones positivas entre el dueño y los trabajadores?	x			x		x	si () no (x)
23	¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?	x			x		x	si () no (x)
24	¿Cree usted que el titular de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	x			x		x	si () no (x)


 Mg. Alicia Clavijo Hector Ordoñez
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Descripciones	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la reducción?		¿Es tendencioso a que se tome?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	Nombre del experto:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Variable: Gestión de calidad								
I OE	Determinar las etapas de la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha –distrito Chulucanas, año 2020								
1	¿En su condición de cliente, observa que los cambios para bien en la empresa se debe a la cultura de trabajo del propietario?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
2	¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
3	¿Ha observado usted que el titular de la empresa se interesa por conocer que necesita como cliente?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
4	¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
5	¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
6	¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
7	¿Considera que la empresa respeta los estándares para producir algarrobina?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
II OE	Identificar los beneficios en la gestión de calidad en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha –distrito Chulucanas, año 2020								
8	¿Las entregas de productos siempre son en la oportunidad y el tiempo que han acordado?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
9	¿Considera que el dueño de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
10	¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
11	¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
12	¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)
13	¿Considera que tiene buena comunicación con los trabajadores de la empresa productora de algarrobina?	✓			✓		✓	SI ()	NO (X)



 CLAD
 Mg. VICTOR HELIO PATINO NIN
 RUC: CLAD-42348

Variable Liderazgo								
3 OE	Conocer el manejo responsable del liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha -distrito Chulucanas, año 2020							
14	¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
15	¿Los trabajadores de la productora de algarrobina son responsables?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
16	¿El titular del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
17	¿Considera que el dueño de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
18	¿Usted observa que el titular de la productora de algarrobina que prepara a su personal a liderar el negocio?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
19	¿Considera que el personal y el dueño del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
4 OE	Identificar los niveles de liderazgo en las MYPE rubro productos agroindustriales-algarrobina, caserio Paccha -distrito Chulucanas, año 2020							
20	¿Cree que el dueño se considere más que todos sus trabajadores?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
21	¿Considera que los trabajadores de aprenden del dueño, el manejo del negocio?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
22	¿Cree usted que existe acciones positivas entre el dueño y los trabajadores?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
23	¿Alguna vez, al llegar al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)
24	¿Cree usted que el titular de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	✓		✓	✓	✓	SI ()	NO (✓)


Victor Helio Patino Ni
 RUC: 0140-0048

4. MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items- Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	Etapas	Preliminar	¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa se deben a la cultura de trabajo del propietario?	Cliente	Nominal
		Planeación	¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?	Cliente	Nominal
		Diseño	¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?	Cliente	Nominal
		Desarrollo	¿Alguna vez en la empresa der algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	Cliente	Nominal
		Implantación	¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?	Cliente	Nominal
		Evaluación	¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?	Cliente	Nominal
		Mejora Continua	¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?	Cliente	Nominal
	Beneficios	Incrementar la imagen	¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?	Cliente	Nominal
		Mayor acercamiento de clientes	¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?	Cliente	Nominal
		Mejora de productos y servicios	¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?	Cliente	Nominal
		Motivación	¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlo como clientes?	Cliente	Nominal
		Comunicación	¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?	Cliente	Nominal

Variable	Dimensione	Indicadores	Items - Preguntas	Fuente	Escala
Liderazgo	Manejo responsable	Alinear y comprometerse	¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?	Cliente	Nominal
		Perspectiva	¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?	Cliente	Nominal
		Relaciones	¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	Cliente	Nominal
		Incertidumbre	¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?	Cliente	Nominal
		Desarrollar	¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?	Cliente	Nominal
		Valores	¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	Cliente	Nominal
	Niveles	Posición	¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?	Cliente	Nominal
		Permiso	¿'Considera que los trabajadores de aprenden del gerente, el manejo del negocio?	Cliente	Nominal
		Producción	¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?	Cliente	Nominal
		Desarrollo de personas	¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?	Cliente	Nominal
Pináculo		¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	Cliente	Nominal	

5. RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO

Ord	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items Pregunta	Código	Frecuencia	Total Frecuencia	Porcentaje (%)	Total Porcentaje (%)
1	Gestión de Calidad	Etapas	Preliminar	¿En su condición de cliente, observa si los cambios que se realizan para bien en la empresa, se debe a la cultura de trabajo del gerente?	SI	21	25	84	100
					NO	4		16	
2			Planeación	¿Cómo cliente cree que la empresa de algarrobina planifica bien las entregas de su producto?	SI	16	25	64	100
					NO	9		36	
3			Diseño	¿Ha observado usted que el gerente de la empresa se interesa por conocer qué necesita como cliente?	SI	18	25	72	100
					NO	7		28	
4			Desarrollo	¿Alguna vez en la empresa de algarrobina le han pedido que responda un cuestionario de satisfacción?	SI	8	25	32	100
					NO	17		68	
5			Implantación	¿Cómo cliente ha tenido buena apreciación de la empresa de algarrobina desde sus inicios?	SI	16	25	64	100
					NO	9		36	
6			Evaluación	¿Los productos que adquiere en la empresa de algarrobina son de su entera satisfacción?	SI	18	25	72	100
					NO	7		28	
7			Mejora Continua	¿Aprecia que hay innovación o mejoras en los productos?	SI	22	25	88	100
					NO	3		12	
8	Beneficios	Incrementar la imagen	¿Las entregas de productos siempre se dan en su oportunidad y en el tiempo que han acordado?	SI	20	25	80	100	
				NO	5		20		
9	Mayor acercamiento de clientes	¿Considera que el gerente de la empresa se ha ganado su confianza como cliente?	SI	23	25	92	100		
			NO	2		8			

10		Mejora de productos y servicios	¿Cómo cliente está satisfecho con la calidad del producto algarrobina?	SI	21		84	
				NO	4	25	16	100
11		Trabajo eficiente	¿Ha observado en la empresa orden, limpieza y disciplina, que lo motiva a ser cliente leal?	SI	16		64	
				NO	9	25	36	100
12		Motivación	¿La empresa utiliza la calidad del producto para motivarlos como clientes?	SI	19		76	
				NO	6	25	24	100
13		Comunicación	¿Considera que se aprecia comunicación entre los trabajadores de la empresa?	SI	19		76	
				NO	6	25	24	100

RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO										
	Variable	Dimensión	Indicadores	Items - Preguntas	Código	Frecuencia	Total Frecuencia	Porcentaje (%)	Total porcentaje (%)	
14	Liderazgo	Manejo responsable	Alinear y comprometerse	¿Cree usted que en la empresa productora de algarrobina, se dictan políticas para el servicio que les brinda?	SI	15		60		
					NO	10	25	40	100	
15			Perspectiva	¿Los trabajadores de la productora de algarrobina, son responsables?	SI	20		80		
					NO	5	25	20	100	
16			Relaciones	¿El gerente del negocio se interesa por conocer sus necesidades comerciales?	SI	18		72		
					NO	7	25	28	100	
17			Incertidumbre	¿Considera que el gerente de la productora de algarrobina es una persona que enfrenta los retos?	SI	21		84		
					NO	4	25	16	100	
18			Desarrollar	¿Usted observa que el gerente de la productora de algarrobina, prepara a su personal a liderar el negocio?	SI	13		52		
					NO	12	25	48	100	
19			Valores	¿Considera que el personal y el gerente del negocio saben respetar y se ganan la confianza del cliente?	SI	22		88		
					NO	3	25	12	100	
20			Niveles	Posición	¿Cree que el gerente se considere más que todos sus trabajadores?	SI	7		28	
						NO	18	25	72	100
21	Permiso	¿'Considera que los trabajadores, aprenden del gerente, el manejo del negocio?		SI	15		60			
				NO	10	25	40	100		
22	Producción				SI	18		72		

			¿Cree usted que existen acciones positivas entre el gerente y los trabajadores?	NO	7	25	28	100
23		Desarrollo de personas	¿Alguna vez ha llegado al negocio y se entera que cierto personal se encuentra fortaleciendo sus capacidades y habilidades?	SI	17		68	
				NO	8	25	32	100
24		Pináculo	¿Cree usted que el gerente de la empresa de algarrobina puede encaminar a uno de sus trabajadores a liderar el negocio?	SI	20		80	
				NO	5	25	20	100

6. CONSTANCIA DE NO ADEUDO

CHACT - AHORRO PIURA		CHACT - AHORRO PIURA	
Fecha: 30/02/2020	Hora: 10:47:03	Fecha: 02/03/2020	Hora: 14:29:17
QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI Cod: 1211110012		QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI Cod: 1211110012	
----- PAGOS. ULADECH -----		----- PAGOS. ULADECH -----	
01/02/2020	MATRICULA TALLE 300.00	03/02/2020	PENSION TALLERO 675.00
Total	300.00	Total	675.00
----- FABN -----		----- JPZE -----	

 escaneado con CamScanner

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHULUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:09:10 H987490
NO,OPE: 242385

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV, CATOLICA LOS ANGEL
ES DE CHIMBOTE
CTA, A ABONAR: 3101474843015
COD, ID, USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	02/03/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	676,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHULUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:14:23 H987490
NO,OPE: 249473

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV, CATOLICA LOS ANGEL
ES DE CHIMBOTE
CTA, A ABONAR: 3101474843015
COD, ID, USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	14/05/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	101,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	101,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	101,50

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHULUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:13:06 H987490
NO.OPE: 247700

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGEL
ES DE CHIMBOTE
CTA, A ABONAR: 3101474843015
COD.ID.USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	02/05/2020		
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50	
CARGO FIJO:	S/	0,00	
MORA:	S/	0,00	
TOTAL CUOTA:	S/	676,50	
COMISION:	S/	0,00	
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50	



Escaneado con CamScanner

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHULUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:12:14 H987490
NO.OPE: 246530

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGEL
ES DE CHIMBOTE
CTA, A ABONAR: 3101474843015
COD.ID.USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	01/04/2020		
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50	
CARGO FIJO:	S/	0,00	
MORA:	S/	0,00	
TOTAL CUOTA:	S/	676,50	
COMISION:	S/	0,00	
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50	

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHILUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:13:06 H907490
NO. OPE: 247700

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CTA. A ABOGAR: 3101474043015
COD. ID. USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	02/05/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	676,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHILUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:12:14 H907490
NO. OPE: 246530

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CTA. A ABOGAR: 3101474043015
COD. ID. USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	01/04/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	676,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHILUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:09:10 H907490
NO. OPE: 242305

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CTA. A ABOGAR: 3101474043015
COD. ID. USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	02/03/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	676,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	676,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	676,50

CMACT - AHORRO
PIURA

Fecha: 02/02/2020 Hora: 10:47:01
QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI
Cod: 1211110012

PAGOS. ULADECH
01/02/2020 NATRICULA TALLE 300,00

Total 300,00

FABN

CMACT - AHORRO
PIURA

Fecha: 02/03/2020 Hora: 14:29:17
QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI
Cod: 1211110012

PAGOS. ULADECH
03/02/2020 PENSION TALLERO 675,00

Total 675,00

JPZE

AGENTE BCP
INTERMIX BOUTIQUE CHILUCANAS
FECHA: 04/05/20 HORA: 15:14:23 H907490
NO. OPE: 246470

-----PAGO DE SERVICIOS-----
GIRO/RUBRO: UNIVERSIDADES
EMPRESA: UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CTA. A ABOGAR: 3101474043015
COD. ID. USUARIO: 1211110012
NOMBRE: QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI

EN EFECTIVO

DESCRIPCION
PENSIONES

FECHA VENCIM:	14/05/2020	
IMPORTE CUOTA:	S/	101,50
CARGO FIJO:	S/	0,00
MORA:	S/	0,00
TOTAL CUOTA:	S/	101,50
COMISION:	S/	0,00
TOTAL A PAGAR:	S/	101,50

7. RESULTADO DE TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-abr-2020 14:15 -05
Identificador: 1295229080
Número de palabras: 8005
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Sugey Quintana

Índice de similitud	Similitud según fuente
6%	Internet Sources: 0% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 6%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [Change mode](#) [imprimir](#) [actualizar](#)
[descargar](#)

6% match (trabajos de los estudiantes desde 02-nov.-2019)
[Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2019-11-02](#)

QUINTANA ARROYO SUGEY SARAI 1. INTRODUCCIÓN La presente investigación busca conocer las características de la Gestión de calidad y liderazgo con la finalidad de identificar como vienen desarrollándose y operando las MYPES que se dedican la actividad de producir productos agroindustriales en especial o específicamente las dedicadas a la producción y comercialización de algarrobina, conocer que tan comprometidos están los que administran los trabajadores y los dueños. Paccha es un pueblo muy cercano a Chulucanas, tiene algunas vistas para el turismo, gran parte de la población se dedica a la agricultura, la artesanía y a la agroindustria en la transformación de productos en alimentos de alto poder nutritivo, que ayuda y protege a la niñez, la juventud y a las personas mayores. Todos los años se produce algarrobina en Paccha y sus alrededores así como en Chulucanas, la calidad del producto y su valor nutritivo, y el alto consumo de este producto y muchos derivados de la algarroba, hace imperativo el cuidado de los bosques secos de algarrobos. Desde el contexto organizacional es ideal conocer cómo se maneja el liderazgo, por parte de los dueños, de quienes administran y de los colaboradores, en la medida que no se tengan alineados los objetivos, que estos no se difundan a los integrantes, no podrá cumplir los propósitos. (Aponte y Orina, 2015) Sin embargo el mundo globalizado y muy competitivo, con consumidores cada día más exigentes, obliga a los emprendedores a tener que utilizar técnicas o estrategias que les permita estar más cerca de sus clientes y captar nuevos clientes, tratando de identificar lo que necesitan. (Aponte y Orina, 2015) Para la presente investigación las MYPE que son objeto de la investigación alguna de ellas todavía no han logrado la formalización de manera integral, es una MYPE que se ha formalizado, y ofrece su producto al interior de Paccha, y tiene extendido su mercado a las ciudades de Piura, Chiclayo y Lima. La investigación utilizará el tipo de cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, para la recolección de datos s la técnica a través de encuesta y el instrumento mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a las dimensiones de cada variable. La mercadología cuenta con diferentes herramientas, que logran hacerla más eficiente, entre ellas La Cadena de Valor instrumento que desde sus dos acepciones hace más efectiva las acciones que se desarrollan desde la gestión de la calidad y el liderazgo en la producción y comercialización de productos agroindustriales en especial la algarrobina. (Pairó, 2019). Todas las MYPE enfrentan dos enfoques que tienen que ver desde la perspectiva interna y externa, las gerencias de las