



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN EN KAM BAZAR**

**LIBRERÍA E.I.R.L. DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**ICANAQUE CISNEROS, YESSICA SOLEDAD**

**ORCID: 0000-0002-5590-1565**

**ASESOR:**

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID**

**ORCID ID 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Icanaque Cisneros, Yessica Soledad

ORCID: 0000-0002-5590-1565

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

### **ASESOR**

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID ID 0000-0002-5868-2441

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

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID ID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID ID 0000-0003-1132-2243

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Rosillo de Purizaca María del Carmen

Miembro

---

Salinas Gamboa José German

Miembro

---

Mino Asencio María Isabel

Miembro

---

Ramos Rosas Carlos David

Asesor

## **HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme y darme fuerzas para continuar esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A mi abuelita María Luisa Cortez por apoyarme siempre y brindarme palabras de ánimo para continuar estudiando.

A mi familia por su apoyo incondicional.

## RESUMEN

El estudio titulado “Gestión de calidad y organización en KAM bazar librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019”. Tuvo como enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019?, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019. Se utilizó investigación tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, escogió una muestra de 13 trabajadores, aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 35 preguntas escala Likert y obtuvo: el 46,1% casi siempre los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad, el 38,4% a veces se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan los colaboradores de confianza, el 46,1% a veces considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización, el 38,4% nunca se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia, el 46,1% nunca realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio. Se concluyó que los productos que ofrecen incluyen criterios destinados a mejorar su durabilidad, cuenta con mecanismos de control para verificar tareas que desempeñan los colaboradores de confianza, pero no tiene interrelacionado los procesos mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia, no realizan acciones de control para asegurar la calidad del servicio.

Palabras claves: Gestión de calidad, organización, librería

## ABSTRACT

The study entitled “Quality management and organization in KAM bazar bookstore E.I.R.L. from the Sullana district, year 2019 ”. His problem statement was: What are the characteristics of Quality Management and Organization in KAM Bazar Librería E.I.R.L. of the Sullana district, year 2019 ?, the following general objective was proposed: Determine the characteristics of Quality Management and Organization in KAM Bazar Librería E.I.R.L. from the Sullana district, year 2019. A descriptive type research, quantitative level, non-experimental cross-sectional design was used, chose a sample of 13 workers, applied the survey technique using a 35-question Likert scale questionnaire as an instrument and obtained: 46.1% almost always the products they offer include design criteria aimed at improving their durability, 38.4% sometimes have control mechanisms to verify the tasks performed by trusted collaborators, 46.1% Sometimes they consider that their organization chart clearly contains the lines of authority of their organization, 38.4% never have interrelated the processes of the organization through a system that generates effectiveness and efficiency, 46.1% never carry out coordinated control actions to ensure the quality of the service. It was concluded that the products they offer include criteria aimed at improving their durability, have control mechanisms to verify tasks performed by trusted collaborators, but the processes are not interrelated through a system that generates effectiveness and efficiency, they do not carry out control actions to ensure the quality of the service.

Keywords: Quality management, organization, bookstore

## CONTENIDO

Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen .....	vi
6. Abstract.....	vii
7. Contenido.....	viii
8. Índice de tablas .....	xi
9. Índice de gráficos.....	xiii
10. Índice de cuadros .....	xvi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura .....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. Variable de gestión de calidad .....	8
2.1.2. Variable organización .....	13
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	18
2.2.1. Gestión De Calidad .....	18
2.2.1.1. Dimensiones de la calidad .....	18
2.2.1.2. Principios de la Gestión de la calidad .....	21
2.2.1.3. Enfoques de la Gestión de la Calidad .....	25
2.2.2. Organización .....	28
2.2.2.1. Características de la organización.....	28



2.2.2.2. Estructura organizacional.....	30
III. Hipótesis .....	33
IV. Metodología.....	34
4.1. Diseño de la investigación.....	34
4.2. Población y muestra .....	34
4.2.1. Población.....	35
4.2.2. Muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	36
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.4.1. Técnica .....	40
4.4.2. Instrumentos .....	40
4.5. Plan de análisis .....	41
4.6. Matriz de consistencia .....	42
4.7. Principios éticos .....	44
V. Resultados.....	45
5.1. Resultados .....	45
5.2. Análisis de Resultados.....	80
VI. Conclusiones.....	91
Aspectos Complementarios.....	94
Referencias bibliográficas.....	102
Anexos .....	106
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	106
Anexo02: Presupuesto .....	107

Anexo 03: Consentimiento informado.....	108
Anexo 04: Cuestionario .....	113
Anexo 05: Validaciones.....	116
Anexo 06: Libro de datos.....	119
Anexo 07: Cuadro resumen .....	120
Anexo 08: Juicio de expertos.....	125
Anexo 09: Fotografías.....	140

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido .....	45
Tabla 02: Los productos y servicios poseen características extras.....	46
Tabla 03: Brinda información de manera clara y adecuada.....	47
Tabla 04: Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones .....	48
Tabla 05: Los productos incluyen criterios de diseño para mejorar durabilidad.....	49
Tabla 06: Ofrecen un servicio rápido a sus clientes.....	50
Tabla 07: Propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa.....	51
Tabla 08: El producto o servicio influye en las percepciones del cliente.....	52
Tabla 09: La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes.....	53
Tabla 10: El empresario manifiesta la visión de futuro.....	54
Tabla 11: Los colaboradores tienen competencias y experiencia.....	55
Tabla 12: Procesos interactúan para operar de manera eficaz.....	56
Tabla 13: Se tiene interrelacionado los procesos para generar eficacia y eficiencia.....	57
Tabla 14: Se ha implementado un proceso de mejora.....	58
Tabla 15: La empresa utiliza herramientas de control para tomar decisiones .....	59
Tabla 16: Se mantiene una relación de confianza con proveedores .....	60
Tabla 17: Se realiza el control de los procesos verificando la conformidad .....	61
Tabla 18: Se realiza inspecciones para evitar productos defectuosos.....	62
Tabla 19: Los productos cumplen con especificaciones de calidad.....	63

Tabla 20: Realizan control para asegurar la calidad del servicio.....	64
Tabla 21: Se tiene definida las tareas y responsabilidades .....	65
Tabla 22: Los cargos se establecen de la división del trabajo tipo operativas.....	66
Tabla 23: Los cargos son designados según las habilidades.....	67
Tabla 24: El tiempo en que se realizan las tareas es el adecuado .....	68
Tabla 25: Los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones .....	69
Tabla 26: Mecanismos para verificar tareas de colaboradores de confianza.....	70
Tabla 27: Busca solo satisfacer objetivos y logros personales .....	71
Tabla 28: La organización se adapta a cambios del entorno .....	72
Tabla 29: La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras .....	73
Tabla 30: La organización tiene iniciativa para mejorar procesos y servicios.....	74
Tabla 31: La estructura organizacional es acorde a propósitos y objetivos.....	75
Tabla 32: Su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad .....	76
Tabla 33: Su organigrama comunica al público de que trata el negocio .....	77
Tabla 34: Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades .....	78
Tabla 35: Su organigrama añade a cada unidad y departamento funciones .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 01: Gráfico de barras sobre desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido.....	45
Figura 02: Gráfico de barras sobre los productos y servicios poseen características extras.....	46
Figura 03: Gráfico de barras sobre brinda información de manera clara y adecuada.....	47
Figura 04: Gráfico de barras sobre los productos y el servicio cumplen con especificaciones....	48
Figura 05: Gráfico de barras sobre los productos incluyen criterios de diseño para mejorar durabilidad.....	49
Figura06: Gráfico de barras sobre ofrecen un servicio rápido a sus clientes.....	50
Figura 07: Gráfico de barras sobre propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa.....	51
Figura 08: Gráfico de barras sobre el producto o servicio influye en las percepciones del cliente.....	52
Figura 09: Gráfico de barras sobre la librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes.....	53
Figura 10: Gráfico de barras sobre el empresario manifiesta la visión de futuro.....	54
Figura 11: Gráfico de barras sobre los colaboradores tienen competencias y experiencia.....	55
Figura 12: Gráfico de barras sobre procesos interactúan para operar de manera eficaz.....	56
Figura 13: Gráfico de barras sobre se tiene interrelacionado los procesos para generar eficacia y eficiencia.....	57

Figura 14: Gráfico de barras sobre se ha implementado un proceso de mejora.....	58
Figura 15: Gráfico de barras sobre la empresa utiliza herramientas de control para tomar decisiones.....	59
Figura 16: Gráfico de barras sobre se mantiene una relación de confianza con proveedores .....	60
Figura 17: Gráfico de barras sobre se realiza el control de los procesos verificando la conformidad.....	61
Figura 18: Gráfico de barras sobre se realiza inspecciones para evitar productos defectuosos ...	62
Figura 19: Gráfico de barras sobre los productos cumplen con especificaciones de calidad.....	63
Figura 20: Gráfico de barras sobre realizan control para asegurar la calidad del servicio .....	64
Figura 21: Gráfico de barras sobre se tiene definida las tareas y responsabilidades .....	65
Figura 22: Gráfico de barras sobre los cargos se establecen de la división del trabajo tipo operativas .....	66
Figura 23: Gráfico de barras sobre los cargos son designados según las habilidades .....	67
Figura 24: Gráfico de barras sobre el tiempo en que se realizan las tareas es el adecuado.....	68
Figura 25: Gráfico de barras sobre los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones.....	69
Figura 26: Gráfico de barras sobre mecanismos para verificar tareas de colaboradores de confianza.....	70

Figura27:Gráfico de barras sobre busca solo satisfacer objetivos y logros personales.....	71
Figura 28: Gráfico de barras sobre la organización se adapta a cambios del entorno .....	72
Figura 29: Gráfico de barras sobre la librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras	73
Figura 30: Gráfico de barras sobre la organización tiene iniciativa para mejorar procesos y servicios.....	74
Figura 31: Gráfico de barras sobre la estructura organizacional es acorde a propósitos y objetivos.....	75
Figura 32: Gráfico de barras sobre su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad	76
Figura 33: Gráfico de barras sobre su organigrama comunica al público de que trata el negocio	77
Figura 34: Gráfico de barras sobre su organigrama muestra todos los departamentos y unidades.....	78
Figura 35: Gráfico de barras sobre su organigrama añade a cada unidad y departamento funciones.....	79

**ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N.º 01: Operacionalización variable Gestión de calidad	36
Cuadro N.º 02: Operacionalización variable organización	38
Cuadro N.º 03: Matriz de consistencia	42
Cuadro N.º 04: Presupuesto	109



## **I. Introducción**

El estudio de investigación se presenta como una de las líneas de investigación de la escuela profesional de Administración, el cual tiene como título: “Gestión de calidad y organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019”.

Actualmente las MYPES aportan en la economía del país, contribuyen al PBI, cooperan en la distribución de ingresos, contribuyen en la generación del empleo destacando el sector servicios y comercio. En el Perú una microempresa está conformada por una persona natural o jurídica, que registre ventas anuales hasta el monto máximo 150 UIT. Estos negocios están regidos bajo la nueva Ley de las MYPE, con el fin de promover la legalización, competitividad y desarrollo de las mismas (Guzmán, 2015).

La gestión de calidad permite organizar procedimientos, asimismo instituir mecanismos en dirección al progreso del mismo, perfeccionar el artículo que se produce o la prestación que se ofrece, para lo cual debe cumplir reglas estandarizadas. La gestión de la calidad se enfoca no solamente en la calidad de un artículo, servicio y satisfacer a sus consumidores, sino también en la manera de conseguirla. Por consiguiente, emplea el aseguramiento de la calidad y la verificación de los procesos para conseguir una calidad consistente (Madrid, 2019).

Además, la calidad en un negocio es un elemento principal. El empresario debe considerar cuando ofrece un producto que este cumpla con los requerimientos del comprador y además que en su proceso de producción cumpla con normas de calidad para que pueda enfrentar a la competencia. En el Perú existen las Normas Técnicas Peruanas que establecen especificaciones para estandarizar los productos. Existe por ejemplo la NTP ISO 9001 que permite laborar cumpliendo normas de calidad (INACAL, 2017).

Las librerías en algunos casos están dirigidas de forma empírica, son administradas

por sus dueños quienes no tienen las herramientas apropiadas para localizar problemas de gestión de calidad y que involucre la colaboración de todo el personal.

En las librerías a veces no tienen un apropiado control sobre la vigencia que tiene el producto, no tiene en cuenta la tendencia y renovación de los artículos. Existe desorden cuando el cliente realiza el pedido de los productos y también al momento de la entrega del producto, esto debido a la poca experiencia de algunos trabajadores que son contratados solo por campañas y también porque no existe un apropiado control del pedido y entrega del producto.

Por otro lado, el rubro librería tiene por finalidad comercializar artículos para la oficina, útiles escolares y otros productos. Las librerías están enfocadas en conseguir los objetivos que se plantean: satisfaciendo al cliente, siendo competitivos, brindando artículos y servicios de calidad. La mayoría de librerías cuentan con buena calidad de productos y precios competitivos; ofrecen productos como mochilas, cartucheras, cuadernos, agendas, obras literarias, artículos para regalos, entre otros.

Por lo tanto, el sector librerías en la provincia de Sullana, presenta un notable crecimiento, por ello la importancia de conocerlo desde distintos aspectos de su gestión empresarial, donde el emprendedor realiza esfuerzos por destacarse ante la rigurosa competencia comercial.

La administración de KAM Bazar librería E.I.R.L está a cargo su dueño: William Kam Cruz quien es administrador de profesión, tiene a cargo la gerencia del negocio. Esta persona entre sus funciones tiene tratos con los bancos, los proveedores y el manejo de recursos de la librería como: recursos humanos, monetarios y bienes.

Además, la librería KAM cuenta con trece trabajadores: el administrador, un encargado de tienda, dos cajeras, un almacenero, un encargado de contabilidad, un encargado de entrega de

mercadería y seis vendedores. En cuanto al local: su infraestructura es grande, la librería abarca un solo piso y es de material noble. La librería tiene una adecuada iluminación. Tiene siete equipos de cómputo, cuenta con equipo telefónico, internet y varios mobiliarios.

La primera librería en el Perú se creó en el año 1912, la cual se llamó “Librería e imprenta El Inca”. Inicialmente se instituyó como editorial de publicaciones, luego se importaron textos para colegiales, textos universitarios y también de conocimiento general. Este rubro ha crecido en los últimos tiempos generando ingresos y empleos (Sánchez, 2016).

La librería KAM está ubicada en la provincia de Sullana, en la calle Miguel Grau N° 724 Centro de Sullana y su RUC es 20529707178. Inició sus actividades desde Julio de 2012. El tipo de Empresa es: Empresa Individual De Responsabilidad Limitada.

A continuación, se mencionan aquellos factores que influyen en la librería KAM mediante la técnica PESTEL.

Factor político, los Tratados de libre comercio favorecen a las librerías ya que su finalidad es suprimir las limitaciones para el intercambio mercantil, favorece la inversión privada y simplifica la comercialización de bienes. Las librerías se benefician con estos tratados de libre comercio porque importan útiles escolares con menos aranceles y venden a precios habituales. (Magallanes, 2016).

Factor económico, el mercado del libro en el Perú genera unos 890 millones de soles anuales, señaló el directivo de relaciones de la institución de la Cámara Peruana del Libro. Esta cantidad se ha incrementado en comparación con otros años, lo que evidencia que hay interés por difundir más cantidad de libros y más inclinación por parte de los lectores (De la Vega, 2019).

Factor social, los clientes muchas veces son influenciados por los estilos y la moda, se les debe prestar mucha importancia a los consumidores ya que sus cambios altera las tendencias de consumo. En el rubro librería el niño y el adolescente constituyen un sector considerable de consumidores quienes tienen sus marcas preferidas, diseños, personajes favoritos y los buscan en los artículos escolares.

Factor tecnológico, las librerías en la actualidad, tienen una dependencia importante de la informática y las nuevas tecnologías, lo cual es muy beneficioso para los negocios. Hacen uso del internet ya que es una herramienta muy importante y algunas veces realizan sus pedidos de manera virtual. La librería KAM a través de las redes sociales como el Facebook promociona sus productos informando sobre sus precios y promociones.

Factor ecológico, se debe impulsar la responsabilidad ecológica lo cual va a beneficiar la calidad del producto que se ofrece en la librería, como por ejemplo: bolígrafos, pinturas, cuadernos, lápices, papel hechos con materiales renovables como madera y plástico biodegradable. Lo cual va a beneficiar a la librería porque se incrementa el uso de esos productos y los consumidores contribuyen a cuidar el ecosistema.

Dentro del Factor legal, en el Perú existe la ley N° 30056 que tiene por objetivo promover la formalización y competencia de las MYPE. Favorece otorgando amnistía en sanciones de tipo tributaria y laboral, impulsando el crecimiento productivo y su desarrollo de la microempresa. Esta ley comprende modificaciones de la Ley MYPE “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” (Escalante, 2016). Esta ley favorece a las librerías que son Mype impulsando su desarrollo y otorgándole beneficios.

Respecto a las cinco fuerzas de Porter:

Poder de negociación de los proveedores, la librería KAM tiene varios proveedores debido a la diversidad de artículos que ofrece. Al contar con diferentes proveedores con quienes se negocia directamente, los proveedores no tienen mucho poder para adicionar sus costos. Entre los principales son: Papelera nacional, TAI LOY, TAI HENG, Stanford, Faber Castell, Vikingo, Stabilo, Justus, Cadena.

Poder de negociación de los clientes, los compradores imponen cierta característica del artículo que quieren adquirir y la librería se adapta a los requerimientos del cliente. Los clientes compran considerable cantidad en campaña escolar, que es cuando se vende más debido a que los consumidores en su mayoría compran listas enteras de útiles escolares. Esto se debe a la diversidad y gran cantidad de productos que se brinda.

Amenaza de nuevos competidores, la librería KAM tiene varios años ubicándose dentro de las principales librerías de Sullana, esto es una barrera ante recientes competidores. Sus productos se distinguen por las marcas, que se han ganado la aceptación y fidelidad del cliente. Existe también el sector informal que ofrece artículos inclusive a menos precio debido a que no pagan impuestos.

Amenaza de productos sustitutos, estos productos son aquellos que pueden desplazar o disminuir la demanda en el mercado. En el rubro librería los útiles escolares pueden ser reemplazados por otros productos aunque estos no sean de marca y que tengan menos precio. El vendedor informal ofrece su producto pero en menor cantidad, ofrece productos que no son de marca reconocida.

Rivalidad entre los competidores existentes, la librería KAM es un establecimiento líder en Sullana y brinda diversidad de artículos, con el paso del tiempo se ha ganado la lealtad de sus clientes. Existe una competencia fuerte entre las empresas del rubro librería ya que estas luchan por ganar posicionamiento en el mercado. Los competidores que brindan características parecidas son las librerías: Junior, Lujan, El Pacífico.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019?

Se formuló el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos:

- Describir dimensiones de la gestión de calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019
- Describir los principios de la gestión de la calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019
- Identificar los enfoques de la gestión de calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019
- Describir las características de la organización KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019
- Determinar la estructura organizacional de KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019

Esta investigación tiene justificación social, sus resultados se usarán para tomar decisiones con el fin de mejorar la gestión de la calidad y organización de la librería, lo cual va a beneficiar a la clientela de la librería.

Tiene justificación teórica, porque el desarrollo de este estudio utiliza temas de gestión de calidad y organización que ayudaron a cumplir con los objetivos de la investigación, para obtener un estudio más competente se emplearon teorías de autores y especialistas.

Se justifica de manera práctica, porque se da a conocer información importante que será de provecho para la librería KAM, los resultados de este estudio van a servir como fundamento para realizar las variaciones necesarias y lograr una mayor innovación en la organización.

La investigación tiene justificación metodológica, porque aportó información sobre los instrumentos de recolección de datos, los cuales son válidos y confiables. Pueden ser empleados en otras investigaciones parecidas.

La investigación se justifica institucionalmente, porque será gran aporte a la universidad, con la información se pueden llevar a cabo otros estudios de este tipo. Contribuirá con información que será de beneficio para los próximos estudiantes investigadores.

Se justifica profesionalmente, porque va a permitir obtener el Título de Licenciado en Administración ya que es un requisito indispensable de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), además de un gran aporte en mi vida profesional.

La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, el nivel de la investigación fue cuantitativo y se utilizó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos, el cual se aplicó a trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L.

Obteniendo los siguientes resultados el 46,1% casi siempre los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad, el 38,4% a veces se

cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan los colaboradores de confianza, el 46,1% a veces considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización, el 38,4% nunca se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia, el 46,1% nunca realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio. Se concluyó que los productos que ofrecen incluyen criterios destinados a mejorar su durabilidad, cuenta con mecanismos de control para verificar tareas que desempeñan los colaboradores de confianza, su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización pero no tiene interrelacionado los procesos mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia, algunos señalaron que no realizan acciones de control para asegurar la calidad del servicio.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Variable Gestión De Calidad**

##### **Internacional**

González y Santiago (2016) en el trabajo de investigación que tiene por título: Evaluación del sistema de gestión de calidad en la Empresa Asia Shipping Ecuador S.A., para obtener el título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional. Objetivo general: Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa “Asia Shipping Ecuador S.A”, mediante un trabajo investigativo de los procesos y procedimientos de la norma ISO 9001:2008. Metodología: Se realizó el análisis de las entrevistas por medio de un Cuestionario. Resultados: Enfoque al cliente se obtuvo un porcentaje de 91,67%, Responsabilidad y autoridad 91,67%. Conclusiones: existe



una falta de capacitación al personal sobre el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en función a los procesos y procedimientos.

Muñoz (2016) el presente trabajo de investigación tiene por título: Implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Macronet, en el D.M. Quito, año 2016, para obtener el título de Ingeniero en administración de empresas. Objetivo general: mejorar la eficiencia de las actividades que actualmente se aplican en la oferta de servicios en la empresa Macronet. Metodología: tipo descriptiva, se encuestó a los principales clientes. Resultados: el 90 % indica que los productos y servicios son de alta calidad debido a que la empresa trabaja con las mejores marcas a nivel mundial, el 48 % de los clientes perciben que fueron atendidos de forma excelente, el 48% de los clientes es referido por clientes a los cuales se les ofreció un producto y servicio de calidad. Conclusiones: La aplicación de procesos de calidad permitirá que se desarrollen actividades orientadas a generar un valor agregado para conseguir la satisfacción del cliente y calidad de servicio.

Silva (2016) en la presente investigación titulada “Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la Compañía Gerizim CIA. LTDA de la ciudad de Ambato”, tesis para optar el Título de Ingeniera Comercial. Objetivo general: “Determinar cómo incide la carencia de un Sistema de Gestión de la Calidad en el volumen de ventas de la Compañía GERIZIM CIA. LTDA.” de la ciudad de Ambato. Metodología: cualitativa, aplicación de herramientas como la observación, la encuesta, la entrevista y el análisis. Resultados: el 61% consideran que la calidad de los productos cumple totalmente con sus necesidades; un 28% consideran que la compañía muestra una buena organización; el 45%

indican que un atributo del personal es la agilidad en la prestación del servicio, el 16% consideran que la compañía está orientada a satisfacer al cliente. Conclusiones: califican el servicio ofertado por la compañía como excelente, esto refleja que parcialmente se está satisfaciendo las necesidades de los clientes.

### **Nacional**

Chulluncuy (2019) la investigación tiene por título: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. Tesis para poder optar el título profesional de Licenciada en Administración. Objetivo principal: determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. Metodología: tipo cuantitativa, descriptiva. Se aplicó un cuestionario. Resultados: 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos. 80% dice existe división del trabajo en su empresa, 40% no han realizado la departamentalización según funciones. Se concluye: existe correlación entre ambas variables, a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Ramos (2017) su presente trabajo de investigación tiene por título: Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro librerías, distrito de Satipo, año 2017. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Objetivo principal: determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Comercial, Rubro Librerías, distrito de Satipo, año 2017. Metodología: tipo descriptivo, no experimental; cuestionario de 17 preguntas. Resultados: el 72,7% no se gerencia con prácticas de mejora continua. No tiene misión, visión (81,2%). La gestión tiene como

prioridad: “Calidad de Servicio” 63,6%. Conclusiones: Los propietarios desconocen de los alcances de una gestión de calidad. No están enfocados en el cliente.

Soarez (2018) en la presente investigación titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro Minimarkets, distrito de Iquitos, Año 2018” Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Su objetivo general: determinar en nivel de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro Minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018. El tipo de investigación es descriptivo. Muestra poblacional de 34 minimarkets se aplicó un cuestionario. Resultados: 70.6% manifestaron que siempre considera la atención fiable, 76.5% afirmaron que siempre hay rapidez en la atención. Conclusiones: la aceptación de los entrevistados es alta debido a que la calidad de los productos ofertados está en función a la satisfacción del cliente y la atención inmediata a sus necesidades.

Chavez (2019) en la presente investigación titulada “Gestión de la calidad y la exportación indirecta en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari Huanta, 2019”, Tesis para optar el título de Ingeniero en Comercio y Negocios Internacionales. Objetivo general: Identificar cómo la gestión de la calidad se relaciona con la exportación en la asociación de productores Ayanpi Marccari, Huanta, 2019. Metodología: diseño no experimental, nivel descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta. Resultados: la gestión de la calidad del producto fue calificada por el 47%, durabilidad del producto representa el 38%.Conclusiones: la gestión de calidad del producto fue catalogada en el nivel regular.

## **Regional**

Martínez (2018) en la presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del centro de Piura, año 2018”, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Objetivo general: Determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Metodología: tipo Cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental. Resultados: el 45% nunca definen un sistema de gestión de calidad, el 45% a veces fomentan la mejora continua en su microempresa, el 45% a veces analizan los datos y la información, el 56% siempre establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios. Conclusiones: las MYPE rubro librería, no tienen conocimiento de la norma ISO 9001:2015 ni cumplen con los requisitos para lograr una mejor calidad de productos.

Núñez (2016) el título de la presente investigación es: Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro-abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Su objetivo general es: determinar los principales factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016. Se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, muestra de 43 clientes utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados fueron: el 70% de las MYPE le dan una buena atención al cliente, el 72% de los productos si satisfacen al consumidor. Se concluye: la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad en las MYPE de la Ciudad de Talara Alta.

Madrid (2019) la presente investigación tiene por título: Gestión de calidad y el marketing en las Librerías en el distrito de Sullana año 2019, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019, investigación tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Técnica de la encuesta. Resultados: el 89% del personal siempre demuestra eficiencia en su trabajo, el 77% del personal encuestado considera que los productos y servicios siempre está principalmente enfocada a la satisfacción de los clientes, el 85% nunca evalúa el nivel de calidad de los productos, el 43% considera que siempre realiza la evaluación del proceso de calidad , el 49% considera que siempre tiene un sistema donde recolectan información. Conclusiones: los elementos de la gestión de calidad son: Estructura organizacional, Planificación y tiene documentado los procedimientos que van a seguir para cumplir con una buena gestión de calidad.

### **2.2.1 Variable Organización**

#### **Internacional**

Barrionuevo (2016) la presente investigación se denomina: Desarrollo De Una Estructura Organizacional Para La Microempresa Andynet De La Ciudad De Milagro. Para obtener el título de ingeniería comercial. Objetivo general: diseñar una estructura organizacional que le permita identificar con claridad cuáles son sus metas, como va a estar dividido el trabajo y su rango jerárquico, que pueda ayudar a la organización a establecer comunicación frecuente y a realizar sus tareas de manera ordenada y precisa. Metodología: método deductivo. Técnicas como cuestionario de preguntas dicotómicas y observación a los trabajadores. Resultados: los

trabajadores no conocen los objetivos de la empresa, no cuentan con una visión, misión que los guíe hacia él, los trabajadores no conocen sus funciones dentro de la organización. Se llega a la conclusión: los trabajadores no conocen sus funciones dentro de la organización, y no todos pueden desarrollarse como profesionales.

Gurumendi y Pilataxi (2017) la presente investigación se denomina: Diseñar Una Estructura Organizacional Para La Empresa Reciclásticos S.A. Tesis para obtener el título de ingeniería comercial. Objetivo principal: Diseñar una estructura organizacional mediante el análisis de diversas situaciones que presenta la empresa, para incrementar el desempeño de sus colaboradores. Metodología: En la investigación se ha utilizado el método de la entrevista, esto permitirá obtener datos directamente del personal de la empresa. También se realizó el método de observación. Resultados: no cuenta con una estructura organizacional definida, no existe documento físico de visión y misión de la misma, también carece de un flujograma y manual de funciones. Conclusiones: diseñar una estructura organizacional proporcionará la solución a los inconvenientes que ocurren, dar a conocer cuál es la línea de mando que existe en ella.

Polonio (2017) la presente investigación se denomina: Diseño De Estructura Organizacional De La Empresa Foggiasa S.A. Tesis para obtener el título de ingeniería comercial. Objetivo principal: Establecer el diseño de la estructura organizacional de la Empresa Foggiasa S.A. a través de un estudio de campo que permita mejorar el desempeño de los colaboradores en las diferentes divisiones departamentales. Metodología: Inductivo-Deductivo, A través de la entrevista y observación se logró determinar el nivel de conocimiento de las responsabilidades y obligaciones por parte de los colaboradores. Resultados: los colaboradores

expresaron desconocer sus obligaciones y responsabilidades. Hay desconocimiento de las jerarquías organizacionales, lo que implica que no existe nada formal que ampare la toma de decisiones y la gestión administrativa. Conclusiones: la empresa debe hacer una reestructuración en su parte organizacional, ya que carecen de un organigrama estructural y funcional.

### **Nacional**

Longa (2016) la presente investigación se denomina: Propuesta De Un Rediseño Organizacional Para La Corporación O'Globo Sac de La Ciudad De Chiclayo. Tesis para optar: El Título De Licenciado En Administración De Empresas. Objetivo general: Propuesta de mejora de la cultura organizacional en la corporación O'GLOBO SAC de la ciudad de Chiclayo. Metodología: La Investigación es de tipo descriptivo, se realizó una entrevista al Gerente General, para conocer de manera directa la situación organizacional de la empresa. Resultados: la empresa tiene su organigrama estructural, pero no está debidamente escrito en documentos formales, sino que está estructurada de forma empírica. Se concluye: se ha podido diagnosticar que la Corporación O'Globo no cuenta con una estructura organizada definida y formal, es necesario un rediseño en la organización que contenga una buena planificación en todos sus procesos con el fin de mejorar.

Ramos (2017) en la presente tesis titulada “Procesos Administrativos y la Estructura Organizacional de la empresa Corma. Abad Arana S.A.C. – 2017”, Para optar: El Título Profesional de Licenciado en Administración y Sistemas. Su objetivo general es: Determinar la relación de los procesos administrativos y la estructura organizacional en la empresa Corporación Manuel Ángel Abad Arana S.A.C. – 2017, Metodología: cuantitativa, diseño

descriptivo, no experimental de corte transversal, aplicado a 27 trabajadores. Resultados: referente a que si se considera importante el proceso de control el 77.8 % de los trabajadores encuestados expresan que si están muy de acuerdo; mientras que el 22.2 % está de acuerdo que el proceso debe estar presente en la estructura de la organización. En conclusión: se afirma que existe una relación directa y significativa media entre los Procesos Administrativos y la Estructura Organizacional de la empresa.

Arteaga (2019) la presente investigación se denomina: Reestructuración organizativa de la empresa Envases Selectos S.A.C. para mejorar la eficiencia en el proceso operativo. Para obtener el título profesional de: Ingeniero en Gestión Empresarial. Su objetivo general es: Evaluar la eficiencia operativa y la reestructuración de la Envases Selectos SAC con el propósito de mejorar a partir de un Diagnostico Operacional y productiva. Metodología: El tipo de investigación es Descriptivo- Explicativo, diseño No experimental. Resultados: la eficiencia operativa total luego del Diagnóstico Operacional es 42 %; eficiencia total de 61 % y los resultados de la eficiencia por cada función: Funciones 63 %, Estructura 69. Se concluye que la eficiencia de la empresa aumentó considerablemente después de la implementación de la propuesta de mejora.

### **Regional**

Cruz (2018) la investigación tiene por título: La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa UNITED OCEANS S.A.C. De la Provincia de Sechura – Piura, año 2018. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Objetivo general: establecer la incidencia de la cultura organizacional en el



desempeño de los colaboradores de la empresa United Ocean's S.A.C. de la provincia de Sechura – Piura. Metodología: investigación correlacional causal, diseño no experimental y transversal. La población constituida por 43 colaboradores, técnica de la encuesta. Resultados: las normas y políticas organizacionales en un 51,2%; mientras que la variable desempeño laboral determinando que se muestran muy de acuerdo en un 23,3%. Se concluyó: que los colaboradores responden a los estímulos normativos y valorativos de la organización.

Purizaca (2019) la investigación se titula: La estructura organizacional y su influencia en los procesos operativos de la Academia Preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura –año 2018, Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, su objetivo general: Explicar cómo la estructura organizacional influye en los procesos operativos de la academia preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura –año 2018; Metodología: se utilizaron instrumentos cuantitativos (encuestas) como cualitativos (guía de entrevista) para recaudar datos. Resultados: Las correlaciones positivas indican que la división del trabajo influye en los procesos operativos en un 48.2% y 23%. La especialización del trabajo influye de manera significativa en los procesos operativos, en un 38.7% y 18.1%, según la opinión de los colaboradores y estudiantes. Conclusiones: la estructura organizacional si influye significativamente en los procesos operativos, es decir los puestos de trabajo organizados correctamente considerando la coordinación, amplitud de control y la cadena de mando con personal competente se logra un servicio de calidad.

Viera (2019) la investigación tiene por título: Propuesta de diseño organizacional para la Mype Consorcio JJA Servicios Generales S.C.R.L. Tesis para optar el título de Licenciado en

Administración de Empresas. Objetivo general: determinar las prácticas actuales y deficiencias que existen en la estructura organizacional y en los resultados de sus objetivos que tiene la mype Consorcio JJA Servicios Generales, dedicada al servicio de alimentación a comedores industriales en el departamento de Piura. Metodología: encuesta fue aplicada a 50 trabajadores. Resultados: el 30% considera que las responsabilidades de trabajo de su área tienen una regular distribución, el 40% del personal administrativo no está muy conforme con las funciones que realiza en la empresa, el 25% está en desacuerdo con la libertad que poseen para tomar decisiones relacionadas a su trabajo, el 38% reconoce la importancia de su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa. Se concluye: La empresa no le ha prestado la debida atención a su organización, el personal no se ha desempeñado adecuadamente en su puesto.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

La gestión de calidad pone en marcha un procedimiento que va a permitir a las organizaciones analizar y reconocer los requisitos de los consumidores y definir procesos que ofrezcan productos que satisfagan al cliente (Cortés , 2017).

#### ***2.2.1.1. Dimensiones de la calidad***

Según Garvin (citado por Suarez, 2018) expresa que la Gestión de Calidad es una forma de conducir la dirección del negocio. Para ello va a tener ocho dimensiones: prestaciones, peculiaridad, fiabilidad, durabilidad, conformidad, capacidad de servicio, estética y calidad percibida. Por medio de la cual los consumidores van a decidir los artículos.

#### **Las ocho dimensiones de la calidad:**

##### **Rendimiento**

Se refiere a las características primordiales del producto o servicio, la función del producto está relacionado con sus características. Involucra atributos importantes, las marcas se pueden clasificar precisamente en el aspecto individual de rendimiento (Sangüesa et al., 2019).

En el rendimiento es sumamente relevante el diseño físico. Por ejemplo para un auto, la rapidez, el consumo, etc (Sangüesa et al., 2019).

### **Prestaciones**

Tiene propiedades secundarias que complementan a las características de rendimiento y colabora a completar el paquete que adquiere el consumidor. Relaciona las características extras que incrementan el atractivo del producto y/o servicio del cliente.

Se refiere a las características adicionales que un producto posee y que no tienen los competidores (Sangüesa et al., 2019).

### **Fiabilidad**

Es la habilidad de prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y confiable. Que el servicio se preste bien desde el principio y se cumpla con lo que se ha prometido (González y Cuatrecasas, 2017).

Es cuando el producto actúa de acuerdo a lo esperado dentro de un tiempo determinado según sus características. Regularmente la fiabilidad se establece utilizando el tiempo medio hasta el primer fallo (Sangüesa et al., 2019).

### **Conformidad**

Es un tema fundamental dentro de la gestión de la calidad. Se refiere al nivel en el que un producto, tanto en la fabricación como en diseño se adapta a los estándares, que sea fabricado como fue diseñado.

La fiabilidad y conformidad están muy relacionadas. Depende de lo correcta que sean las especificaciones de diseño y también de la conformidad con estas especificaciones (Sangüesa et al., 2019).

### **Durabilidad**

Es la etapa de tiempo mientras el cual el producto se puede utilizar. Cumpliendo con los requerimientos de funcionalidad.

La durabilidad está vinculada con la vida útil que tiene el producto y se entiende como la vida del producto antes de sustituirlo o antes de reemplazar a algún elemento. Se refiere a la cantidad de uso que tiene un producto antes de que se deteriore o hasta que sea preferible que sea reemplazado (Sangüesa et al., 2019).

### **Capacidad de servicio**

Se asocia al servicio rápido, bajo coste de mantenimiento, servicio post venta y vinculo eficiente y eficaz de tipo profesional entre usuario y distribuidor. Es una dimensión notable de la calidad y de los criterios de elección de productos.

Esta dimensión cada vez más está obteniendo mayor consideración. Se refiere a la facilidad y costo con que se repara un producto (Sangüesa et al., 2019).

### **Estética**

Hace referencia a una reacción por parte del cliente ante una característica del producto. Que el cliente percibe a través de los sentidos como: vista, gusto, olfato, oído y tacto (Sangüesa et al., 2019).

Representa la inclinación particular del cliente por un determinado producto o servicio. Es importante para agradar al consumidor. Esta dimensión depende de cada individuo, lo que a uno puede parecer hermoso a otra persona puede no gustarle (Sangüesa et al., 2019).

### **Calidad percibida**

Hace referencia a la impresión acerca de la calidad, asociada a la imagen y marca del producto o la empresa. Se refiere a las percepciones de los consumidores acerca del producto o servicio (Sangüesa et al., 2019).

Cuando las empresas diseñan sus productos o servicios deben intentar que estos contengan solamente aquellas características o atributos que sean percibidos como valiosos por sus clientes (González y Cuatrecasas, 2017).

Varios autores consideran que las dimensiones de la calidad son elementos precisos en las características del producto o servicio.

Las dimensiones de la calidad reflejan la amplitud que comprende la calidad y sugiere, que se requieren múltiples dimensiones para entender la calidad en su sentido más profundo (Tous, Guzmán, Cordero y Sanchez, 2019).

#### ***2.2.1.2 Principios de gestión de la calidad***

Se puede lograr aceptación manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para aumentar de forma constante el desempeño por medio de la consideración de todas las partes interesadas.

Son ocho los principios de gestión de la calidad, los cuales utiliza la administración con la finalidad de guiar a toda la empresa a una mejor ejecución (Cortés, 2017).

Los ocho principios de las normas de la serie ISO 9000, los vemos seguidamente:

### **Gestión orientada al cliente**

La organización depende del cliente y por ello debe entender sus necesidades, satisfacer sus requerimientos y esmerarse en cumplir sus expectativas. Debe resolver constantemente la necesidad y expectativa que tenga el cliente, estimar la apreciación de los mismos sobre su satisfacción (González y Arciniegas, 2016).

La aplicación es la siguiente:

- Se analiza de forma completa la necesidad y expectativa del cliente
- Debe estar vinculado con los propósitos de la organización
- Informar sobre su necesidad y expectativa a la administración
- Actúa conforme a los efectos conseguidos en esos aspectos
- Coordina de manera organizada la relación con los clientes
- Apropia una proporción entre el agrado del usuario y los demás grupos como por ejemplo dueños, trabajadores, entidades bancarias y sociedad (Cortés , 2017).

Las organizaciones existen porque hay exigencias por cubrir en el cliente y por ello es indispensable determinar cómo se localiza la necesidad y como se lleva dentro de la organización (Vásquez, 2020).

### **Liderazgo de la dirección**

El líder unifica la gerencia de la organización. Es el que crea y mantiene un entorno interno, para que los colaboradores lleguen a involucrarse completamente en los resultados de los objetivos de la entidad (Cortés , 2017).

Involucra a la gerencia de la corporación a construir y lograr una visión futura de la empresa junto con sus colaboradores para el logro de objetivos que puedan alcanzar (González y Arciniegas, 2016).

### **Participación del personal**

Los trabajadores de la organización son en todos los niveles, la existencia de la misma y su total participación permite que sus capacidades sean utilizadas para el provecho de la empresa (Cortés , 2017).

Los colaboradores en los distintos niveles son el eje central de la empresa y su compromiso permite que sus sugerencias se empleen en beneficio de la empresa y por lo tanto la complacencia del usuario (Vásquez, 2020).

### **Gestión orientada a procesos**

La actividad que usa recursos para cambiar un elemento de entrada en resultado se puede considerar un proceso.

Las empresas para que puedan operar de forma eficaz, tienen que tener identificado y dirigir varios procesos interrelacionados los cuales interactúan. La identificación y administración de procesos utilizados en la empresa y en específico de las interacciones entre procedimientos se entiende como: “enfoque basado en procesos” (Cortés , 2017).

### **Enfoque de sistema para la gestión**

La identificación, comprensión y gestión de un proceso interrelacionado como procedimiento, van a contribuir a la eficacia y eficiencia para que la empresa logre sus objetivos planteados.

Sistemática de aplicación es la siguiente:

- Estructura el sistema con la finalidad de conseguir los objetivos de la forma más segura posible
- Establece la interrelación que existe entre las diferentes evoluciones del sistema

- Interpreta de manera visible la responsabilidad que se aplica para conseguir cumplir con los objetivos en común
- Asume capacidades y dificultades de la administración así como también bienes disponibles
- Precisa de forma clara como se van a desarrollar las tareas del sistema
- Evaluación de manera constante del sistema, con la finalidad de mejorar (Cortés , 2017).

### **Mejora continua**

La finalidad de la mejora continua de la gestión de calidad es desarrollar la posibilidad de incrementar la satisfacción del usuario y también de las demás partes interesadas (Cortés , 2017).

Estas actuaciones están determinadas para la mejora continua:

- Establecer los objetivos
- Buscar posibles resultados y su selección.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- Formalización de cambios (Cortés , 2017).

### **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

Las decisiones que toma la alta dirección deben estar basadas en el análisis de datos para obtener información necesaria y fiable. La información, debe ser accesible a todos los miembros de la organización que lo requieran (Cortés , 2017).

Se debe usar de forma provechosa la información adquirida de la dimensión y el seguimiento del proceso para disminuir la indecisión de la dirección respecto a la toma de decisiones que debe estar basado en la intuición y experiencia (González y Arciniegas, 2016).



### **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Las relaciones que se tengan con el proveedor son fundamentales como herramienta de reacción al mercado que atraviesa por distintos cambios y en discernimiento de las expectativas del usuario. Se debe tener una conexión de confianza que va a permitir una comunicación clara, que garantice que la información es fiable y precisa (Cortés , 2017).

#### ***2.2.1.3 Enfoques de la gestión de la calidad***

Los enfoques permiten verificar la conformidad de la calidad, en las empresas “ha ido evolucionando en la misma forma que lo ha hecho el concepto de calidad. Los distintos enfoques de Gestión de Calidad se distinguen por sus principios – guía, y por las prácticas y técnicas que adoptan para llevar dichos principios” (Batista y Estupiñán, 2018, p.13) al mundo real.

#### **Concepto de calidad**

El concepto de calidad “siempre se ha definido como la superioridad de un producto o servicio en su categoría. En la actualidad, el concepto de calidad está totalmente ligado al cliente; la calidad es proporcionar a nuestros clientes aquello que esperan de un producto” (Armendáriz, 2019, p.2). O también lo que se espera de un servicio.

La conceptualización de la palabra calidad puede ser un poco complicada esto se debe a “que las personas consideran la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de producción-comercialización. Además, el significado de calidad sigue evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura” (Evans, 2015, p.12). Ni consejeros o los expertos llegan a coincidir en una definición general.

Calidad se determina como el grupo de características que posee el servicio y/o producto y que se soporta en su destreza a cubrir una necesidad determinada, es el total de características de una asociación (Sanchez S., 2017).

La calidad depende de la impresión del consumidor, es el resultado de una determinada acción de la estructura. Su gestión es deber de la organización. El concepto de calidad no tiene sentido, si no está basada en lo que desea el usuario (Sanchez L., 2019).

La calidad en la actualidad es algo que las empresas buscan a través de avances tecnológicos, ideologías, tácticas con la finalidad de lograr conseguir estándares de calidad. Es el conjunto de cualidades que determinan la capacidad de un artículo para poder cubrir necesidades (Soret y Obesso, 2020).

Un servicio y/o producto es de calidad si “cumple con las especificaciones que han fijado de antemano sus diseñadores. Así por ejemplo, si se fabrica una mesa de unas ciertas medidas, ésta será de calidad si se consigue un resultado final que éste dentro de las medidas especificadas” (Alcalde, 2019,p.9).

### **El enfoque como inspección**

La inspección puede tener diversos alcances: como por ejemplo incorporar decisiones de aprobación, desaprobarción, regresión o también acciones adecuadas. La inspección evita que productos defectuosos lleguen al cliente, se da después de la fabricación y antes de que sean distribuidos al cliente.

Los artículos que no cumplan con las determinaciones o estén defectuosos deben ser descartados (González y Cuatrecasas, 2017).

El incremento de la gestión de calidad empieza en la inspección cuyo fin es calcular algunas características o encontrar fallas que pueda tener el producto (López, 2016).

### **El enfoque como control estadístico de la calidad**

El control estadístico de la calidad, es primordial dentro del control total de la calidad. Proporciona el fundamento de acción efectiva para definir el nivel de responsabilidad respecto a la calidad de un producto.

Especialmente en relación con la variación en el proceso y recursos empleados que pueden dirigir a productos defectuosos (Flores, Flores y Cogollo, 2019).

Según Shewhart (citado por López, 2016) explica que el control estadístico del proceso permite estimar las variaciones en su proceder que afecten la calidad del último resultado.

### **El enfoque como aseguramiento calidad o control de calidad total**

La actual descripción de la normativa ISO 9000 del año 2000 ha suprimido la frase aseguramiento de calidad, para tratar de distinguirlo de la Gestión de la Calidad que son acciones para un mejor control y dirección de la organización “relativo a la calidad (incluyendo) el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad” (Gil 2020,p.23). Aunque existen distintos criterios respecto a esto.

“El aseguramiento de calidad” está dirigido a ofrecer la confianza de que se van a realizar las condiciones de calidad, estas acciones se efectúan de manera minuciosa conforme a los procedimientos establecidos. Los registros van a brindar los resultados logrados, los cuales se tienen que conservar ya que son evidencias de que se cumple esos procedimientos (Flores, Flores y Cogollo, 2019).

La finalidad del aseguramiento de calidad es verificar que se cumplan las actividades de una manera apropiada y que se logre involucrar a toda la empresa. Pone intensidad en los productos desde el diseño hasta que se despachan al consumidor y se centra en tener un producto de acuerdo a las especificaciones (López, 2016).

El aseguramiento va a permitir aumentar el cumplimiento con requisitos específicos del producto, disminuyendo los defectos así como también rechazos de las necesidades de control. El aseguramiento se enfoca en el cumplimiento y la gestión de calidad (Platas y Cervantes, 2020).

### **2.2.2 La Organización**

La organización ordena el marco en donde se desarrollan los procesos internos de la organización, para tomar decisiones, lo que cambia el elemento definitivo del estilo empresarial. Una estructura apropiada es aquella que facilita respuestas a dilemas como: coordinación y motivación (Fernández, 2019).

Cuando una cantidad de individuos se agrupan de forma estable para conformar una entidad deben tener como finalidad alcanzar metas. La empresa se define como una organización que coordina transacciones, que tiene un costo (Sastre, 2016).

#### ***2.2.2.1 Características de la organización***

##### **División del trabajo**

En las organizaciones se establecen cargos a ejecutar en los recursos, de forma que va a permitir conseguir los objetivos planteados, los cuales van a satisfacer los fines de los integrantes.

Las labores que se señalan como consecuencia de dividir el trabajo no son forzosamente operativas, en ocasiones el cargo puede aportar bienes como son: capital o conocimiento para que los demás integrantes ejecuten sobre ellos (Boland, Carro y Stancatti, 2018).

En la división u organización del trabajo se produce un cambio cuando el negocio considera que para obtener nuevos objetivos o metas , el modo actual en que se organiza el trabajo no es autosuficiente y por ello se ve obligado a buscar otras convenientes maneras de estructurar el trabajo. Generalente obligado por el surgimiento de un nuevo componente de la teconogía. Como por ejemplo en la actualidad tenemos el componente tecnológico de las TIC (Giner y Gil, 2016).

Se lleva a cabo con un elevado grado de especialización de tareas , el administrador de la organización lo analiza como una manera muy útil de utilizar las habilidades de los trabajadores (Amorós, 2016).

La técnica del empleado para realizar una tarea exitosa se incrementa mediante la repetición, se requiere menor tiempo en la variación de las tareas, “en guardar instrumentos y maquinarias que fueron utilizadas en un paso anterior del proceso de trabajo y en alistarse para el siguiente día de jornada de trabajo.Es más sencillo y menos costoso hallar y capacitar empleados que realicen tareas especificas” (Amorós,2016,p.171) ante todo en las operaciones con más complicación que se van a realizar.

### **Existencia de centros de poder**

En una estructura los integrantes poseen poder por como ellos proporcionan recursos, los cuales son indispensables para conseguir los objetivos de la organización. Los integrantes que encuentren mayores recursos valiosos poseerán más poder (Boland et al., 2018).

Como resultado se da que algunos de los integrantes de la estructura van a controlar el trabajo de otros para dirigirlos a sus fines individuales (Boland et al., 2018).

La colaboración del empleado en la gestión de la organización, no es intervenir en el poder, el cual corresponde a la persona autorizada del negocio crear mecanismos para un mejor

control de la actuación de la autoridad en el negocio para que se cumplan los beneficios en amparo de un procedimiento de manera democrática del vínculo laboral (Dessler y Varela , 2017).

### **Rotación de sus miembros**

“Las organizaciones sobreviven a sus miembros. Los individuos ingresan a la organización con el objeto de satisfacer los fines personales. Una vez satisfechos estos o no siendo posible tal satisfacción, se retiran. No obstante ello, la organización se mantiene viva” (Boland, Carro y Stancatti, 2018,p.19).

### **Son complejas**

Los cambios son fundamentales en las organizaciones complejas , hay dos ejemplos de cambios. Los cualitativos que tratan sobre los cambios en el ambiente , transforman la estructura y sus funciones de la organización al acomodarse al medio ambiente. También existen los cambios cuantitativos que se relacionan con la variación en las cantidades (Alcaraz, 2015).

### **Innovadoras**

En las organizaciones innovadoras la estrategia es una demostración de las decisiones que se han tomado. El concepto de cambio constante es atractivo y es necesario dependiendo de la organización y de su entorno. Esta idea debe usarse en un ámbito de referencia ideológica y con una posición de dirección distribuida (Hatun y Marchiori, 2021).

La organización innovadora va a detallar el desarrollo estratégico específico de la organización. Las organizaciones del empresario pueden innovar pero sólo en forma sencilla, en algunos casos permanentemente (Hatun y Marchiori, 2021).

### ***2.2.2.2 Estructura organizacional***

Es la disposición de sus elementos adecuada a los objetivos, “que comprende su agrupamiento y el análisis de sus relaciones. La estructura formal está determinada por el conjunto de posiciones oficiales que integran el sistema. Las organizaciones utilizan el organigrama para representar gráficamente la estructura formal, la división de tareas” (Gilli et al., 2019,p.40).

Una estructura adecuada mejora la eficiencia de la empresa, está formada por integrantes con distintas funciones. Es una disposición de un fragmento de un todo (Socas, 2020).

La estructura es el modo en que se encuentra distribuido el trabajo que debe estar bien asociado, la forma en que se divide las tareas ordena como se agruparán: las categorías de control y el nivel de descentralización que tiene cada puesto (Gilli, 2017).

La estructura permite la unión de trabajos y ocupaciones dentro de la organización, no se encuentra libre del predominio del entorno donde la organización opera. Existen componentes que la organización no puede subordinar pero que si puede acoplarse (Garcés, 2017).

La estructura de una organización está conformada por: las jerarquías existentes entre ellas, las relaciones de cada rol, la estructura formal de las secciones que están contenidas (Tirado,Gálvez y Baleriola, 2017).

La estructuración de la organización no ocurre formalmente de una forma persistente, sin embargo continuamente hay adecuación de la organización. Los elementos que conforman la estructura se manifiestan a partir de la división del trabajo y el uso de establecidas estrategias de coordinación (Gallardo, Cruz y Fajardo, 2016).

Los elementos de la estructura contiene principios como: especialización del trabajo, control, autoridad, responsabilidad, departamentalización, cadena de mando. Estos principios a

pesar del tiempo que ha transcurrido siguen proporcionando datos para planificar una entidad eficiente (Robbins, 2017).

En el interior de la organización se debe incorporar los grupos de crecimiento para que sea claro con relación a quién debe informar el dirigente (Sean y Brown, 2018).

### **El organigrama**

Simboliza la estructura de la empresa. Es una representación gráfica de una estructura organizacional. El organigrama tiene como finalidad comunicar, analizar, indica la conexión de equidad y mando (IGER, 2017).

En el organigrama se personaliza mediante gráficos como está organizada la empresa. Su finalidad es que informa y proporciona a los colaboradores del negocio para que comprendan cuál es su estructura (Lirio, 2018).

Los organigramas tienen que ser claros, tiene en cuenta el grado de mando de la estructura. Se usan figuras como cuadrados, rectángulos, círculos (García, 2017).

El organigrama es una representación por medio de gráficos de relaciones de autoridad y de división del trabajo, provee:

- Estructura y funciones.
- Señala puesto y posición.
- Fija línea de comunicación formal y nexo entre los puestos.
- Percibe de forma breve como se estructura la empresa (Díaz, 2017).

Para delimitar los niveles de categoría se tiene en cuenta la importancia y naturaleza de la estructura; los departamentos y unidades; el número de personas encargadas de dirigir y supervisar. Para así hacer más fácil la división de los distintos cargos (Carrasco, 2018).

### **Tipos de organigramas**

#### **Por su finalidad**



**Informativos**

Proporcionan una descripción de la empresa, sin mostrar muchos detalles. Ejemplo: Se elaboran con el motivo de comunicar al público en general sobre la empresa o institución de la que se trate con un esquema reducido y sin detalles (De Alba, 2017).

**Extensión****Generales**

Presentan una visión del conjunto de la empresa por eso deben mostrarse todos los departamentos y unidades. Muestra toda la organización (Físico, 2020).

Son aquellos que contienen el conjunto integro de la institución a la cual se refiere (De Alba, 2017).

**Contenido****Funcionales:**

Incorpora a cada unidad y departamento de la empresa las funciones que realizan los diferentes órganos. Ayuda a los empleados a conocer cuál es su rol. (Arenal, 2019).

**III. Hipótesis:**

Dependiendo del tipo de investigación se determina si se plantea o no hipótesis, en la investigación descriptiva no se requiere plantear hipótesis.

Según Lerma (2016) en los estudios descriptivos no se plantean hipótesis. Las investigaciones descriptivas, si bien no tienen cuerpo de hipótesis estructuradas como relaciones causales de asociación, podrían tener hipótesis formuladas como supuestos o resultados que se esperaría encontrar.

## **IV. Metodología:**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue de tipo descriptiva. Según Hernández y Mendoza (2018) por medio de este tipo de investigación, que usa el método de análisis, se consigue establecer un objeto de estudio, determinar las características y propiedades. Su fin es detallar la estructura de los fenómenos y su dinámica. En este estudio se describió las características de la Gestión de Calidad y Organización.

El nivel de la investigación fue cuantitativo. Es la que reunió información de cosas o aspectos que se pueden contar, pesar, calcular y que constantemente se obtuvo números como resultado (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, las variables no se manipulan. Las investigaciones no experimentales son aquellas en las que el indagador no tiene inspección sobre la variable independiente, es retrospectiva debido a que se basa en variables de hechos que ya ocurrieron (Sáez, 2017).

También fue de corte transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Se estudian las variables de forma simultánea en un momento dado (Fresno, 2019).

Dónde:

Muestra conformada por 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L

Observación de las variables: Gestión de calidad y Organización.

### **4.2 Población y muestra**

### **4.2.1 Población**

Es la agrupación de personas que tienen ciertas cualidades o propiedades que son las que se quiere estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la integran se habla de población finita (Martínez, 2020).

En la presente investigación para ambas variables se consideró al personal de la librería, tratándose de una población finita ya que se conoce la cantidad exacta del personal, para el cual son 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L. ubicada en el Distrito de Sullana, año 2019.

### **4.2.2 Muestra**

La muestra de estudio es una muestra censal que consta de 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L.

Según Zarcovich (citado por Raymundo, 2017) explica que en este tipo de estudio la muestra censal supone la obtención de información de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloque que constituye el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total de universo, dado que la población es pequeña y finita.

### 4.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	SUB DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
G E S T I Ó N  D E  L A  C A L	La gestión de calidad pone en marcha un procedimiento que va a permitir a las organizaciones analizar y reconocer requisitos de los consumidores y definir procesos que ofrezcan productos que satisfagan al cliente. (Cortés , 2017)	<b>Dimensiones</b>  <b>De la</b>  <b>Calidad</b>	Rendimiento	Nivel de rendimiento	¿Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido?	C U E S T I O N A R I O
			Prestaciones	Atractivo Incrementado	¿Los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito?	
			Fiabilidad	Confiabilidad	¿El personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos?	
			Conformidad	Cumplimiento de estándares	¿Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente?	
			Durabilidad	Tiempo de funcionalidad	¿Los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad?	
			Capacidad de servicio	Rapidez del servicio	¿ Ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	
			Estética	Aceptabilidad	¿Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente?	
		Calidad percibida	Percepción	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?		
		<b>Principios de la gestión de calidad</b>	Gestión orientada al cliente	Satisfacción del cliente	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes?	
			Liderazgo de la dirección	Visión compartida	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?	

<b>I D A D</b>			Participación del personal	Implicancia	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?	
			Gestión orientada a procesos	Identificación de procesos	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?	
			Enfoque del sistema para la gestión	Interrelación de procesos	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?	
			Mejora continua	Proceso de mejora	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?	
			Enfoque para la toma de decisiones	Análisis de datos	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones?	
			Relaciones beneficiosas con el proveedor	Confianza en proveedores	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?	
		<b>Enfoques de Gestión de la Calidad</b>		Enfoques de Gestión de la Calidad	Conformidad	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?
				El enfoque como inspección	Detectar fallas	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?
				El enfoque como control estadístico de la calidad	Calidad	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?
				El enfoque aseguramiento de la calidad	Acciones de aseguramiento	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	SUB DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
R G A N I Z A C	La organización ordena el marco en donde se desarrollan los procesos internos del negocio, para tomar las decisiones, lo que la cambia en componente definitivo del estilo empresarial (Fernández, 2019)	<b>Características de la Organización</b>	División del trabajo	Establecer funciones	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?	C U E S T I O N A R I O
				Establecer cargos	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?	
				Consideración de habilidades	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?	
				Tiempo de espera	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?	
			Existencia de centros de poder	Poder	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?	
				Mecanismos de control	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?	
			Rotación de sus miembros	Satisfacer	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?	
			Son complejas	Adaptación a cambios	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?	
			Son Innovadoras	Aplicar técnicas	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?	
				Iniciativa	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?	

I Ó N		<b>Estructura organizacional</b>	El organigrama	Estructura	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?
			Línea de mando	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?	
			Tipos de organigramas	Informativos	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?
				Generales	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?
				Funcionales	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?

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

### **4.4.1 Técnicas**

Las encuestas toman la información de una parte de la población, dependiendo la dimensión de la muestra en la finalidad del estudio (Martínez, 2020).

A cada persona se le hacen las mismas preguntas más o menos de la misma manera. El propósito de la encuesta no es describir a los sujetos particulares, sino obtener un perfil compuesto de la población (Martínez, 2020).

Para el desarrollo de esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, se formuló las preguntas de acuerdo a las variables. Para la variable gestión de calidad se realizó un cuestionario de 20 preguntas cerradas y para la variable organización se realizó un cuestionario de 15 preguntas cerradas.

La cual fue aplicada a los 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L.

### **4.4.2 Instrumentos**

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan a través de éste (Fresno, 2019).

En la presente investigación para el recojo de la información se aplicó un cuestionario que estuvo conformado por 35 preguntas, el cual tuvo cuatro alternativas de respuesta (escala de Likert): siempre, casi siempre, a veces, nunca.



#### **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar, el software a usar en el procesamiento, el nivel de significancia fijado para las pruebas estadísticas. (Alarcón y Gutiérrez, s/f)

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario dependiendo de las variables. Los datos se obtienen a partir de ejecutar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, con la finalidad de saber los estados de opinión.

Después de obtener los datos se procedió a codificarlos, luego realizar los cuadros estadísticos. Por medio del Programa SPSS se realizó el análisis e interpretación de los datos para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones. Para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se realizó haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel .

## 4.6 Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLE	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad y organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019?	G E N E R A L	Determinar las características de la Gestión de calidad y organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019	G E S T I O N D E C A L I D A D  Y  O R G A N I Z A C I O N	<b>Población</b>  Finita , para la variable gestión de calidad y organización , estuvo conformada por 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L	Tipo de investigación:  La investigación fue de tipo descriptiva  Nivel de investigación: El nivel de investigación fue cuantitativo	C  U  E  S  T  I
	E  S  P  E  C  I	Describir dimensiones de la gestión de calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.		<b>Censo:</b>  Estuvo conformada por 13 trabajadores de KAM Bazar Librería E.I.R.L	<b>Diseño:</b>  Se realizó un diseño no experimental , corte transversal	

	F I C O S	<p>Describir los principios de la Gestión de la calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p> <hr/> <p>Identificar los enfoques de la Gestión de Calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p> <hr/> <p>Describir las características de la organización KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p> <hr/> <p>Determinar la estructura organizacional de KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p>				O N A R I O
--	-----------------------	--	--	--	--	----------------------------

#### **4.7 Principios éticos:**

La siguiente investigación se desarrollará los principios éticos de:

**Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto nivel de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio (ULADECH, 2016).

**Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. La conducta del investigador debe responder a no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (ULADECH, 2016).

**Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas (ULADECH, 2016).

**Integridad científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional (ULADECH, 2016).

**Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores consienten el uso de la información para los fines específicos del estudio (ULADECH, 2016).

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### VARIABLE: Gestión de Calidad

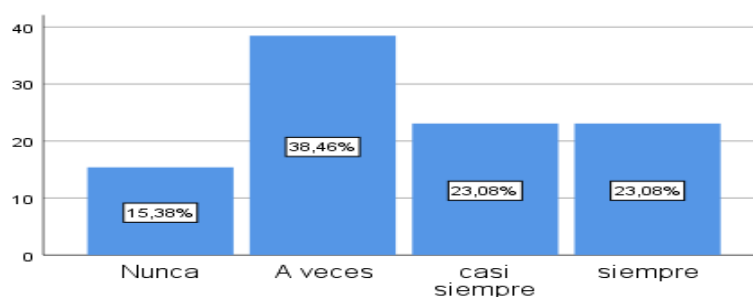
**Primer objetivo específico:** Describir dimensiones de la Gestión de Calidad en KAM

Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 1**

*Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



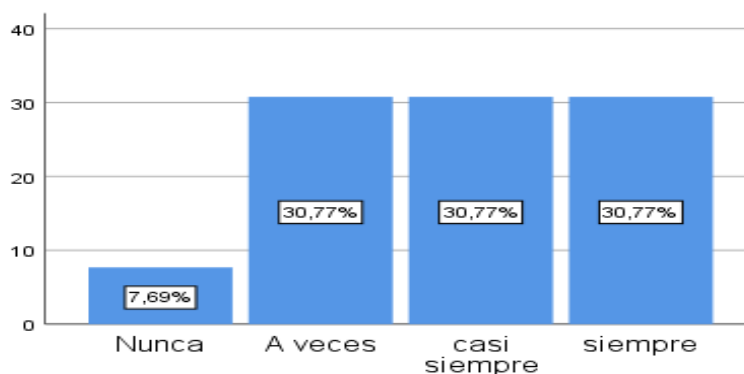
*Figura 1.* Gráfico de barras sobre desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido

#### Interpretación:

Según Tabla 1 y su respectivo gráfico se observó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido, en tanto el 15,4% consideró nunca.

**Tabla 2***Los productos y servicios poseen características extras*

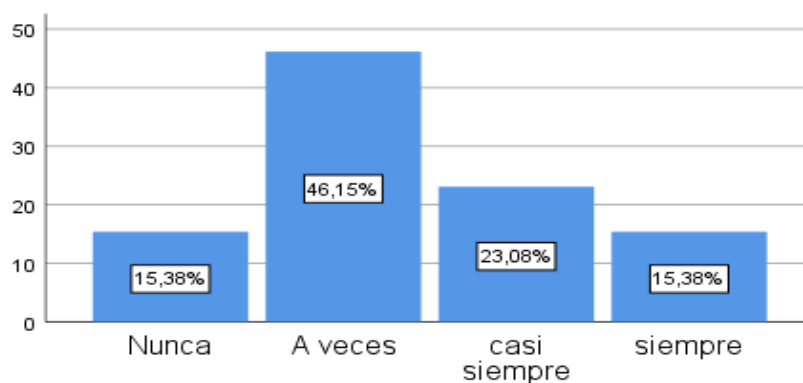
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Figura 2. Gráfico de barras sobre los productos y servicios poseen características extras***Interpretación:**

Según Tabla 2 y en su respectivo gráfico se observó que el 30,8% de trabajadores señaló que siempre los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 3**  
*Brinda información de manera clara y adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	6	46,2	46,2	61,5
Casi siempre	3	23,1	23,1	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



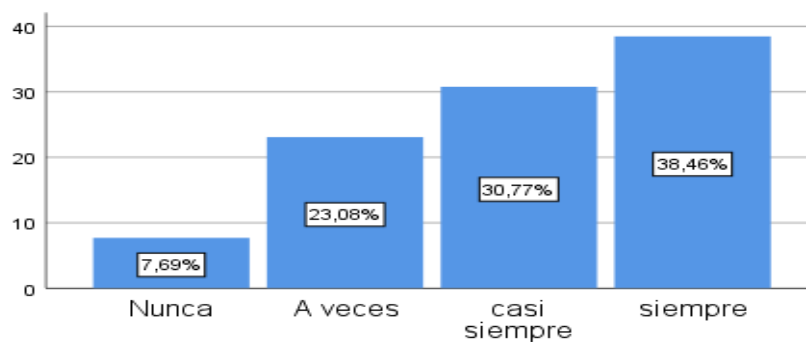
*Figura 3.* Gráfico de barras sobre brinda información de manera clara y adecuada

### **Interpretación:**

Según Tabla 3 y en su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces el personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 4**  
*Los productos y el servicio cumplen con especificaciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	3	23,1	23,1	30,8
Casi siempre	4	30,8	30,8	61,5
Siempre	5	38,5	38,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 4.* Gráfico de barras sobre los productos y el servicio cumplen con especificaciones

### **Interpretación:**

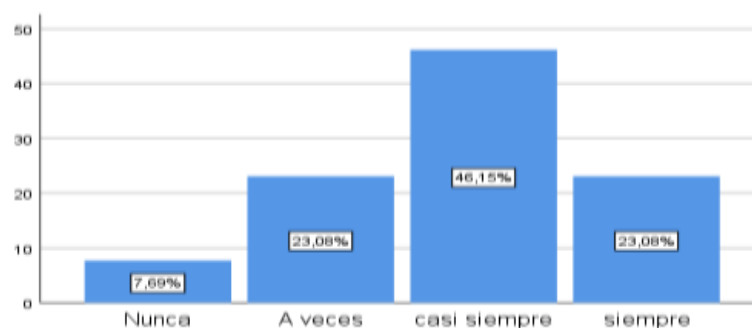
Según la tabla 4 y su respectivo gráfico el 38,5% de trabajadores señaló que siempre los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente, en tanto el 7,7% consideró que nunca.



**Tabla 5**

*Los productos incluyen criterios de diseño para mejorar durabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	3	23,1	23,1	30,8
Casi siempre	6	46,2	46,2	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



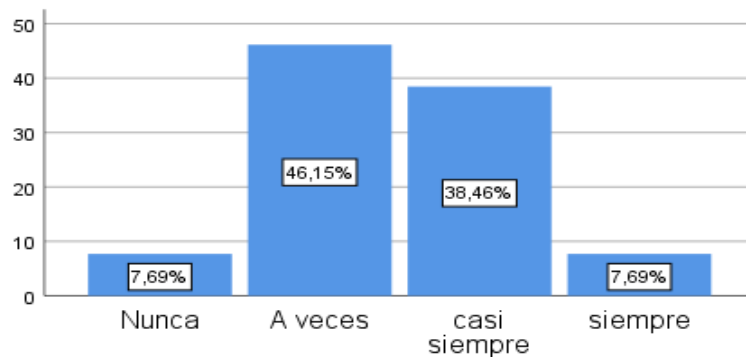
*Figura 5. Gráfico de barras sobre los productos incluyen criterios de diseño para mejorar durabilidad*

### **Interpretación:**

Según la tabla 5 y su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que casi siempre los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 6**  
*Ofrecen un servicio rápido a sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	6	46,2	46,2	53,8
Casi siempre	5	38,5	38,5	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	



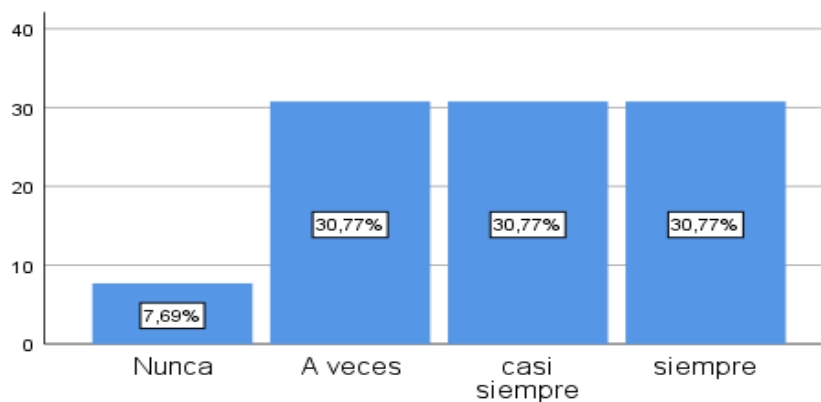
*Figura 6.* Gráfico de barras sobre ofrecen un servicio rápido a sus clientes

### **Interpretación:**

Según la tabla 6 y su respectivo gráfico el 46,2% de trabajadores señaló a veces ofrecen un servicio rápido a sus clientes, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 7***Propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Figura 7. Gráfico de barras sobre propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa***Interpretación:**

Según Tabla 7 y en su respectivo gráfico se observó que el 30,8% de trabajadores señaló que siempre las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente, en tanto el 7,7 % consideró que nunca.

**Tabla 8***El producto o servicio influye en las percepciones del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	6	46,2	46,2	53,8
Casi siempre	4	30,8	30,8	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

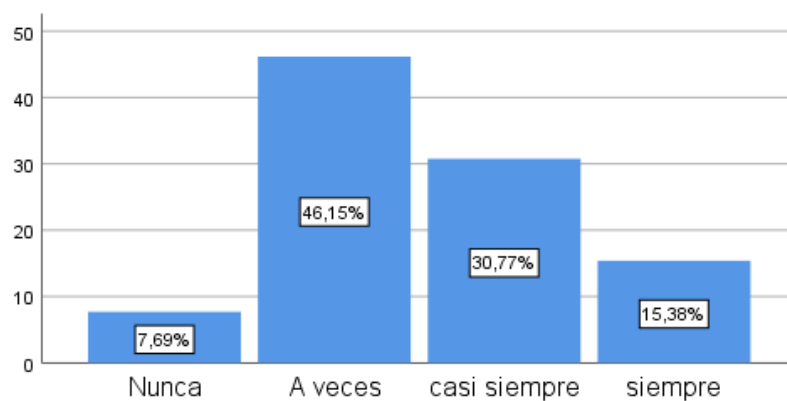


Figura 8. Gráfico de barras sobre el producto o servicio influye en las percepciones del cliente

**Interpretación:**

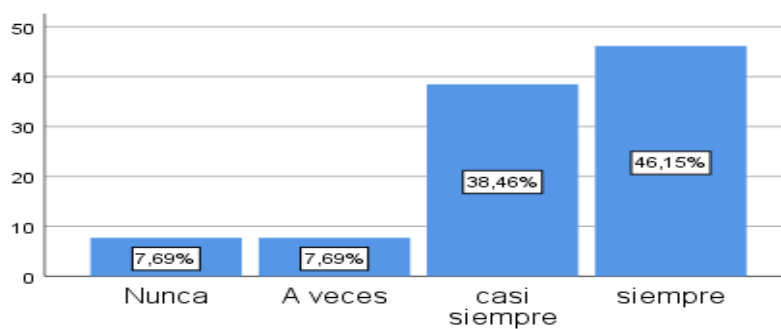
Según Tabla 8 y en su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces el producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Segundo objetivo específico:** Describir los Principios de la Gestión de la calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 9**

*La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	1	7,7	7,7	15,4
Casi siempre	5	38,5	38,5	53,8
Siempre	6	46,2	46,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	



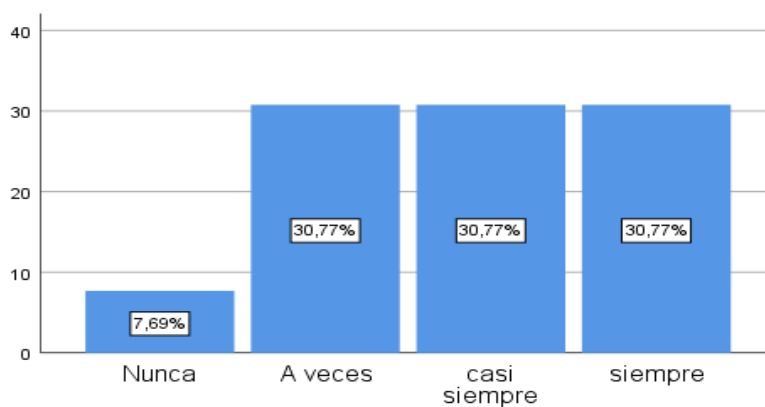
*Figura 9.* Gráfico de barras sobre la librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes

**Interpretación:**

Según Tabla 9 y en su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que siempre la librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 10***El empresario manifiesta la visión de futuro*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



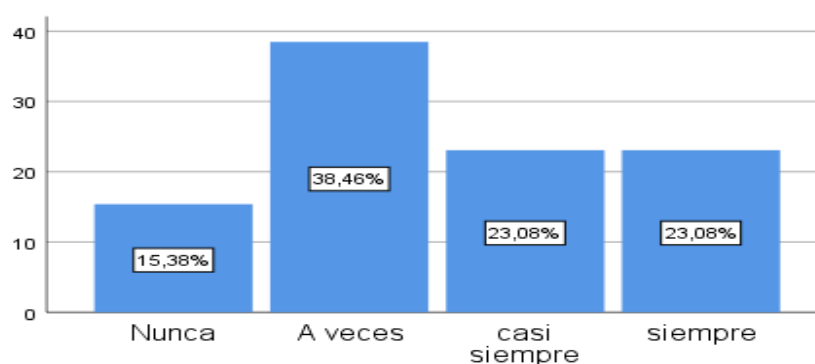
*Figura 10.* Gráfico de barras sobre el empresario manifiesta la visión de futuro

### **Interpretación:**

Según la tabla 10 y su respectivo gráfico el 30,8% de trabajadores señaló que a veces el empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 11***Los colaboradores tienen competencias y experiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

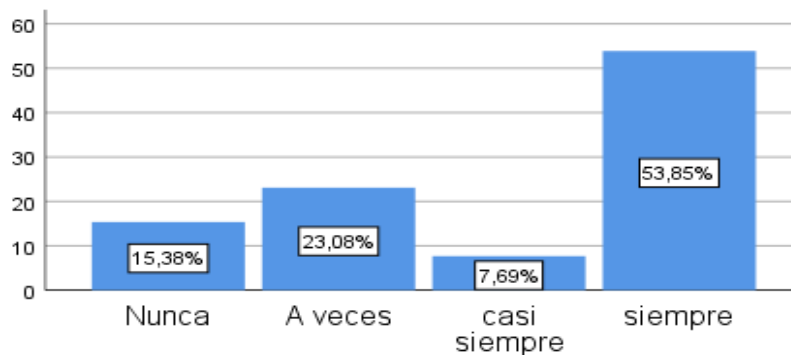
*Figura 11. Gráfico de barras sobre los colaboradores tienen competencias y experiencia*

Interpretación:

Según Tabla 11 y en su respectivo gráfico se observó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo, en tanto que 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 12**  
*Procesos interactúan para operar de manera eficaz*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	3	23,1	23,1	38,5
Casi siempre	1	7,7	7,7	46,2
Siempre	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 12.* Gráfico de barras sobre procesos interactúan para operar de manera eficaz

### **Interpretación:**

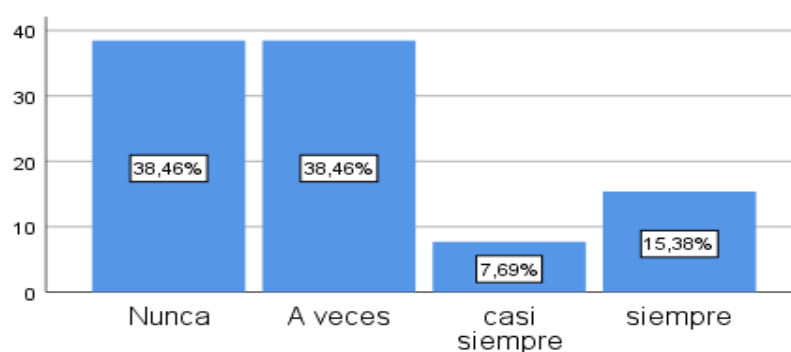
Según Tabla 12 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 53,8% de trabajadores señaló que siempre tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz, en tanto el 7,7% consideró que casi siempre.



**Tabla 13**

*Se tiene interrelacionado los procesos para generar eficacia y eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	38,5	38,5	38,5
A veces	5	38,5	38,5	76,9
Casi siempre	1	7,7	7,7	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 13. Gráfico de barras sobre se tiene interrelacionado los procesos para generar eficacia y eficiencia*

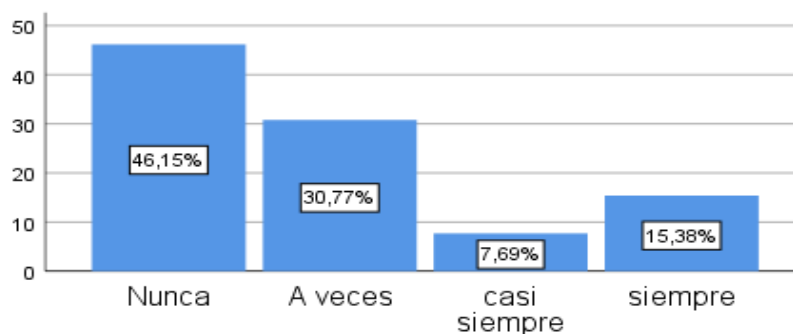
### **Interpretación:**

Según Tabla 13 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 38,5% de trabajadores señaló que nunca se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia, en tanto el 7,7% consideró que casi siempre.

**Tabla 14**

*Se ha implementado un proceso de mejora*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	46,2	46,2	46,2
A veces	4	30,8	30,8	76,9
Casi siempre	1	7,7	7,7	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 14.* Gráfico de barras sobre se ha implementado un proceso de mejora

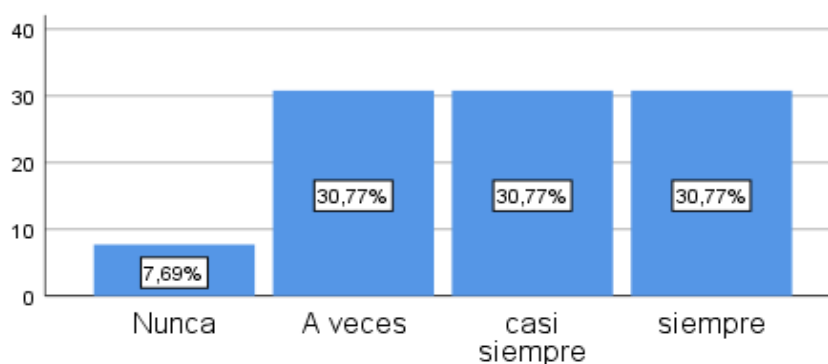
### **Interpretación:**

Según la tabla 14 y su respectivo gráfico se concluyó que el 46,2% de trabajadores señaló que nunca en esta librería se ha implementado un proceso de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes, en tanto el 7,7% consideró que casi siempre.

**Tabla 15**

*La empresa utiliza herramientas de control para tomar decisiones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



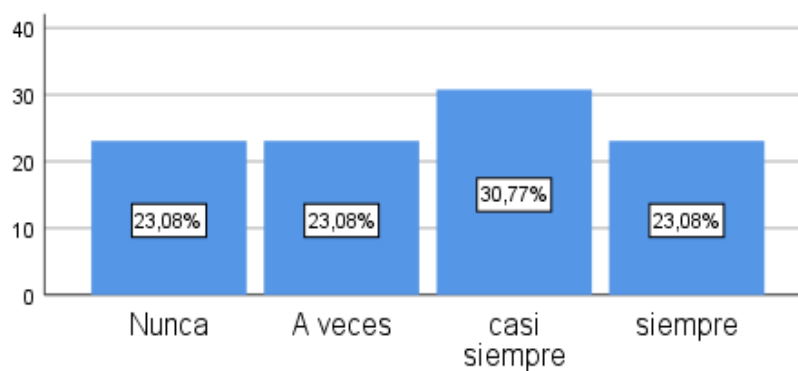
*Figura 15.* Gráfico de barras sobre la empresa utiliza herramientas de control para tomar decisiones

### **Interpretación:**

Según Tabla 15 y en su respectivo gráfico se observó que el 30,8% de trabajadores señaló que siempre la empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 16***Se mantiene una relación de confianza con proveedores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	3	23,1	23,1	46,2
Casi siempre	4	30,8	30,8	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 16.* Gráfico de barras sobre se mantiene una relación de confianza con proveedores

**Interpretación:**

Según la tabla 16 y su respectivo gráfico el 30,8% de trabajadores señaló que casi siempre considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores, en tanto el 23,1% consideró que a nunca.

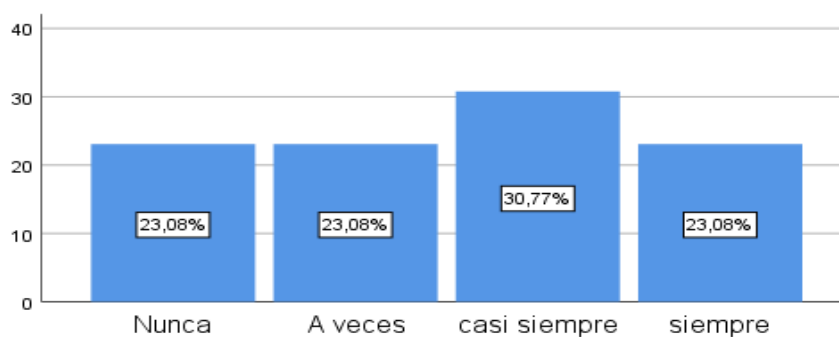
**Tercer objetivo específico:** Identificar los enfoques de la Gestión de Calidad en KAM

Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 17**

*Se realiza el control de los procesos verificando la conformidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	3	23,1	23,1	46,2
Casi siempre	4	30,8	30,8	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 17.* Gráfico de barras sobre se realiza el control de los procesos verificando la conformidad

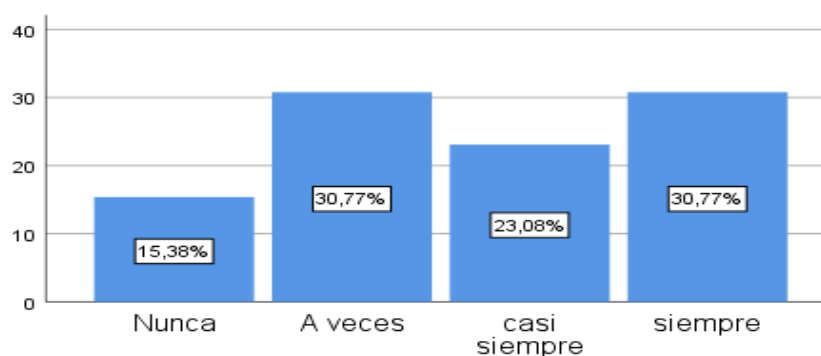
**Interpretación:**

Según Tabla 17 y en su respectivo gráfico se observó que el 30,8% de trabajadores señaló que casi siempre en esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos, en tanto el 23,1% consideró que a nunca.

**Tabla 18**

*Se realiza inspecciones para evitar productos defectuosos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	4	30,8	30,8	46,2
Casi siempre	3	23,1	23,1	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



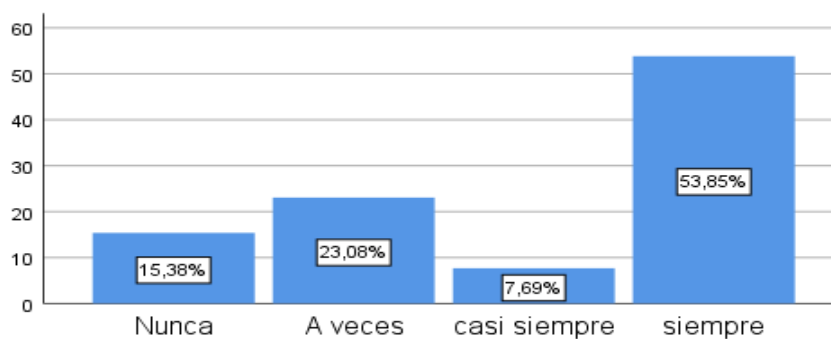
*Figura 18.* Gráfico de barras sobre se realiza inspecciones para evitar productos defectuosos

### **Interpretación:**

Según Tabla 18 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 30,8% de trabajadores señaló que a veces se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 19***Los productos cumplen con especificaciones de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	3	23,1	23,1	38,5
Casi siempre	1	7,7	7,7	46,2
Siempre	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



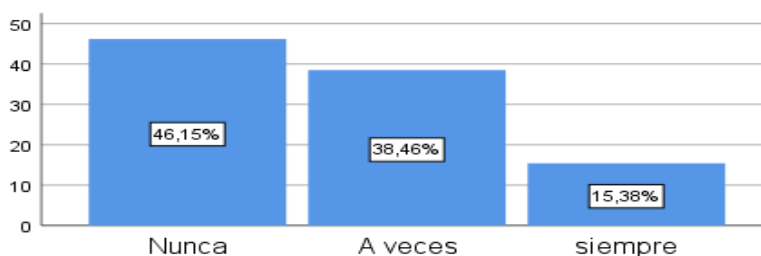
*Figura 19.* Gráfico de barras sobre los productos cumplen con especificaciones de calidad

**Interpretación:**

Según la tabla 19 y su respectivo gráfico el 53,8% de trabajadores señaló que siempre se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente, el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 20***Realizan control para asegurar la calidad del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	46,2	46,2	46,2
A veces	5	38,5	38,5	84,6
Casi siempre	0	00,0	00,0	00,0
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 20.* Gráfico de barras sobre realizan control para asegurar la calidad del servicio

### **Interpretación:**

Según la tabla 20 y su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que nunca se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio, en tanto el 15,4% consideró que siempre.



## Variable: Organización

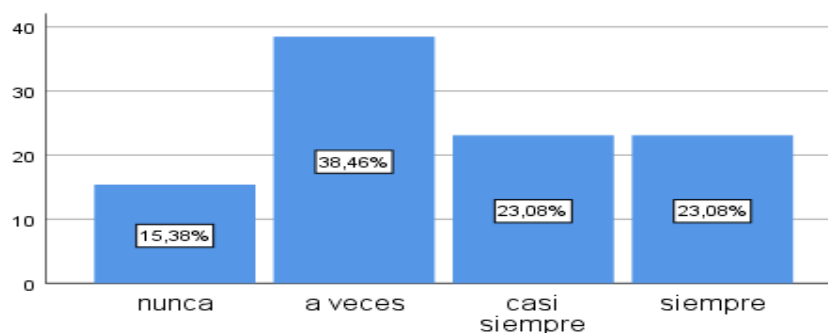
**Cuarto objetivo específico:** Describir las características de la Organización KAM Bazar

Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 21**

*Se tiene definida las tareas y responsabilidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 21.* Gráfico de barras sobre se tiene definida las tareas y responsabilidades

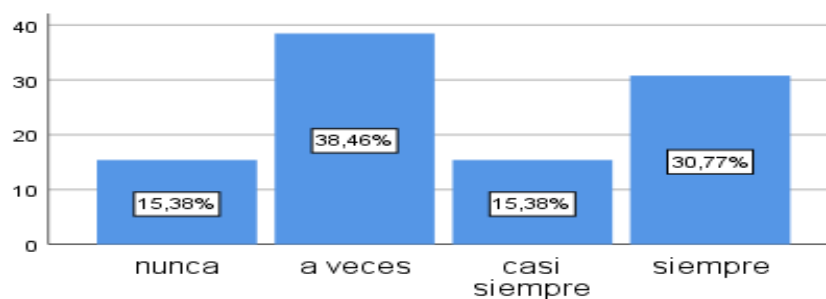
### Interpretación:

Según Tabla 21 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces la librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 22**

*Los cargos se establecen de la división del trabajo tipo operativas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	2	15,4	15,4	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



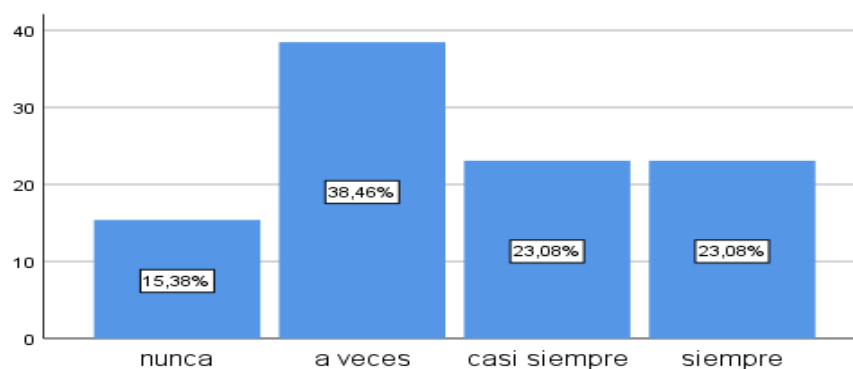
*Figura 22. Gráfico de barras sobre los cargos se establecen de la división del trabajo de tipo operativas*

### **Interpretación:**

Según Tabla 22 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 23***Los cargos son designados según habilidades*

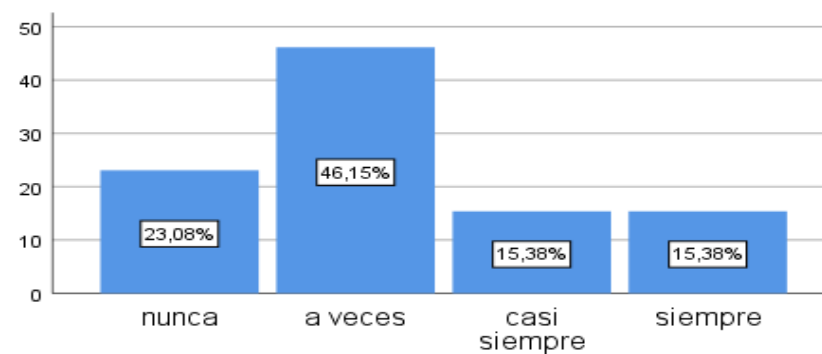
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Figura 23. Gráfico de barras sobre los cargos son designados según habilidades***Interpretación:**

Según Tabla 23 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 24***El tiempo en que se realizan las tareas es el adecuado*

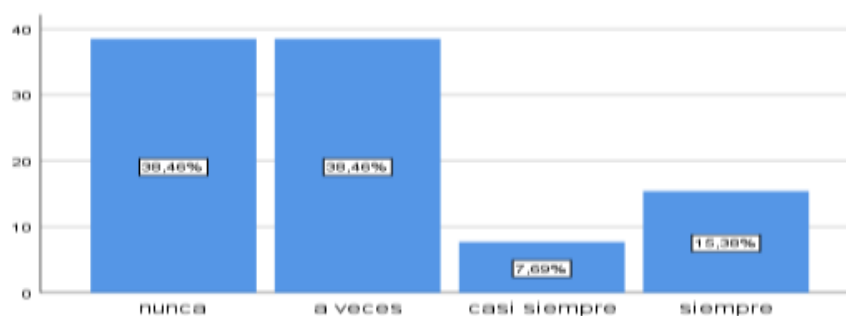
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	6	46,2	46,2	69,2
Casi siempre	2	15,4	15,4	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Figura 24. Gráfico de barras sobre el tiempo en que se realizan las tareas es el adecuado***Interpretación:**

Según la tabla 24 y su respectivo gráfico se observó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado, en tanto el 15,4% consideró que siempre.

**Tabla 25***Los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones*

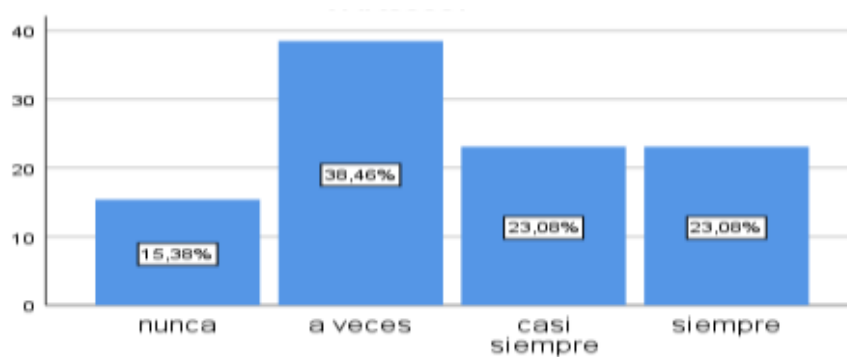
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	38,5	38,5	38,5
A veces	5	38,5	38,5	76,9
Casi siempre	1	7,7	7,7	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

*Figura 25. Gráfico de barras sobre los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones***Interpretación:**

Respecto a la tabla y gráfico 25 se concluyó que el 38,5% de trabajadores señaló que a veces en esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones, en tanto el 7,7% consideró que casi siempre.

**Tabla 26***Mecanismos para verificar tareas de colaboradores de confianza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	5	38,5	38,5	53,8
Casi siempre	3	23,1	23,1	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 26.* Gráfico de barras sobre mecanismos para verificar tareas de colaboradores de confianza

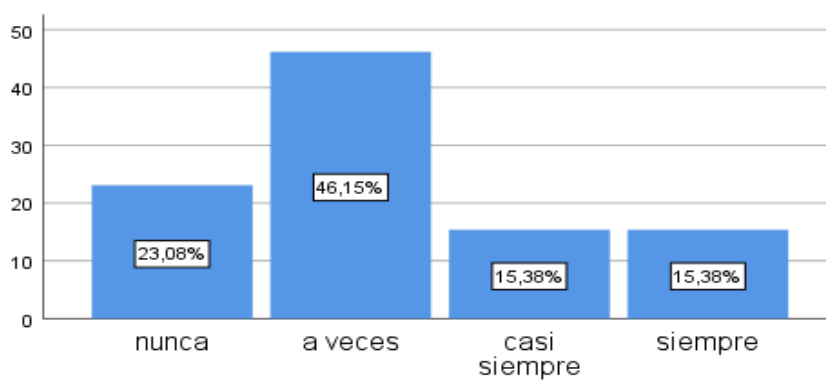
**Interpretación:**

Según la tabla 26 y su respectivo gráfico el 38,5% de trabajadores señaló que a veces se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza, en tanto el 15,4% consideró que nunca.

**Tabla 27**

*Es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	6	46,2	46,2	69,2
Casi siempre	2	15,4	15,4	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



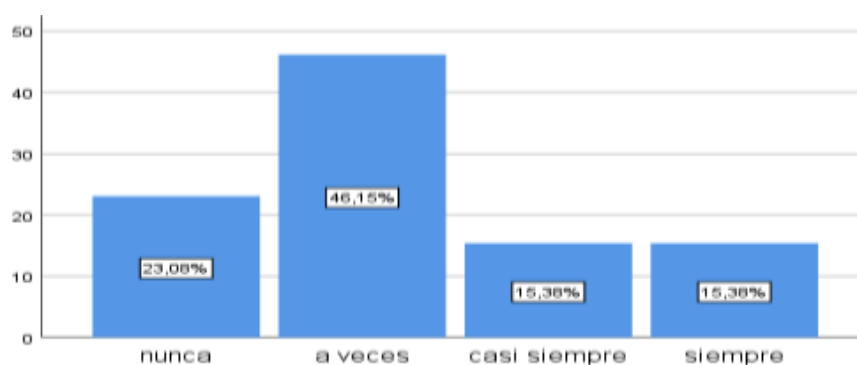
*Figura 27.* Gráfico de barras sobre es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales

### **Interpretación:**

Respecto a la tabla y gráfico 27 se concluyó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización, en tanto el 15,4% consideró que siempre.

**Tabla 28***La organización se adapta a cambios del entorno*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	6	46,2	46,2	69,2
Casi siempre	2	15,4	15,4	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 28.* Gráfico de barras sobre la organización se adapta a cambios del entorno

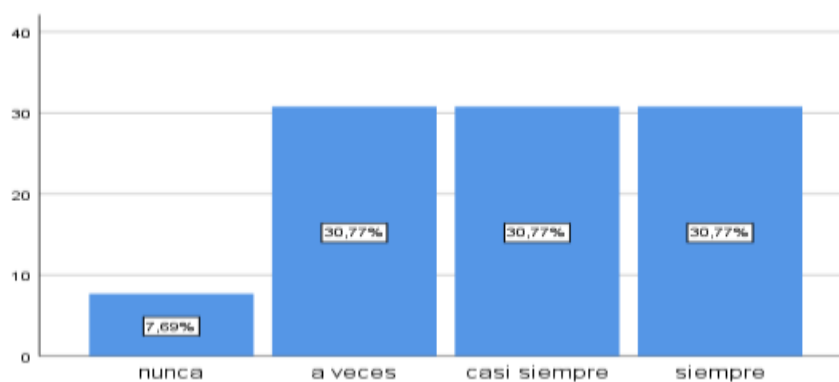
**Interpretación:**

Según la tabla 28 y su respectivo gráfico el 46,2% de trabajadores señaló que a veces la organización se adapta a los cambios del entorno, en tanto el 15,4% consideró que siempre.



**Tabla 29***La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



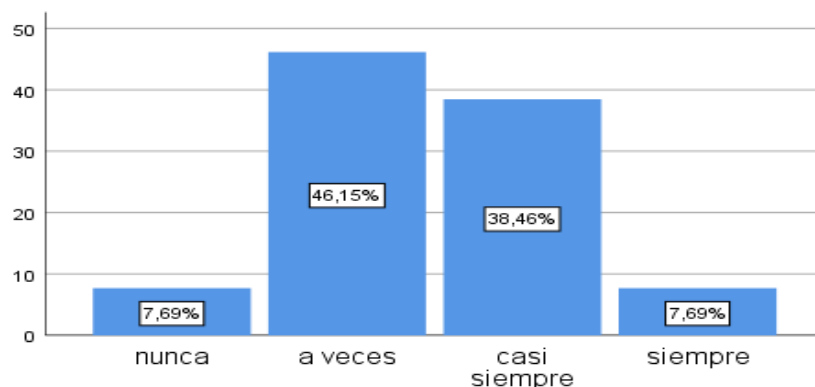
*Figura 29. Gráfico de barras sobre la librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras*

### **Interpretación:**

Respecto a la tabla y gráfico 29 se concluyó que el 30,8% de trabajadores señaló que siempre la librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 30***La organización tiene iniciativa para mejorar procesos y servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	6	46,2	46,2	53,8
Casi siempre	5	38,5	38,5	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 30.* Gráfico de barras sobre la organización tiene iniciativa para mejorar procesos y servicios

### **Interpretación:**

Según la tabla 30 y su respectivo gráfico se concluyó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces la organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

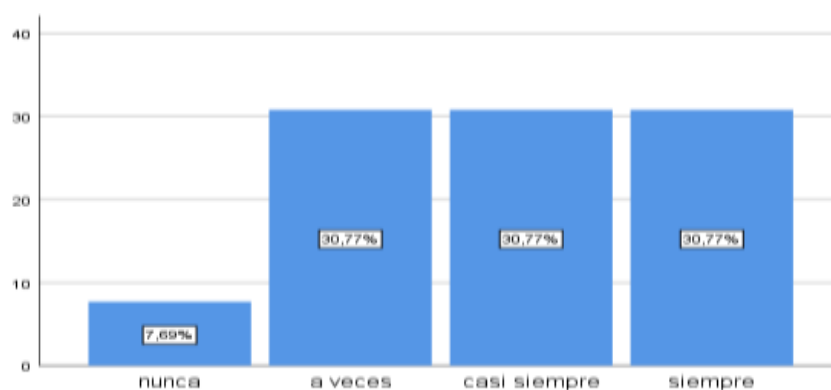
**Quinto objetivo específico:** Determinar la estructura Organizacional de KAM Bazar

Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

**Tabla 31**

*La estructura organizacional es acorde a propósitos y objetivos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	4	30,8	30,8	69,2
Siempre	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 31.* Gráfico de barras sobre la estructura organizacional es acorde a propósitos y objetivos

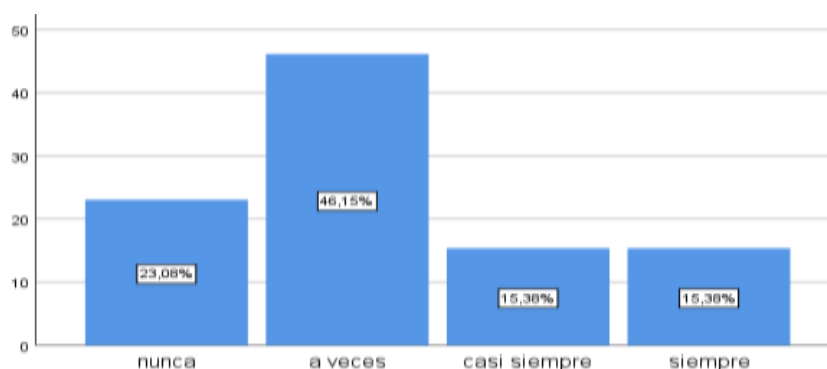
**Interpretación:**

Según Tabla 31 y en su respectivo gráfico se observó que el 30,8% de trabajadores señaló que a veces la empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos, en tanto el 7,7% consideró que nunca.

**Tabla 32**

*Su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	6	46,2	46,2	69,2
Casi siempre	2	15,4	15,4	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



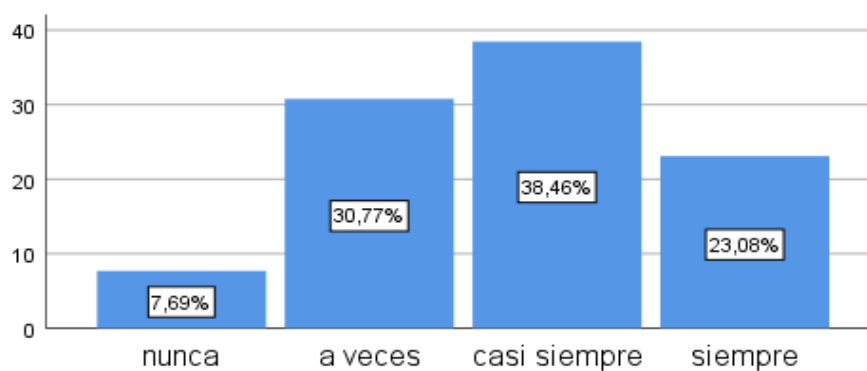
*Figura 32. Gráfico de barras sobre su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad*

### **Interpretación:**

Según la tabla 32 y su respectivo gráfico se concluyó que el 46,2% de trabajadores señaló que a veces considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización, en tanto el 15,4% consideró que siempre.

**Tabla 33***Su organigrama comunica al público de que trata el negocio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	7,7	7,7	7,7
A veces	4	30,8	30,8	38,5
Casi siempre	5	38,5	38,5	76,9
Siempre	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 33.* Gráfico de barras sobre su organigrama comunica al público de que trata el negocio

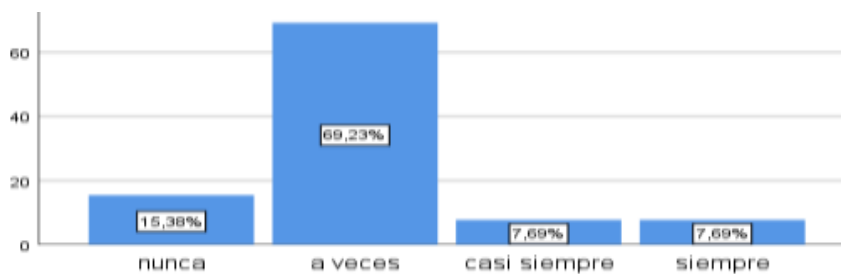
### **Interpretación:**

Según la tabla 33 y su respectivo gráfico se concluyó el 38,5% de trabajadores señaló que casi siempre su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio, en tanto el 7,7 % consideró que nunca.

**Tabla 34**

*Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	15,4	15,4	15,4
A veces	9	69,2	69,2	84,6
Casi siempre	1	7,7	7,7	92,3
Siempre	1	7,7	7,7	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 34.* Gráfico de barras sobre su organigrama muestra todos los departamentos y unidades

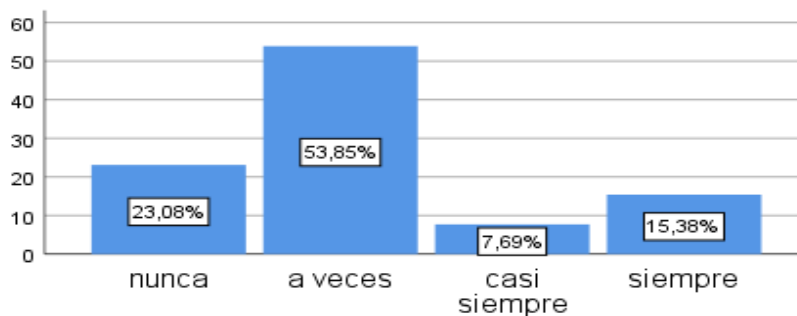
### **Interpretación:**

Según Tabla 34 y en su respectivo gráfico se concluyó que el 69,2% de trabajadores señaló que a veces su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman, en tanto el 7,7% consideró que siempre.

**Tabla 35**

*Su organigrama añade a cada unidad y departamento funciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	23,1	23,1	23,1
A veces	7	53,8	53,8	76,9
Casi siempre	1	7,7	7,7	84,6
Siempre	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	



*Figura 35.* Gráfico de barras sobre su organigrama añade a cada unidad y departamento funciones

### **Interpretación:**

Respecto a la tabla y gráfico 35 se concluyó que el 53,8% de trabajadores señaló que a veces su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas, en tanto el 7,7% consideró que casi siempre.

## 5.2 Análisis de resultados

### **Objetivo Específico 1:** Describir dimensiones de la Gestión de Calidad

En la tabla 1 se obtuvo que el 38,5% de trabajadores señalaron que a veces desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido. Este resultado contrasta con Muñoz (2016) quien obtuvo como resultado que el 90 % indica que los productos son de alta calidad debido a que la empresa trabaja con las mejores marcas.

Este resultado se relaciona con la teoría de Sangüesa (2019) quien determinó que la función del producto está vinculada a sus características. Las marcas se pueden clasificar en el aspecto individual de rendimiento.

En la tabla 2 se encontró que el 30,8% de trabajadores señalaron que siempre los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito. El resultado se relaciona con el de Silva (2016) quien encontró que el 45% indican que un atributo del personal es la agilidad en la prestación del servicio.

Este resultado se relaciona con la teoría de Sangüesa (2019) quien manifestó que la dimensión de prestación se refiere a las características adicionales que van a reforzar el atractivo del servicio o producto y que no tiene otros adversarios.

En la tabla 3 se obtuvo que el 46,2% de trabajadores indicaron que a veces el personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos



Este resultado no contrasta con Soarez (2018) quien dice que el 70.6% manifestaron que siempre considera la atención fiable.

Se relaciona con la teoría de González y Cuatrecasas (2017) es la habilidad de prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y confiable. Asimismo, contrasta con la teoría de Sangüesa (2019) quien refiere que es cuando el producto actúa de acuerdo a lo esperado dentro de un tiempo determinado según sus características.

En la tabla 4 se determinó que el 38,5% de trabajadores señalaron que siempre los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente. El resultado se relaciona con el de Silva (2016) quien encontró que el 61% consideran que la calidad de los productos cumple totalmente con sus necesidades.

Este resultado se relaciona con la teoría de Sangüesa (2019) quien determinó que depende de lo correcta que sean las especificaciones y también de la conformidad con estas especificaciones.

En la tabla 5 se obtuvo que el 46,2% de trabajadores indicaron que casi siempre los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad. El resultado se compara con el de Chavez (2019) quien encontró que la durabilidad del producto representa el 38%.

Resultado que contrasta con la teoría de Sangüesa (2019) quien determinó que la durabilidad se vincula con el tiempo del producto durante el cual se puede usar, cumpliendo con los requerimientos de funcionalidad.

En la tabla 6 se obtuvo que el 46,2% de trabajadores señalaron que a veces ofrecen un servicio rápido a sus clientes. Este resultado no contrasta con Soarez (2018), quien obtuvo que el 76.5% afirmaron que siempre hay rapidez en la atención.

Se relaciona con la teoría de Sangüesa (2019) quien manifestó que la dimensión de capacidad de servicio está asociada al servicio rápido, servicio post venta y vinculo eficaz de tipo profesional entre cliente y vendedor.

En la tabla 7 se encontró que el 30,8% de trabajadores señalaron que siempre las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente.

Se relaciona con la teoría de Sangüesa (2019) quien determinó que se refiere a una respuesta del cliente ante características estéticas del producto. Va a representar cierta inclinación del cliente por un establecido producto o servicio.

En la tabla 8 se obtuvo que el 46,2% de trabajadores señalaron que a veces el producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente. El resultado se compara con el de Muñoz (2016) quien estableció que el 48 % de clientes perciben que fueron atendidos de forma excelente.

Resultado que contrasta con la teoría de Sangüesa (2019) menciona que se refiere a la impresión de la calidad, relacionado a la marca o imagen del producto. Hace referencia a la percepción del cliente acerca del producto o también del servicio.

**Objetivo Específico 2:** Describir los Principios de la Gestión de la calidad

En la tabla 9 se encontró que el 46,2% de trabajadores señalaron que siempre la librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes. Este resultado se relaciona con Madrid (2019) quien determinó que el 77% de trabajadores estima que el producto y servicio siempre está sobre todo enfocado a satisfacer al cliente.

Por otro lado coincide con la de teoría de Gonzáles y Arciniegas (2016) quienes refieren que las organizaciones dependen de los clientes y por ello se debe satisfacer sus necesidades, cumplir con sus requerimientos y esforzarse en concretar sus expectativas.

En la tabla 10 se encontró que el 30,8% de trabajadores indicaron que a veces el empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores. Este resultado no contrasta con el con Ramos (2017), quien determinó que el 81,2% opina que la empresa no tiene visión.

Por otro lado, este resultado contrasta con la teoría de Gonzáles y Arciniegas (2016) quienes manifiestan que se compromete a la gerencia de la organización a conseguir una visión de la empresa junto a sus trabajadores para lograr los objetivos planteados.

En la tabla 11 se determinó que el 38,5% de trabajadores manifestó que a veces los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo. Este resultado se relaciona con Madrid (2019) quien determinó que el 89% del personal siempre demuestra eficiencia en su trabajo. Este resultado se relaciona con la de teoría de Cortés (2017) quien determinó que los trabajadores de la organización son la existencia de la misma y su total participación permite que sus capacidades sean empleadas para el beneficio de la empresa.

En la tabla 12 se obtuvo que el 53,8% de trabajadores manifestó que siempre tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz.

Este resultado relaciona con la teoría de Cortés (2017) quien determinó que para que la organización opere de forma eficaz, tiene que identificar y gestionar varios procesos.

En la tabla 13 se obtuvo que el 38,5% de trabajadores indicaron que nunca se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia. Este resultado se relaciona con el de Madrid (2019) quien obtuvo que el 49% considera que siempre tiene un sistema donde recolectan información. Este resultado se contrasta con la teoría de Cortés (2017) quien determinó que identificar y gestionar procesos interrelacionados van a contribuir a la eficacia y eficiencia de la empresa. Precisa como se van a desarrollar las tareas del sistema.

En la tabla 14 se determinó que el 46,2 % de trabajadores señalaron que nunca en esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes. Este resultado se relaciona con el de Chulluncuy (2019) quien obtuvo que el 80,0% carece de mecanismos para la mejora de procesos.

De la misma manera, contrasta con la teoría de Cortés (2017) refiere que el fin de la mejora continua es incrementar la probabilidad de satisfacer al cliente y de igual manera a las demás personas involucradas.

En la tabla 15 se encontró que el 30,8% de trabajadores señalaron siempre la empresa utiliza

alguna herramienta de control para tomar decisiones. Este resultado contrasta con el de Martínez (2018) quien determinó que el 45% expresan que a veces analizan los datos y la información.

Al respecto Cortés (2017) en su teoría manifestó que las decisiones que determina la administración debe estar basadas en análisis de los datos, disponiendo de información precisa y confiable.

En la tabla 16 se determinó que el 30,8% de trabajadores señalaron que casi siempre considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores. Este resultado se contrasta con el Martínez (2018) quien determinó que el 56% explican que siempre establecen relaciones con los proveedores para lograr mutuamente beneficios.

Este resultado relaciona con la teoría de Cortés (2017) manifestó que los vínculos con los proveedores son primordiales como un instrumento de respuesta al mercado que atraviesa por diferentes variaciones y en apreciación de las expectativas del cliente.

### **Objetivo Específico 3:** Identificar los Enfoques De Gestión De Calidad

En la tabla 17 se determinó que el 30,8% de trabajadores señalaron que casi siempre en esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos.

Este resultado no contrasta con Ramos (2017), quien obtuvo que el 77.8 % de los encuestados expresan que si están muy de acuerdo que este proceso de control es vital en la empresa.

Por otro lado, contrasta con la teoría de Batista y Estupiñán (2018) refiere que los enfoques van a permitir realizar la conformidad de la calidad, los diferentes enfoques de la calidad se van a

diferenciar por principios y procedimientos.

En la tabla 18 se obtuvo que el 30,8% de trabajadores señalaron que a veces se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente. Este resultado no contrasta con el de Madrid (2019) quien obtuvo que el 85% nunca evalúa el nivel de calidad de los productos. Este resultado se relaciona con la teoría de López (2016) quien determinó que incrementar la gestión de calidad comienza con la inspección cuyo fin es detectar las fallas que tengan los productos.

En la tabla 19 se encontró que el 53,8% de trabajadores manifestó que siempre se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente. Este resultado se relaciona con Muñoz (2016) quien determinó que el 90 % de los encuestados indica que los productos y/o servicios son de alta calidad.

Asimismo, contrasta con la teoría de Flores, Flores y Cogollo (2019) quienes refieren que se determina el grado de responsabilidad relacionado a la calidad de un producto. En especial, la modificación en el proceso y medios utilizados que puedan conducir a productos defectuosos.

En la tabla 20 se obtuvo que el 46,2% de trabajadores señalaron que nunca se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio. Este resultado no contrasta con Ramos (2017) quien determinó que el 63,6% tiene como prioridad la calidad de Servicio.

Por otro lado, se relaciona con la teoría de Flores, Flores y Cogollo (2019) quienes refieren que “El aseguramiento de calidad” está dirigido a brindar la seguridad de que se van a llevar a cabo las condiciones de calidad, estas acciones se realizan de acuerdo a procedimientos.

**Objetivo Específico 4:** Describir las Características de la Organización.

En la tabla 21 se encontró que el 38,5% de trabajadores indicaron que a veces la librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos. Este resultado se contrasta con el de Viera (2019) ,quien determinó que el 40% del personal administrativo no está muy conforme con las funciones que realiza en la empresa.

Este resultado se relaciona con la teoría de Boland, Carro y Stancatti (2018) en la organización se instituye cargos a realizar en los recursos, de manera que permita alcanzar los actuales objetivos para lograr el fin de los participantes.

En la tabla 22 se obtuvo la que el 38,5% de trabajadores indicaron que a veces los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas. Este resultado se relaciona con Chulluncuy (2019) quien obtuvo que el 80% dice existe división del trabajo en su empresa.

Resultado que contrasta con la teoría de Boland, Carro y Stancatti (2018) quienes refieren que las tareas que designan como resultado de dividir el trabajo no son necesariamente operativas.

En la tabla 23 se determinó que el 38,5% señaló que a veces los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores. Este resultado se relaciona con Viera (2019) quien obtuvo que el 30% considera que las responsabilidades de trabajo de su área tienen una regular distribución.

Resultado que contrasta con la teoría de Amorós (2016) refiere que se realiza un alto nivel de especialización de tareas, el gerente de la empresa lo considera como una forma beneficiosa de usar las habilidades de los colaboradores.

En la tabla 24 se obtuvo que el 46,2% manifestó que a veces considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado. Este resultado se relaciona con Silva (2016) quien obtuvo que el 45% indican que un atributo del personal es la agilidad.

Este resultado se relaciona con la teoría de Amorós (2016) quien determinó que la capacidad del empleado para tener una tarea con éxito se incrementa a través de repetir las tareas, debe utilizarse el menor tiempo.

En la tabla 25 se determinó que el 38,5% de trabajadores señalaron que nunca en esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones. Este resultado se relaciona con Viera (2019) quien obtuvo que el 25% está en desacuerdo con la libertad que poseen para la toma de decisiones conectadas al trabajo.

Resultado que contrasta con la teoría de Boland, Carro y Stancatti (2018) quienes refieren que los colaboradores poseen poder por cuanto otorgan recursos, los cuales son esenciales para alcanzar los objetivos organizacionales. Los colaboradores que consigan importantes recursos tendrán más poder.

En la tabla 26 se encontró que el 38,5% de trabajadores señalaron que a veces se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza. Este resultado se relaciona con Ramos (2017) quien determinó que 77.8 % de los



trabajadores expresan que están de acuerdo referente a que si se considera importante el proceso de control.

Resultado que contrasta con la teoría de Dessler y Varela (2017) refiere que mediante la colaboración del empleado en la gestión de la organización, no es intervenir en el poder, el cual corresponde a la persona autorizada del negocio crear mecanismos para un mejor control.

En la tabla 27 se encontró que el 46,2% de trabajadores señalaron que a veces considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización.

Este resultado se contrasta con Viera (2019) quien encontró que el 38% reconoce la importancia de su trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa. Este resultado se contrasta con la teoría de Boland, Carro y Stancatti (2018) quienes refieren que las personas ingresan a la empresa con la finalidad de satisfacer su fin personal.

En la tabla 28 se determinó que el 46,2% señaló que a veces considera que la organización se adapta a los cambios del entorno. Este resultado se relaciona con la teoría de Alcaraz (2015) quien determinó que transforman la estructura y sus funciones de la organización al acomodarse al medio ambiente.

En la tabla 29 se encontró que el 30,8% de trabajadores señalaron que siempre la librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras. Este resultado se contrasta con la teoría de Hatum y Marchiori (2021) quienes refieren que el cambio depende de la organización y de su entorno. En las organizaciones innovadoras aplican estrategias.

En la tabla 30 se determinó que el 46,2% señaló que a veces la organización tiene capacidad

de iniciativa para mejorar los procesos y servicios.

Este resultado se relaciona con la teoría de Hatum y Marchiori (2021) la organización innovadora va a detallar el desarrollo necesario para mejorar el negocio.

### **Objetivo Específico 5:** Determinar la Estructura organizacional

En la tabla 31 se determinó que el 30,8% de trabajadores señalaron que a veces la empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos. Se compara con Silva (2016) quien encontró que un 28% consideran que la compañía muestra una buena organización.

Asimismo, contrasta con la teoría de IGER (2017) quien determinó que el organigrama va a representar la estructura de la empresa.

En la tabla 32 se determinó que el 46,2% de trabajadores indicaron que a veces considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización. Se contrasta con la teoría de Díaz (2017) quien determinó que un organigrama es una representación mediante gráficos de las relaciones de autoridad.

En la tabla 33 se obtuvo que el 38,5% de trabajadores señalaron que casi siempre su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio. Este resultado se relaciona con la teoría De Alba (2017) quien determinó que se elabora con la razón de comunicar al público acerca del negocio, con un esquema reducido y sin detalles.

En la tabla 34 se encontró que el 69,2% de trabajadores manifestó que a veces su organigrama

muestra todos los departamentos y unidades que la conforman. Se relaciona con Polonio (2017) quien concluye que la empresa debe hacer una reestructuración en su parte organizacional, ya que carecen de un organigrama.

Este resultado se relaciona con la teoría de Físico (2020) quien determinó que van a analizar los departamentos, unidades de la organización y también va a analizar sus conexiones.

En la tabla 35 se encontró que el que el 53,8% de trabajadores indicaron que a veces su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas. Este resultado no contrasta con Chulluncuy (2019), quien obtuvo que el 40% no han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo.

Este resultado se contrasta con la teoría de Arenal (2019) quien determinó que el organigrama funcional añade a cada unidad y departamento de la empresa las funciones que realizan los diferentes órganos.

## **VI. Conclusiones**

Las dimensiones de Gestión de la calidad que describe el personal son : los productos y el servicio cumplen con las especificaciones; los productos y servicios poseen todas las características extras para su propósito; las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa; los productos incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad; brinda información de manera clara y adecuada; ofrecen un servicio rápido; el producto o servicio puede poseer buenas dimensiones pero influye en las percepciones del cliente; desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido.

Los principios de la Gestión de la calidad que describe el personal son : tiene identificado los procesos para operar de manera eficaz; la librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes; la empresa utiliza alguna herramienta de control; su organización mantiene una relación de confianza con proveedores; tienen competencias y experiencia; pone de manifiesto la visión de futuro; pero nunca ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de clientes; y no tiene interrelacionado los procesos mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia.

Los enfoques de la gestión de la calidad que identifican los trabajadores son: se tiene en cuenta que los productos cumplan con especificaciones; se realiza el control de los procesos verificando la conformidad; se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente; pero no se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio.

Las características de la organización que describen en librería KAM son: técnicas creativas e innovadoras; el tiempo en que se realizan tareas es el adecuado; busca no solo satisfacer objetivos y logros personales; la organización se adapta a los cambios del entorno; tiene iniciativa para mejorar procesos y servicios; tiene definida las tareas y responsabilidades; los cargos de la división del trabajo son tipo operativas; los cargos son designados según las habilidades; cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas de los colaboradores de confianza; pero nunca los colaboradores tienen la libertad para tomar decisiones.

La estructura organizacional que determinan en librería KAM son: su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio; muestra todos los departamentos y unidades; añade a cada unidad y departamento funciones; sin embargo algunos trabajadores consideran que las líneas de autoridad no son claras ; en tanto, tiene una estructura acorde a sus objetivos.

**Recomendaciones:**

- Implementar y difundir manual de procedimientos para mejorar el proceso de atención al cliente, señalando características del producto a vender.
- Aplicar encuestas post venta para conocer la opinión de los clientes respecto a los productos y servicios, esto permitirá hacer los ajustes necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.
- Se debe establecer normas para el cumplimiento del manual de procedimientos para asegurar la calidad del servicio.
- Fomentar la participación del personal y escuchar sus sugerencias para alcanzar las metas de la organización, puesto que ellos están más conectados con el cliente.
- El organigrama institucional abarcando desde la jefatura, administración, asesoramiento y órganos de línea debe ser difundido a través de un Manual de Organización y Funciones.

## **Aspectos Complementarios**

### **Plan de Mejora**

#### **Datos generales:**

Nombre o razón social: KAM Bazar Librería E.I.R.L.

Tipo Empresa: Empresa Individual de Resp. Ltda

Fecha Inicio Actividades: 11 de Julio del 2012

Actividades Comerciales: se dedica a la comercialización de útiles escolares, útiles de oficina y otros productos

Titular-Gerente: Kam Cruz William

#### **Historia:**

La Librería KAM inicio sus actividades el 11 de Julio del 2012 en la ciudad de Sullana dedicándose a la venta de útiles de oficina, útiles escolares, adornos, juguetes, papelería, artículos de imprenta, accesorios de cómputo, artículos navideños, pasamanería, entre otros productos.

La empresa se dirige a todos los segmentos socioeconómicos de la ciudad de Sullana abarcando personas naturales y empresas.

#### **Misión**

Librería KAM es una empresa dedicada a la comercialización de productos de librería y de bazar

destinados a empresas, estudiantes y personas en general, con el fin de lograr la satisfacción plena de nuestros clientes.

### **Visión**

Ser en un futuro una empresa líder en la comercialización de productos de bazar librería ofreciendo un buen servicio y que los productos sean de uso masivo en los estudiantes, oficinistas y sociedad.

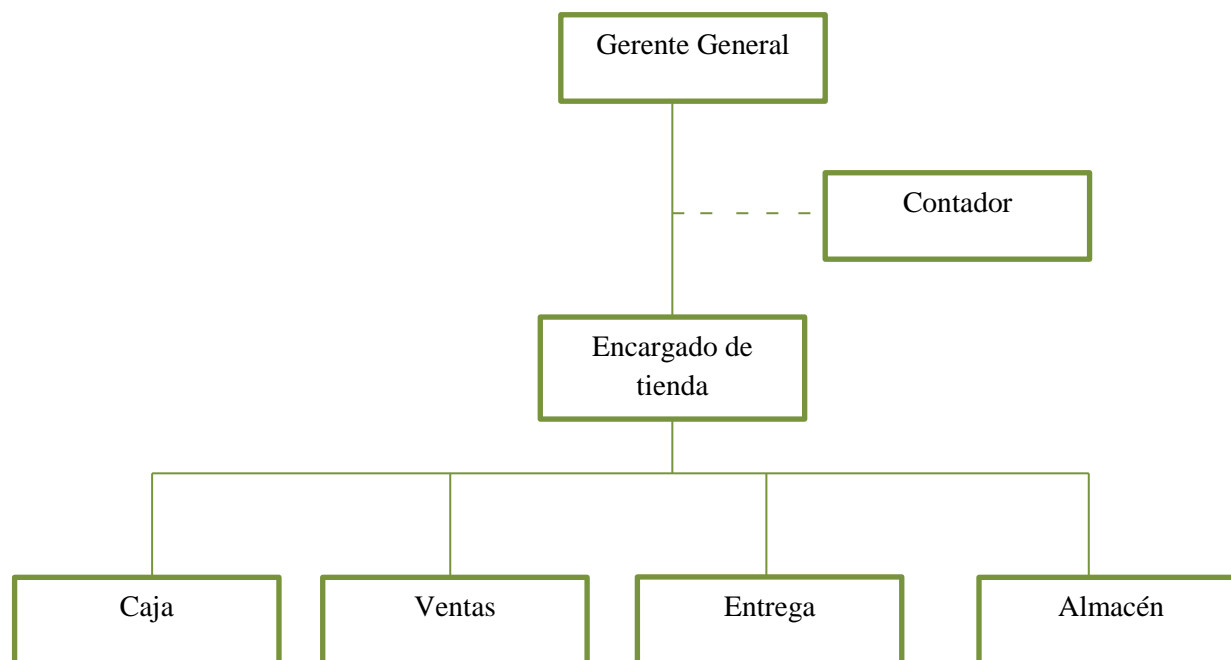
### **Objetivos:**

- Satisfacer las necesidades de la comunidad con calidad de productos y los mejores precios
- Mejorar continuamente los productos y servicios, cubriendo las exigencias de nuestros clientes
- Brindar una atención personalizada a nuestros clientes

### **Productos**

Útiles de oficina, útiles escolares, adornos, juguetes, papelería, artículos de imprenta, accesorios de cómputo, artículos navideños, pasamanería, entre otros productos.

## Organigrama



## Diagnostico general

### Análisis FODA

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis FODA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La época escolar es buena oportunidad de venta</li> <li>- Servicio de entrega a domicilio</li> <li>- Competencia informal asociada con mala calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puede incrementar los costos de los productos debido a los cambios en las leyes</li> <li>- Competidores fuertes como Promart, Plaza Vea y mypes cercanas del mismo rubro</li> <li>- Inestabilidad política y económica por los efectos del covid – 19.</li> </ul>



<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad en productos</li> <li>- Experiencia en el rubro</li> <li>- Buena ubicación geográfica</li> </ul>	<p>Durante la época de inicio de clases el cliente busca variedad de productos en un mismo lugar, hay que poner más realce en tener la mercadería disponible</p> <p>Aprovechar la experiencia en el rubro y la confianza de los clientes para consolidar el servicio a domicilio</p> <p>Aprovechar la buena calidad de los productos para enfrentar a la competencia informal ya que se cuenta con local en buena ubicación geográfica.</p>	<p>Aprovechar los contactos con diferentes proveedores para tener variedad de productos a costos asequibles</p> <p>Explotar la experiencia en el rubro disminuyendo la amenaza de la competencia e ingreso de nuevos competidores</p> <p>Aprovechar la buena ubicación geográfica continuando instalando protocolos de seguridad para afrontar la inestabilidad debido a la pandemia.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca participación del personal en las decisiones</li> <li>- No existe un apropiado control del pedido y entrega del producto.</li> <li>- Escases de capacitaciones</li> </ul>	<p>Fomentar una mayor participación del personal sobre todo en campañas escolares</p> <p>Mejorar el proceso de pedido, entrega del producto y reparto a domicilio</p> <p>Mejorar el sistema de capacitación del personal, ayudará a enfrentar a la competencia</p>	<p>Escuchar las sugerencias de los trabajadores para alcanzar las metas establecidas</p> <p>Reformar el proceso de pedido y entrega de productos para enfrentar a los competidores.</p> <p>Implementar capacitaciones a todo el personal para enfrentar los efectos del covid – 19</p>

## Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de la Mype</b>
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es regular respecto al servicio que se brinda
Acciones de aseguramiento	Es importante tener en cuenta que el aseguramiento de la calidad puede mejorar en cuanto a los procesos para aumentar la calidad de los productos o servicios
Toma de decisiones	La participación de los trabajadores en cuanto a las decisiones de la empresa es baja
Línea de mando	Los trabajadores tienen poca información del organigrama de la empresa

### Establecer soluciones

OBJETIVO	PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
<p>Describir los Principios de la Gestión de la calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p>	<p>No ha implementado un proceso de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar y difundir manual de procedimientos para mejorar el proceso de atención al cliente, señalando características del producto a vender.</li> <li>- Aplicar encuestas post venta para conocer la opinión de los clientes respecto a los productos y servicios, esto permitirá hacer los ajustes necesarios para aumentar la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p>Propietario y encargado de tienda</p>
<p>Identificar los enfoques de la Gestión de Calidad en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p>	<p>No se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe establecer normas para el cumplimiento del manual de procedimientos para asegurar la calidad del servicio.</li> </ul>	<p>Propietario</p>

<p>Describir las características de la organización KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p>	<p>Los colaboradores no tienen libertad y capacidad para tomar decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar la participación del personal y escuchar sus sugerencias para alcanzar las metas de la organización, puesto que ellos están más conectados con el cliente.</li> </ul>	<p>Propietario</p>
<p>Determinar la estructura organizacional de KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019</p>	<p>El organigrama no contiene claramente las líneas de autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El organigrama institucional abarcando desde la jefatura, administración, asesoramiento y órganos de línea debe ser difundido a través de un Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	<p>Propietario</p>

## Referencias Bibliográficas

- Alarcón, E., & Gutierrez, C. (s.f.). *Plan de análisis estadístico*.
- Alcalde, P. (2019). *Calidad*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Alcaraz, R. (2015). *El emprendedor de éxito*. Mexico: McGRAW-HILL
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional*. Grupo EUMEDNET.
- Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. España: Ediciones Paraninfo
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. España: Editorial Tutor formación
- Arteaga, R. (2019). *Reestructuración Organizativa De La Empresa Envases Selectos S.A.C. Para Mejorar La Eficiencia en El Proceso Operativo*. Lima: Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Barrionuevo, J. (2016). *Desarrollo de una estructura organizacional para la microempresa andynet de la ciudad de milagro*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal De Milagro .
- Batista , N., & Estupiñán, J. (2018). *Gestión Empresarial Y Posmodernidad*. Bélgica: Infinite Study
- Boland, L., Carro, F., & Stancatti, M. (2018). *Funciones de la administración*. Argentina: Universidad Nacional Del Sur.
- Carrasco, S. (2018). *Guía práctica de atención al cliente*. España: Ediciones Paraninfo
- Chavez, T. (2019). *Gestión de la calidad y la exportación indirecta en la asociación agropecuaria Ayanpi Marccari, Huanta, 2019*. Ayacucho: Universidad de Ayacucho Federico Froebel
- Chulluncuy, M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019*. Pucallpa : ULADECH.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (Iso 9001:2015)*. España: ICB Editores
- Cruz, J. (2018). *“La Cultura Organizacional y Su Incidencia En El Desempeño De Los Colaboradores De La Empresa United Oceans S.A.C. De La Provincia De Sechura – Piura, Año 2018”*. SECHURA: Universidad Cesar Vallejo.

- De Alba, C. (2017). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. Madrid: Editorial cep
- De la Vega, M. (2019). *Feria Internacional del Libro*. Lima: Andina.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos latino américa*. Mexico: Pearson
- Díaz, J. (2017). *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Mexico: Gandhi Publica
- Escalante, E. (2016). *Ley N° 30056*. Lima: Mi Empresa Propia.
- Evans, J. (2015). *Administración y control de calidad*. Mexico: cengage learning.
- Fernández, E. (2019). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Físico, M. (2020). *Economía de la Empresa*. Madrid: Editex
- Flores, N., Flores, A., & Cogollo, J. (2019). *Notas de control estadístico de la calidad*. Cuba: Editorial Universitaria
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación* . Argentina: El Cid Editor.
- Garcés, O. (2017). *Organizaciones. Aproximaciones teóricas desde los estudios organizacionales*. Medellín: Editorial Eafit
- García, M. (2017). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC EDITORIAL.
- Gallardo, E., Cruz, A., & Fajardo, J.(2016). *¿ Cómo diseñar una organización?.* Barcelona: Editorial UOC
- Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Gilli, J. J., Arostegui, A., Doval, I., Iesulauro, A., & Schulman, D. (2019). *Diseño Organizativo: Estructura y procesos*. Buenos aires: Ediciones Granica.
- Giner, F., & Gil, M. (2016). *La organización de empresas: Hacia un modelo de futuro*. Madrid: ESIC.
- González, O .,& Arciniegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- González, T., & Santiago, T. (2016). *Evaluación del sistema de gestión de calidad en la Empresa Asia Shipping Ecuador S.A*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- González, J., & Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial
- Gurumendi, S., & Pilataxi, K. (2017). *Diseñar Una Estructura Organizacional Para La Empresa Reciplásticos S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Guzmán, J. (2015). *Mype: Conoce los beneficios de formalizar tu empresa*. Lima: Andina
- Hatum, A., & Marchiori, E. (2021). *Gestión De Personas En Organizaciones Innovadoras*. Buenos Aires: Granica
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa , cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill
- IGER. (2017). *Organización y administración*. Guatemala: Grupo Polochic
- INACAL. (2017). La Calidad y sus beneficios para los consumidores y productores. Revista Instituto Nacional de Calidad.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Lirio, F. (2018). *Organigramas: Técnicas y Métodos*. Perú: BNP
- Longa, J. (2016). *Propuesta De Un Rediseño Organizacional Para La Corporación O'Globo Sacde La Ciudad De Chiclayo* . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. Madrid: Confemetal
- Madrid, V. (2019). *Gestión de calidad y el marketing en las librerías en el distrito de Sullana año 2019*. Sullana: ULADECH.
- Magallanes, C. (2016). *Tratados De Libre Comercio (TLC) En Los Que Participa El Perú*. Lima: Congreso de la republica.
- Martínez, L. (2018). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018*. Piura: uladech.
- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo
- Muñoz, M. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de calidad para la empresa Macronet, en el D.M. Quito, año 2016*. Quito: Universidad Técnica Particular De Loja.

- Núñez, D. (2016). *Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro-abarrotes en la Ciudad de Talara Alta(Piura), período 2016*. Talara: Uladech.
- Platas, J., & Cervantes, M. (2020). *Gestión integral de la calidad: Un enfoque por competencias*. México: Grupo Editorial Patria
- Polonio, J. (2017). *Diseño De Estructura Organizacional De La Empresa Foggiasa S.A.* Milagro: Universidad Estatal De Milagro.
- Purizaca, M. (2019). *La estructura organizacional y su influencia en los procesos operativos de la Academia Preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura –año 2018*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Ramos, Y. (2017). *Procesos administrativos Y La Estructura Organizacional De La Empresa Corma. Abad Arana S.A.C. -2017*. Huancayo: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Ramos, Y. F. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro librerías, distrito de Satipo, año 2017*. Satipo: uladech.
- Raymundo, S. (2017). *Influencia De Liderazgo En El Trabajo En Equipo De La Empresa Jai Plast S.R.L, San Martín De Porres, 2017*. Lima: UCV
- Robbins, S. (2017). *Fundamentos de administración*. Mexico: Pearson.
- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos*. Madrid: Editorial Uned
- Sánchez, C. (2016). *La Librería “El Inca” Es La Más Antigua De América Latina*. Lima: Npymes.
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. España: Editorial Elearning
- Sánchez, L. (2019). *Calidad Total*. España: Editorial Elearning.
- Sastre, R. (2016). *La dirección de las organizaciones: De la teoría a la práctica*. Buenos Aires: Eudeba
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Sean, E., & Brown, M. (2018). *El método Hacking Growth*. México: Grupo Editorial México.



- Soarez, M. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018*. Pucallpa : ULADECH.
- Socas, E. (2020). *Economía de la Empresa*. España: compartiendo conocimiento.
- Soret ,I., & Obesso, M. ( 2020).*Gestión de la calidad*. Madrid: Esic Editorial
- Silva, V. (2016).*Sistema de gestión de calidad en los servicios y su incidencia en las ventas de la compañía GERIZIM CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato*. Ambato: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Suarez, G. (2018).*David A. Garvin y Las Ocho Dimensiones de la Calidad*. Brasil: Edición Kindle
- Tirado,F., Gálvez,A.,& Baleriola, E. (2017).*Las organizaciones en el siglo XXI : un enfoque psicosocial y político*.Barcelona: Editorial UOC
- Tous,D., Guzmán,V., Cordero, M., & Sanchez, E. (2019).*Sistemas de producción*. Madrid: ESIC Editorial
- ULADECH. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote.
- Vásquez,M. (2020). Principios de Gestión ISO 9001.Bolivia: Edición Santa cruz
- Viera, F. (2019). *PROPUESTA DE DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA MYPE CONSORCIO JJA SERVICIOS GENERALES S.C.R.L. . Piura*: Universidad de Piura.



## Anexo N° 02 Presupuesto

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros(*)</b>			
Impresiones	0.50	100	50.00
Fotocopias	0.10	50	5.00
Empastado			
Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	1	10.00
Lapiceros	0.50	5	2.50
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			167.50
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar información	2	30	60.00
<b>Sub total</b>			60.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			227.50
<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.0	2	70.00
Soporte informático(Módulo de investigación del ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada(5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total</b>			879.50

## Anexo 03: Consentimiento informado



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L. Como la seleccionada para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

Sullana año 2019.

  
KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L.  
AURA E. LÓPEZ ASPAJO  
JEFE DE TIENDA  
DNI 87802614

  
Sr. Carlos David Romero Caceres  
ESTADÍSTICO, TÉCNICO EN CALIDAD  
DNI 87802614

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



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE (ULADECH  
Católica)**

**Instituto de Investigación (IIU)**

Gestión de calidad y organización en KAM bazar librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año  
2019

**Investigador principal** Mgtr. Carlos David Ramos Rosas  
Ingeniero. Juan Ipanaque (Universidad Católica los Ángeles de  
Chimbote)

**Fecha de Versión:** 17 de Abril, 2019 (Versión 1.0)

---

*Detalles e indicaciones:*

Estimado Empresario,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Caracterizar la Gestión de Calidad y organización del distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de antemano su participación.

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



### Consentimiento Informado

#### **Propósito del proyecto de investigación**

El propósito de este estudio es caracterizar la gestión de calidad y organización EN KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L. de la del distrito de Sullana, año 2019.

#### **¿Por qué le pedimos participar?**

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las características de la gestión de la calidad y organización en las MYPES de la provincia de Sullana.

#### **Procedimientos**

Si Ud. accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de gestión de calidad y organización, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población de Sullana. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

#### **Riesgos/molestias**

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

#### **Beneficios**

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y organización en las Mype de la Provincia de Sullana, año 2019.

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



### **Pago por participación**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

### **Protegiendo la confidencialidad de los datos**

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se colectará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

### **Compartiendo su información con otros**

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

### **¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?**

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de ULADECH Católica. Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: [cgorritis@gmail.com](mailto:cgorritis@gmail.com)

**Declaración del participante**

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

Si - No



Paulo  
Lic. en Psicología  
Asesor de Educación  
Asesor de Educación  
CLAD - 0200



Aureo Espinosa  
Asesor de Educación  
Asesor de Educación  
CLAD - 0200



## Anexo 04: Cuestionario



### CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ORGANIZACION DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

Marque con una “X” según sea el caso:

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

N°	I. GESTIÓN DE CALIDAD	ITEMS			
		N u n c a	A veces	Casi siem pre	Sie mp re
1	¿Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido?				
2	¿Los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito?				
3	¿El personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos?				
4	¿Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente?				
5	¿Los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad?				
6	¿Ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				
7	¿Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente?				
8	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?				
9	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus				

	clientes?				
10	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?				
11	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?				
12	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?				
13	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?				
14	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?				
15	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones?				
16	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?				
17	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?				
18	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?				
19	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?				
20	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?				

N°	II. ORGANIZACION	ITEMS			
		N u n c a	A veces	Casi siem pre	Siem pre
21	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?				
22	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?				
23	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?				
24	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?				
25	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?				
26	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?				
27	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?				
28	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?				
29	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?				
30	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?				
31	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?				
32	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?				
33	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?				
34	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?				
35	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?				

## Anexo 05: Validación

### “Año de la Universalización de la Salud”

Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

#### Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 13 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la “Gestión de Calidad y Organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019”, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 26. Dando el siguiente resultado:



.....  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN EN KAM BAZAR LIBRERÍA E.I.R.L. DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
20	0.992

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	49,92	333,410	,959	,991
P02	49,92	335,590	,960	,991
P03	50,08	337,744	,923	,992
P04	49,46	336,269	,927	,992
P05	49,62	339,756	,927	,992
P06	50,00	344,667	,902	,992
P07	49,92	335,590	,960	,991
P08	49,92	340,410	,930	,992
P09	49,23	340,192	,884	,992
P10	49,62	335,590	,960	,991
P11	49,92	333,410	,959	,991
P12	49,46	329,438	,907	,992
P13	50,46	334,438	,903	,992
P14	50,54	333,803	,894	,992
P15	49,62	335,590	,960	,991
P16	49,92	330,577	,962	,991
P17	49,92	330,577	,962	,991
P18	49,77	331,026	,966	,991
P19	49,46	329,436	,907	,992
P20	50,62	336,923	,847	,992

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 99.2% de confiabilidad con respecto a 20 Preguntas (13 encuestados) de la Variable Gestión de calidad.

  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## VARIABLE ORGANIZACION

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
15	0,991

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	33,77	169,526	,961	,990
P22	33,69	168,231	,943	,990
P23	33,77	169,526	,961	,990
P24	34,08	170,410	,963	,990
P25	34,31	169,584	,930	,990
P26	33,77	169,526	,961	,990
P27	34,08	170,410	,963	,990
P28	34,08	170,410	,963	,990
P29	33,46	171,936	,927	,990
P30	33,85	177,974	,885	,991
P31	33,46	171,936	,927	,990
P32	34,08	170,410	,963	,990
P33	33,54	173,269	,933	,990
P34	34,23	179,526	,825	,992
P35	34,15	171,808	,932	,990

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 99.1% de confiabilidad con respecto a 15 Preguntas (13encuestados) de la Variable Organización.

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ



**Anexo 07: Cuadro resumen de datos**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESULTADOS PORCENTUALES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
<b>PRIMER OBJETIVO</b>							
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Dimensiones De la Calidad</b>	Nivel de rendimiento	¿Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%
		Atractivo Incrementado	¿Los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
		Confiabilidad	¿El personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos?	15,4%	23,1%	46,2%	15,4%
		Cumplimiento de estándares	¿Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente?	38,5%	30,8%	23,1%	7,7%
		Tiempo de funcionalidad	¿Los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad?	23,1%	46,2%	23,1%	7,7%
		Rapidez del servicio	¿ Ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%



	Aceptabilidad	¿Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
	Percepción	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?	15,4%	30,8%	46,2%	7,7%
<b>SEGUNDO OBJETIVO</b>						
<b>Principios de la gestión de calidad</b>	Satisfacción del cliente	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes?	46,2%	38,5%	7,7%	7,7%
	Visión compartida	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
	Implicancia	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%
	Identificación de procesos	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?	53,8%	7,7%	23,1%	15,4%
	Interrelación de procesos	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?	15,4%	7,7%	38,5%	38,5%

	Proceso de mejora	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?	15,4%	7,7%	30,8%	46,2%
	Análisis de datos	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
	Confianza en proveedores	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?	23,1%	30,8%	23,1%	23,1%
<b>TERCER OBJETIVO</b>						
<b>Enfoques de Gestión de la Calidad</b>	Conformidad	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?	23,1%	30,8%	23,1%	23,1%
	Detectar fallas	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?	30,8%	23,1%	30,8%	15,4%
	Calidad	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?	53,8%	7,7%	23,1%	15,4%
	Acciones de aseguramiento	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?	15,4%	00,0%	38,5%	46,2%

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESULTADOS PORCENTUALES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	nunca
<b>CUARTO OBJETIVO</b>							
Organización	Características de la organización	Establecer funciones	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%
		Establecer cargos	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?	30,8%	15,4%	38,5%	15,4%
		Consideración de habilidades	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%
		Tiempo de espera	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?	15,4%	15,4%	46,2%	23,1%
		Poder	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?	15,4%	7,7%	38,5%	38,5%
		Mecanismos de control	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%
		Satisfacer	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?	15,4%	15,4%	46,2%	23,1%
		Adaptación a cambios	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?	15,4%	15,4%	46,2%	23,1%
		Aplicar técnicas	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
		Iniciativa	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%

<b>QUINTO OBJETIVO</b>							
		Estructura	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?	30,8%	30,8%	30,8%	7,7%
		Línea de mando	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?	15,4%	15,4%	46,2%	23,1%
		Informativos	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?	23,1%	38,5%	30,8%	7,7%
		Generales	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?	7,7%	7,7%	69,2%	15,4%
		Funcionales	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?	15,4%	7,7%	53,8%	23,1%

## Anexo 08: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

### JUICIO DE EXPERTOS

Yo, ELIZABETH DIAMINA ZAPATA CASTRO, con cédula de colegiatura 06563, con profesión ADMINISTRADORA y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: Gestión de calidad y organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

Presentado por la estudiante universitaria ICANAQUE CISNEROS YESSICA SOLEDAD de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:





8	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?	X			X		X		X
<b>2 OE</b>	<b>Principios de la gestión de calidad</b>								
9	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes?	X			X		X		X
10	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?	X			X		X		X
11	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?	X			X		X		X
12	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?	X			X		X		X
13	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?	X			X		X		X
14	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X
15	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones?	X			X		X		X
16	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?	X			X		X		X
<b>3 OE</b>	<b>Enfoques de Gestión de la Calidad</b>								
17	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?	X			X		X		X

18	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?	X			X		X		X
19	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?	X			X		X		X
20	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?	X			X		X		X
<b>VARIABLE ORGANIZACIÓN</b>									
<b>4 OE</b>	<b>Características de la Organización</b>								
21	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?	X			X		X		X
22	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?	X			X		X		X
23	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?	X			X		X		X
24	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?	X			X		X		X
25	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?	X			X		X		X
26	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?	X			X		X		X
27	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?	X			X		X		X
28	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?	X			X		X		X
29	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?	X			X		X		X
30	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?	X			X		X		X



5 OE	Estructura organizacional							
31	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?	X			X		X	X
32	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?	X			X		X	X
33	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?	X			X		X	X
34	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?	X			X		X	X
35	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?	X			X		X	X



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACION y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo: Gestión de calidad y organización en KAM Bazar Librería E.I.R.L. del distrito de Sullana, año 2019.

Presentado por la estudiante universitaria ICANAQUE CISNEROS YESSICA SOLEDAD de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA  
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335  
MAESTRO EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso Aquiscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD</b>								
1 OE	<b>Dimensiones de la Calidad</b>								
1	¿Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido?	X			X		X		X
2	¿Los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito?	X			X		X		X
3	¿El personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos?	X			X		X		X
4	¿Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente?	X			X		X		X
5	¿Los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad?	X			X		X		X
6	¿Ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	X			X		X		X
7	¿Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente?	X			X		X		X
8	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?	X			X		X		X

  
 Mgtr. Lic. Adm. GRISBELLA SOSA ORELLANA  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 967330  
 MAGISTER EN FINANZAS

<b>2 OE</b>	<b>Principios de la gestión de calidad</b>							
9	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes?	X			X		X	X
10	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?	X			X		X	X
11	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?	X			X		X	X
12	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?	X			X		X	X
13	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?	X			X		X	X
14	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?	X			X		X	X
15	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control para tomar decisiones?	X			X		X	X
16	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?	X			X		X	X
<b>3 OE</b>	<b>Enfoques de Gestión de la Calidad</b>							
17	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?	X			X		X	X
18	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?	X			X		X	X

  
 Mgr. Lic. Adm. CRISTÓBAL SOSA ORELLANA  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 907336  
 MAGÍSTER EN FINANZAS

19	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?	X			X		X		X
20	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?	X			X		X		X
	<b>VARIABLE ORGANIZACIÓN</b>								
<b>4 OE</b>	<b>Características de la Organización</b>								
21	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?	X			X		X		X
22	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?	X			X		X		X
23	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?	X			X		X		X
24	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?	X			X		X		X
25	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?	X			X		X		X
26	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?	X			X		X		X
27	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?	X			X		X		X
28	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?	X			X		X		X
29	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?	X			X		X		X
30	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?	X			X		X		X
<b>5 OE</b>	<b>Estructura organizacional</b>								
31	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?	X			X		X		X

  
 Mgr. Lc. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 907334  
 MAGÍSTER EN FINANZAS

32	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?	X			X		X		X
33	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?	X			X		X		X
34	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?	X			X		X		X
35	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?	X			X		X		X



Mgtr. Lic. Adm. GRISHAX SOSA ORELLANA  
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007330  
 MAGISTER EN FINANZAS



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso Aquiscente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1 OE	Dimensiones de la Calidad								
1	¿Desempeñan los productos la función para la cual fue adquirido?	X			X		X		X
2	¿Los productos y servicios poseen todas las características extras específicas para cumplir su propósito?	X			X		X		X
3	¿El personal brinda información de manera clara y adecuada sobre las características de los productos?	X			X		X		X
4	¿Los productos y el servicio cumplen con las especificaciones requeridas por el cliente?	X			X		X		X
5	¿Los productos que ofrecen incluyen criterios de diseño destinados a mejorar su durabilidad?	X			X		X		X
6	¿Ofrecen un servicio rápido a sus clientes?	X			X		X		X
7	¿Las propiedades estéticas del producto contribuyen a la identidad de la empresa por parte del cliente?	X			X		X		X



8	¿El producto o servicio puede poseer muy buenas dimensiones de calidad pero influye en las percepciones del cliente?	X			X		X		X
<b>2 OE</b>	<b>Principios de la gestión de calidad</b>								
9	¿La librería valora las necesidades y expectativas de sus clientes?	X			X		X		X
10	¿El empresario pone de manifiesto en forma clara la visión de futuro a sus colaboradores?	X			X		X		X
11	¿Los colaboradores tienen las competencias y experiencia para desempeñar a la perfección un determinado trabajo?	X			X		X		X
12	¿Tiene identificado los procesos que interactúan en la organización para operar de manera eficaz?	X			X		X		X
13	¿Se tiene interrelacionado los procesos de la organización mediante un sistema que genera eficacia y eficiencia?	X			X		X		X
14	¿En esta librería se ha implementado procesos de mejora para incrementar la satisfacción de los clientes?	X			X		X		X
15	¿La empresa utiliza alguna herramienta de control de calidad para tomar decisiones?	X			X		X		X
16	¿Considera que su organización mantiene una relación de confianza con los proveedores?	X			X		X		X
<b>3 OE</b>	<b>Enfoques de Gestión de la Calidad</b>								
17	¿En esta librería se realiza constantemente el control de los procesos verificando la conformidad de los mismos?	X			X		X		X

18	¿Se realiza inspecciones para evitar que productos defectuosos lleguen al cliente?	X			X		X		X
19	¿Se tiene en cuenta que los productos cumplan con las especificaciones técnicas de calidad requeridas por el cliente?	X			X		X		X
20	¿Se realizan acciones de control coordinadas para asegurar la calidad del servicio?	X			X		X		X
<b>VARIABLE ORGANIZACIÓN</b>									
4 OE	<b>Características de la Organización</b>								
21	¿La librería tiene definida las tareas y responsabilidades de manera clara para el logro de los objetivos?	X			X		X		X
22	¿Los cargos se establecen como consecuencia de la división del trabajo de tipo operativas?	X			X		X		X
23	¿Los cargos son designados según las habilidades de los colaboradores?	X			X		X		X
24	¿Considera que el tiempo en que se realizan las tareas en esta librería es el adecuado?	X			X		X		X
25	¿En esta organización los colaboradores tienen la libertad y capacidad para tomar decisiones?	X			X		X		X
26	¿Se cuenta con mecanismos de control para verificar las tareas que desempeñan de los colaboradores de confianza?	X			X		X		X
27	¿Considera que es importante buscar solo satisfacer objetivos y logros personales dentro de la organización?	X			X		X		X
28	¿La organización se adapta a los cambios del entorno?	X			X		X		X
29	¿La librería pone en práctica técnicas creativas e innovadoras?	X			X		X		X
30	¿La organización tiene capacidad de iniciativa para mejorar los procesos y servicios?	X			X		X		X
5 OE	<b>Estructura organizacional</b>								

31	¿La empresa tiene una estructura organizacional acorde a sus grandes propósitos y objetivos establecidos?	X			X		X		X
32	¿Considera que su organigrama contiene claramente las líneas de autoridad de su organización?	X			X		X		X
33	¿Su organigrama comunica al público acerca de que trata el negocio?	X			X		X		X
34	¿Su organigrama muestra todos los departamentos y unidades que la conforman?	X			X		X		X
35	¿Su organigrama añade a cada unidad y departamento las funciones respectivas?	X			X		X		X



Anexo 09: Fotografías





