



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS
S.A.C DE LA PROVINCIA DE SULLANA – AÑO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

FLOR MARIA RENTERIA CALOPINO

ORCID: 0000-0003- 0212- 1626

ASESOR:

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

ORCID: 0000-0002-5868-2441

SULLANA- PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

RENTERÍA CALOPINO, FLOR MARÍA

ORCID: 0000-0003- 0212- 1626

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana - Perú.

ASESOR:

MGTR. RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID

ORCID 0000-0002-5868-2441

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

JURADO:

MGTR. VILELA VARGAS, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000.0003-2027-6920

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

MGTR. ZURITA RAMOS, GUSTAVO ALONSO

ORCID: 0000-0001-9605-9071

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. VILELA VARGAS, VÍCTOR HUGO

Presidente del Jurado

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

Secretario del Jurado

MGTR. ZURITA RAMOS, GUSTAVO ALONSO

Miembro del Jurado

MGTR. RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID

ASESOR

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, porque ha estado
conmigo en cada paso que doy
guiándome y protegiéndome en
todo momento de mi vida.

A, mis padres por darme por
darme la vida. A mi esposo
Anderson y a mi hija Yareli, ya
que gracias a ellos soy el ser
humano que ven ahora.

A los señores profesores:

Que me motivaron con sus experiencias y
compartieron sus valiosos conocimientos
conmigo y mis compañeros, gracias por
compartir.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres Rafael y Leydi, pues ellos fueron los principales que me motivaron a seguir con mi carrera profesional, he hicieron de mí una persona responsable y con deseos de superación, mostrándome siempre su amor y su apoyo incondicional que con su gran corazón me llevan a admirarlos cada día más.

A mi esposo por motivarme a seguir superándome,
a mis hermanos Froilán y Fernanda por su apoyo en todo momento, a mis abuelos Melva y Froilán que desde el cielo me protegen, María y paúl por su amor y apoyo incondicional.

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado *Características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C de la provincia de Sullana – año 2018*, cuyo objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo - año 2018. Empleó una metodología de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal, utilizando el instrumento del cuestionario para el recojo de información, mediante la aplicación de una encuesta a una población finita de 58 trabajadores para ambas variables; el instrumento fue el cuestionario estructurado con 23 preguntas cerradas de escala nominal; el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con un organigrama; el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades; el 67,24% considera que su jefe siempre es flexible al momento de establecer su horario de trabajo; y el 39,66% mencionaron que casi siempre el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo; se pudo identificar que los elementos de la gestión de calidad se cumplen en su mayoría eficientemente; así mismo, siguen tres factores relevantes, el más importante fue la calidad; se pudo describir que las estrategias de liderazgo que aplica la empresa se rigen a través de cinco conceptos bases, el más relevante es la flexibilidad; y se pudo identificar sus principales características, la más relevante fue la influencia que genera el líder en su equipo de trabajo.

Palabras clave: Agroexportadora, Gestión de Calidad, Liderazgo, Mype.

ABSTRACT

The research work entitled Characteristics of quality management and leadership in the company Lemons Piuranos SAC of the province of Sullana - year 2018, whose general objective was: To determine the characteristics of quality management and leadership in the company Limones Piuranos SAC in the province of Sullana Cieneguillo sector - year 2018. It used a methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, using the instrument of the questionnaire to collect information, by applying a survey to a finite population of 58 workers for both variables; The instrument was the structured questionnaire with 23 closed questions on a nominal scale; 43.10% considered that the mype always has an organization chart; 43.10% considered that the mype always has an adequate infrastructure to carry out its activities; 67.24% consider that their boss is always flexible when setting their work hours; and 39.66% mentioned that the leader almost always influences the behavior of his work team; it was possible to identify that the elements of quality management are mostly efficiently fulfilled; Likewise, there are three relevant factors, the most important was quality; It could be described that the leadership strategies applied by the company are governed by five basic concepts, the most relevant being flexibility; and its main characteristics could be identified, the most relevant was the influence generated by the leader in his work team.

Keywords: Agro-Exporter, Quality Management, Leadership, Mype.

CONTENIDO

TITULO	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
2.1 Antecedentes	12
Internacionales	12
Nacionales.....	13
Regionales.....	16
2.2 Bases teóricas	20
2.2.1 Gestión de calidad	20
Definiciones	20
Elementos de la gestión de calidad	20
Factores de la gestión de calidad.....	22

2.2.2	Liderazgo	23
	Definiciones	23
	Características de un buen líder	24
	Estrategias de liderazgo	26
	Características del liderazgo	28
III.	HIPÓTESIS	30
IV.	METODOLOGÍA	31
4.1	Diseño de la investigación	31
4.2	Población y muestra	31
	Población.....	31
	Muestra.....	32
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
4.4	Técnica e instrumentos de recolección de datos	35
	Técnicas	35
	Instrumentos.....	35
	Procedimientos de Recolección de datos	35
4.5	Plan de análisis.....	36
4.6	Matriz de consistencia.....	37
4.7	Principios éticos	38
V.	RESULTADOS	39
5.1	Resultados	39

5.2 Análisis de resultados	62
VI. CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	78
Anexo 1. Cronograma de actividades	78
Anexo 2. Presupuesto.....	79
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	80
Anexo 4. Consentimiento informado	82
Anexo 5. Juicio de expertos	84
Anexo 6. Fiabilidad del cuestionario	94

INDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

Índice de tablas

Tabla 1. Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores	39
Tabla 2. Considera que la mype cuenta con un organigrama	40
Tabla 3. La mype cuenta con un plan de actividades definido	41
Tabla 4. La mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades.....	42
Tabla 5. La mype cuenta con los equipos adecuados	43
Tabla 6. La mype cuenta con procesos que facilitan la producción	44
Tabla 7. La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada	45
Tabla 8. Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional	46
Tabla 9. Los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad	47
Tabla 10. Tiene conocimiento si la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece	48
Tabla 11. Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios.....	49
Tabla 12. Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa	50
Tabla 13. Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral	51
Tabla 14. Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la	

empresa	52
Tabla 15. Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo	53
Tabla 16. Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa	54
Tabla 17. Considera a su líder como una persona íntegra	55
Tabla 18. Sus superiores le inculcan a aplicar principios morales en su labor diario	56
Tabla 19. Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario.....	57
Tabla 20. Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo	58
Tabla 21. Recibe una constante motivación por parte de sus superiores	59
Tabla 22. Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores	60
Tabla 23. Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción.....	61
Índice de gráficos	
Figura 1. Gráfico de barras sobre las funciones y responsabilidades de los trabajadores	39
Figura 2. Gráfico de barras sobre el organigrama.....	40
Figura 3. Gráfico de barras sobre el plan de actividades	41
Figura 4. Gráfico de barras sobre la infraestructura de la empresa	42
Figura 5. Gráfico de barras sobre equipos modernos	43

Figura 6. Gráfico de barras sobre los procesos de producción	44
Figura 7. Gráfico de barras sobre los procedimientos	45
Figura 8. Gráfico de barras sobre la imagen institucional de la empresa	46
Figura 9. Gráfico de barras sobre la calidad en los productos y servicios.....	47
Figura 10. Gráfico de barras sobre el control de calidad	48
Figura 11. Gráfico de barras sobre la mejora continua	49
Figura 12. Gráfico de barras sobre la frecuencia de sugerencias emitidas	50
Figura 13. Gráfico de barras sobre el bienestar laboral	51
Figura 14. Gráfico de barras sobre la gestión de actividades que ayudan a mejorar el clima laboral.....	52
Figura 15. Gráfico de barras sobre la flexibilidad del horario de trabajo	53
Figura 16. Gráfico de barras sobre ideas innovadoras	54
Figura 17. Gráfico de barras sobre la integridad del líder	55
Figura 18. Gráfico de barras sobre la aplicación de principios éticos	56
Figura 19. Gráfico de barras sobre el cumplimiento de metas a diario	57
Figura 20. Gráfico de barras sobre la influencia en el comportamiento de sus trabajadores	58
Figura 21. Gráfico de barras sobre la motivación que recibe	59
Figura 22. Gráfico de barras sobre estrategias organizacionales para trabajadores .	60
Figura 23. Gráfico de barras sobre la correcta evaluación en el proceso de producción	61

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, la gestión de calidad y el liderazgo hoy en día son uno de los componentes más importantes para las Mypes, ya que depende de mucho de la gestión de calidad que es el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con el fin de administrar, ya que los objetivos siempre estarán enfocados en la mejora continua de la calidad.

Podemos entender que la Gestión de Calidad es la manera de como una empresa controla, planifica, organiza y mejora constantemente la calidad dentro de la empresa. Este sistema es un componente moderno de la gerencia y su principal motivo es promover el crecimiento de la calidad en la empresa por medio de una coordinada labor y del mejoramiento de estrategias del conocimiento. Mientras que al liderazgo se le puede definir como un proceso de conversación entre personas en el cual una de ellas lidera, por sus capacidades personales, la fuerza de voluntad y potencial, las actividades de un grupo determinado para así poder alcanzar un fin común.

En estos tiempos globalizados donde las costumbres y hábitos de vida de otras culturas hoy forman parte de nosotros, es común ver en bastante cantidad la cosecha y exportación de limón. Las empresas conocen muy bien la Gestión de Calidad y saben que es una parte fundamental para cualquier empresa, pero, deben de estar conscientes las diferencias que existen, referente a los objetivos que el personal que labora tiene en la empresa. En varios casos el problema principal de la planificación es el sistema de la gestión de calidad.

Entre las iniciativas estratégicas más elegidas por las empresas de vanguardia está la de montar y sostener programas continuados destinados a modernizar la calidad de las

rutinas y el de poseer líderes idóneos en todos los aspectos de la estructura, con específico énfasis en funciones clave como producción, complacencia de los clientes, capacidad y rentabilidad.

En cuanto a las tácticas que utilizan las organizaciones, principalmente se dedican a un caudal de medios para colocar en práctica programas que en algunas ocasiones no producen los resultados esperados, obligado en gran detalle a la presencia de una sucesión de obstáculos internos y externos, los que no fueron justamente tratados mientras se llevaba a cabo el proceso, transformándose en barreras inquebrantables para el lucro de los objetivos fijados.

Viendo esta problemática desde un punto más general a nivel internacional Vázquez (2008) declara: Con la fundación y legalización del método de servicio de la perfección, estamos obteniendo el instrumento para el progreso, la próxima fase es utilizarla cotidianamente. La dificultad se centra en la continuidad que el gerente proporcione para garantizar que el método funcione eficientemente del mismo modo que logró implementarlo, y esto no funciona de ese modo. Debe concientizarse que la calidad es la vía de conseguir clientes más competitivamente y así habrán logrado una meta. La eficacia comienza con la implantación del sistema en conjunto de las personas, con la cualidad y cargo que tengan.

Por otro lado, desde una problemática nacional Bouillon (2017) afirma: La gestión de la calidad debe ser una filosofía de trabajo más que una serie de procedimientos para mantener una determinada certificación (ejem. ISO 9000). Esta filosofía supone un cambio de paradigma, desde la perspectiva dependiente hacia la interdependiente, en la cual los trabajadores asumen como suya la responsabilidad de velar por que los procesos se efectúen en forma adecuada, de manera que la experiencia del cliente

con el servicio sea la mejor. Al hablar de gestión de calidad, se tienen dos grandes tipos de costos: costos de control y costos de fallas. Los primeros hacen alusión a los costos involucrados con la prevención y la evaluación de los diferentes subsistemas de la empresa; los segundos se refieren a las fallas internas y externas de la organización y se dan después de ocurrido el problema.

En la empresa Limones Piuranos S.A.C se percibe un clima laboral de disconformidad por parte de los colaboradores en las funciones que realizan por lo tanto hablar del término calidad en la mencionada empresa, necesariamente no es hablar de algo tan excelente, ya que los colaboradores son la imagen que proyecta la empresa por lo tanto el clima organizacional y la gestión de la calidad no van a andar en perfecta armonía. Asimismo, no existe alguna acción que evalué el desempeño del colaborador y que cuestioné su satisfacción ya que la empresa da por hecho que estos cumplen su función debido a que así es el ritmo del trabajo. Esto sin duda se debe a una irregular gestión en la calidad y liderazgo, por otro lado, cabe mencionar que los clientes tampoco se les incentivan o se les hace un seguimiento para ver su nivel de satisfacción con la empresa. Por consiguiente, se hace hincapié en los líderes en tener un mayor interés tanto al cliente interno como externo a través de un programa de calidad que no solo abarque el lado productivo- rentable, sino también tanto a empleados como clientes.

Los sitios web son muy importantes en la empresa de limones piuranos para promocionar sus productos de limón de calidad nacional e internacionalmente para que así los interesados en sus productos puedan ver fotos de sus variedades y calidad de limones.

Para un mejor análisis del entorno empresarial se procedió a realizar un estudio de los

factores externos que afectan la empresa en cuestión, dicho análisis empleado fue el PESTEL, el cual se presenta a continuación.

El factor político - legal influye en la mype ya que los altos niveles de corrupción generan un impacto negativo para Limones Piuranos, además de la inestabilidad política por los constantes enfrentamientos entre los poderes ejecutivo y legislativo, esos problemas causan que se produzca una falta de inversión por parte del extranjero. En cuanto al factor económico, lo más importante para Limones Piuranos es que se encuentra en un entorno macroeconómico estable con proyecciones de crecimiento económico nacional y regional para los próximos 03 años, con un satisfactorio impulso de la inversión privada, y con tendencia a la reducción de inflación; asimismo la rentabilidad sostenible para las empresas dedicadas a la exportación y la velocidad de expansión del mercado.

Entorno al factor social, la empresa limones piuranos impulsa a que sus productores tengan un buen desempeño en su producción y exportación, teniendo una buena calidad en sus productos y pueda asegurar su posición en el mercado agroexportador. Por su parte, el factor tecnológico es el de mayor transcendencia para Limones Piuranos, ya que involucra directamente el desarrollo de las maquinas industriales que generan facilidad en negocios. Respecto al factor ecológico, cabe resaltar que los posibles desastres naturales como el Fenómeno del Niño, o la falta de agua para sus cultivos representan un gran riesgo, por otra parte, la empresa se preocupa por el cuidado del medio ambiente, por lo que se basa en ofrecer productos saludables sin un uso desmedido en sustancias químicas para el incremento de la producción a corto plazo.

Así mismo, para complementar un análisis total, se procedió a analizar los factores

internos que afectan la empresa, a continuación se muestra el análisis de las fuerzas de Porter

En cuanto a la amenaza de nuevos competidores, se puede mencionar que la empresa limones piuranos debe incorporar nuevas estrategias que tengan la capacidad de implementar nuevas tecnologías para la mejora continua de ella y así pueda apoderarse de una porción del mercado meta, ya que en la actualidad la agroexportación se ha convertido en un auge económico, especialmente a Estados Unidos y un sector del continente europeo.

Se puede mencionar que para la empresa limones piuranos le será más difícil competir en un mercado donde sus competidores estén muy bien posicionados, pues constantemente la empresa limones piuranos estará enfrentada a guerra de precios, campañas publicitarias y entrada de nuevos productos.

Por otra parte, el poder de negociación de los proveedores en la empresa limones piuranos no será atractiva si están bien organizados gremialmente y tengan buenos recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para su producción, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

En cuanto al poder de negociación de los clientes, la empresa limones piuranos no será atractiva cuando sus clientes están muy bien organizados y el producto tiene muchos suplentes, el producto no es muy diferenciado o es de alto costo para el cliente, lo que permite que pueda hacer sustituciones por igual o a muy bajo precio.

Finalmente, cabe resaltar que existe una amenaza de ingreso de productos sustitutos, ya que en la actualidad se producen sustancias cítricas y se comercializan en reemplazo

de los tradicionales productos agrícolas. Esta situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria.

De acuerdo a la problemática expuesta anteriormente se puede derivar el enunciado del problema que quedaría de la siguiente manera. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo - año 2018?

Así mismo, la investigación plantea el siguiente objetivo general para darle solución a la problemática planteada anteriormente.

- ✓ Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo - año 2018.

De la misma manera, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Identificar los elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.
- ✓ Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.
- ✓ Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.
- ✓ Identificar las principales características de Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.

La presente investigación se justifica porque nos permitirá conocer de manera descriptiva como se viene desarrollando la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C. en la Provincia de Sullana sector Cieneguillo. Asimismo, la investigación es técnicamente posible porque existe el personal, la capacidad y el apoyo de la Uladech Católica. La información que se recolectará se obtendrá mediante fuentes de información confiables; la investigación será posible ya que se cuenta con los recursos necesarios para lograr alcanzar a terminar dicho estudio.

Es de suma importancia porque llenará el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de las características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. haciendo uso de técnicas modernas administrativas en la empresa limones piuranos S.A.C. de la provincia de Sullana sector Cieneguillo.

Además, se justifica en el aspecto profesional e institucional, con el cual estaré obteniendo el bachillerato en la carrera de administración, institucionalmente porque es requisito que establece la universidad según las normas por la SUNEDU.

En cuanto a relevancia social el estudio trasciende en los estudiantes ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y atención al cliente, en la empresa Limones Piuranos S.A.C. de la Provincia de Sullana sector Cieneguillo, año 2018, el mismo que servirá como fuente de consulta, beneficiando a la comunidad estudiantil de Sullana.

Se justifica en cuanto a metodología por que aportará un instrumento de recolección de datos, un cuestionario, válido y confiable, que servirá para que pueda ser usado, en realizar el mismo estudio en otras ciudades.

La investigación será un gran aporte para la Universidad ya que podrá ser utilizado en

investigaciones similares y la comunidad empresarial porque podrá evidenciar las falencias que posee la organización. Servirá además como aporte en la vida profesional como licenciado en administración de empresas, formando parte de la experiencia y aporte de investigación.

En cuanto a la metodología empleada en la investigación, el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo puesto que la investigación se basa en resultados numéricos, se estudió la gestión de calidad y liderazgo. Para Hernández & Mendoza (2018) la investigación de tipo cuantitativa utiliza la recolección de datos con medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (p. 6); así mismo, fue de nivel descriptivo porque se encargó de describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio tal como son la gestión de calidad y el liderazgo en un contexto determinado (p. 108).

El estudio comprendió un diseño no experimental debido a que no se realizaron manipulación de variables, se observa el objeto de estudio y continuamente se analiza. Para Hernández & Mendoza (2018) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 174); y según la temporalidad fue un estudio transversal “este diseño se utiliza para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único”. (p.176)

La investigación se desarrolló con una población y muestra de 58 trabajadores, el cual estuvo constituido por los Trabajadores de la empresa Limones piuranos S.A.C.; se utilizó la técnica de la encuesta y para la recolección de datos se hizo uso del cuestionario como instrumento; el cuestionario aplicado constó de 23 preguntas divididas en 2 partes según las variables del estudio.

La base de datos de las encuestas se realizó en el programa de ofimática Microsoft Excel 2016 y para su tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa estadístico SPSS vs 25.0, en el cual se reportó los resultados según tablas para las variables cuantitativas del estudio mediante frecuencias relativas y porcentuales con sus respectivos gráficos.

Como principales resultados de la investigación se muestran los siguientes: Según la variable gestión de calidad, del total de trabajadores encuestados el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con un organigrama; el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades; el 43,10% considera que los productos y servicios siempre se caracterizan por ser de calidad; el 39,66% consideró que la mype casi siempre cuenta con un plan de actividades definido; y el 37,93% considera que la mype siempre cuenta con los equipos adecuados para cumplir con sus actividades.

Según los resultados obtenidos de la variable liderazgo, se pudo resaltar lo siguiente: El 67,24% considera que su jefe siempre es flexible al momento de establecer su horario de trabajo; el 39,66% mencionaron que casi siempre el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo; y el 36,21% mencionaron que casi siempre su líder es una persona íntegra y el 36,21% respondió que casi siempre se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción.

Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones: Respecto al primer objetivo se pudo identificar que los elementos de la gestión de calidad se cumplen en su mayoría eficientemente en la empresa Limones Piuranos S.A.C, ya que la mype cuenta con una estructura organizacional constituida por un organigrama, así mismo, posee los recursos necesarios como una infraestructura y equipos adecuados, además cuenta con

un plan de actividades bien definido y con procesos que facilitan la producción; sin embargo, no cuenta con procedimientos documentados de forma detallada.

Respecto al segundo objetivo se pudo determinar que en la empresa Limones Piuranos S.A.C siguen tres factores relevantes para la gestión de calidad, el más importante es la calidad, ya que la empresa procura que los productos y servicios que ofrece se caractericen por la calidad que brinda, sin embargo, no se logra difundir información alguna sobre el control de calidad que se aplica; además, se rige por la mejora continua con la finalidad de brindar los mejores productos, finalmente, la empresa cuenta con una buena imagen institucional favoreciendo en gran medida a la empresa.

Respecto al tercer objetivo se puede describir que las estrategias de liderazgo que aplica la empresa limones piuranos S.A.C se rigen a través de cinco conceptos bases, el más relevante es la flexibilidad, se aplica dicha estrategia en sus horarios, para sacar el mayor beneficio de un colaborador motivado y a gusto con su trabajo; así mismo, la ética es uno de los conceptos en los que se basa sus estrategias, el líder es considerado como una persona íntegra con buenos valores; el siguiente concepto utilizado es el interés por su equipo de trabajo, la estrategia empleada fue el gestionar actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa, teniendo en cuenta los principios morales; el mantener una comunicación activa es fundamental en la organización, por lo que el líder pide constantemente sugerencias para el beneficio de la empresa; así mismo, algunas veces se emplea la creatividad para proporcionar ideas innovadoras que mejoren la productividad de la empresa; y por último, los trabajadores muestran opiniones divididas en cuanto a la estrategia que emplean en base al bienestar laboral, con lo cual se debe mejorar en ese aspecto.

Respecto al cuarto objetivo, se pudo identificar las principales características del liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, la más relevante fue la influencia que genera el líder en su equipo de trabajo; así mismo, la revisión y cambio es una característica relevante para la empresa, en la cual se pudo identificar que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción; por otra parte, en el liderazgo de la empresa se debería poseer una mejor visión del negocio según sus trabajadores, ya que la mayoría menciona que solo algunas veces se logra contribuir con el cumplimiento de las metas establecidas, además, se debe mejorar en cuanto a la motivación que se brinda a los colaboradores y dar a conocer las posibles estrategias organizacionales enfocadas en los trabajadores, ya que la mayoría no conoce la existencia de dichas estrategias.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

Mena (2016) en su trabajo de investigación denominado *Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 – 2015 para una empresa de consultoría agrícola*, tesis para optar para optar el título de: Magister en Sistemas de Gestión de Calidad, en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001, en la empresa de Consultoría y Asesoramiento Agrícola ASEPRAG, empleó la metodología en el enfoque de investigación mixto, el mismo que es combinado por la investigación cuantitativa y cualitativa, de nivel descriptivo, dos tipos bibliográficas y de campo, y con la técnica del cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que el 57,14% de la población tiene a menudo sus funciones y responsabilidades definidas, el 85,71% siempre conocen las expectativas del cliente interno, el 100% de los colaboradores si tienen claro sobre los requerimientos del cliente externo por lo que eso es bueno, pero de acuerdo a la Norma ISO 9001: 2015 y concluyó que la propuesta del Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015, para la empresa consultora agrícola es acorde a las exigencias establecidas en las operaciones del servicio que ofrece. La empresa de consultoría agrícola ASEPRAG al analizar la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de calidad basada en la Norma ISO 9001: 2015, concluye que la documentación es válida y coherente a los requisitos de la organización. Para la validez de esta conclusión el Gerente de la empresa emitió un certificado, el cual se puede visualizar en los anexos. En base a los análisis del

diagnóstico inicial se obtuvo el 26% del porcentaje del grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015; mientras que con el diseño del Sistema de gestión de calidad se pudo asegurar una cobertura del 87% del grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015. Al realizar el diagnóstico permitió a la organización determinar la situación actual encontrando debilidades al no tener procedimientos documentados, por lo que ha ocasionado un problema en el control de sus procesos y no permitiendo la garantía de efectividad en las tareas que realiza la empresa.

Nacionales

Mendoza (2017) en su trabajo de investigación denominada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para una empresa de fertilizantes foliares*, tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Agrónomo en la Universidad Nacional Agraria la Molina, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: proponer un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la ISO 9001:2008 para la empresa Bio Protección de Cultivos S.R.L. La metodología que empleó fue no experimental para la empresa Bio Protección de Cultivos S.R.L, los principales resultados y conclusiones fueron que alcanzan un nivel de cumplimiento bueno y representan el 9% del total de la lista de verificación, y concluyó que la evaluación de los costos de la calidad dio como resultado una gestión preventiva – evaluativa que está orientada a la prevención. Esto demuestra que la empresa incurre en costos moderados representando el 7,8% de sus ventas brutas; procedimientos y costos son los aspectos que influyeron más en el resultado. El puntaje total obtenido de la lista de verificación fue 74, lo que representa el 37% de cumplimiento con la norma, debido a que la empresa no cuenta con procedimientos documentados y

estandarizados, desconocimiento de políticas y objetivos de la calidad. Se destaca que el principal incumplimiento generado está en relación a los requisitos de la documentación por no contar con un manual de la calidad, control de documentos y registros. Es por ello por lo que se desarrolló esta documentación para darle soporte al SGC. El desarrollo del manual de la calidad le servirá a Bio Protección de Cultivos S.R.L. orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente. Como parte de la documentación del SGC, se elaboró el mapa de interacción de procesos que nos permite organizar y estandarizar los procesos clave de la empresa, lo que se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de los productos.

Pérez (2019) en su investigación titulada *Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro agrícolas de la Avenida Jose Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017*; cuyo objetivo fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Agrícola de la Avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017. Tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, con una población de 15 agrícolas , una muestra de 15, a través de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: El 60.0% tienen entre 31 a 50 años de edad y son varones, el 67.6% tienen educación superior

universitaria, el 53.30% son personas encargadas, el 66.70% tienen más de 7 años en el mercado, el 40.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, todas están formalizadas, el 33.3% han sido creadas para generar ganancias, el 93.3% conoce sobre gestión de calidad, el 13.00% no conoce ninguna técnica de gestión, el 46.7% no se adapta a los cambios, el 80% no se capacitan, el 31.30% porque no tiene presupuesto, el 73.3% consideran como una inversión la capacitación, el 46.7% realizan un diagnóstico de necesidades de capacitación, el 68.70% a veces capacitan a su personal, el 62.50% resalta la importancia de la capacitación, solo 43.60% se capacitaron en ventas. Concluyendo que la mayoría tienen nociones sobre gestión de calidad pero no la implementan, y a pesar de considerar la importancia de la capacitación la mayoría no lo realiza por falta de presupuesto.

García (2019) en su investigación titulada *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de Insumos Agrícolas, distrito de Moro, 2018*; cuyo objetivo fue: Determinar las características gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal para recojo de información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 60% de los representantes tienen una edad de 18- 30 años, El 90% del género de los representantes es masculino, el 50% solo tienen superior no universitaria, el 70% el cargo que desempeña los representantes es administrador, el 100% tiene un número entre 1 a 5 trabajadores, el 60% de los representantes no tienen conocimiento de gestión de calidad, El 50%

tienen conocimiento de la técnica las 5s de gestión de calidad, el 50% tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad. La investigación concluye que gran parte de los representantes son mayores, en cuanto a gestión de calidad son muchos los que no tienen conocimientos sobre cómo gestionar sus negocios, pero lo hacen de forma empírica.

Regionales

Escobar (2017) en su presente investigación titulada *Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. año 2017*, se realizó con el objetivo de: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, el universo fue de 22 personas entre directivos, gerencia, y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de Cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales. El 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras de calidad que satisfacen las necesidades del cliente, el 72.7% siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes, el 81.8% es muy importante que la organización invierta en las TIC, el 77.3% nunca utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos. Concluyéndose que los beneficios de calidad que determinan los directivos, gerencia y colaboradores es la mejora de la

imagen organizacional ante los clientes; y el incremento de su rentabilidad por tener control en sus procesos administrativos y empresariales.

More (2017) en su trabajo de investigación denominado *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017, en la que se estableció una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 53% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa donde compra chifles tiene un manual de calidad, el 66% de clientes encuestados considera que la empresa de chifles tiene compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad, el 76% de clientes encuestados considera que no tiene conocimiento si la empresa de chifles tiene la estructura y los sistemas de control de calidad, y concluyó

que las características de la gestión de calidad en la producción de las micro y pequeñas empresas de este rubro son, el compromiso directo con el proceso y elaboración del producto, el personal no brinda un buen servicio y les falta un manual de calidad, donde esté bien estructurado los sistemas de control, los requisitos de calidad para la elaboración y venta de chifles. Los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto, además la reducción de las reclamaciones, los plazos de entrega, por ende adquieren y mejoran las maquinarias, equipos y herramientas más eficientes para la empresa.

Espinoza (2019) en su investigación titulada *Gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C, distrito de Sullana, año 2019* cuyo objetivo general fue: Describir las características de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019; la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; la población fue de 30 empleados del área de producción, aplicando fórmula estadística se determinó que 30 personas serían encuestadas. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 20 preguntas cerradas. Entre los principales resultados se encontró que el 50.00% indica que siempre la empresa se preocupa por la participación e integración de su personal; así mismo, el 60.00% indica que siempre se conocen las necesidades y expectativas presentes de los clientes de la empresa, el 50.00% indica que siempre los líderes de la empresa motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización, el 56.67% indica que siempre los

objetivos de la organización son identificables y entendibles para el personal, el 50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal, el 53.33% indica que siempre para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas, el 90.00% indica que siempre las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso, desde el punto de vista del Liderazgo, el 90.00% indica que siempre se siente motivado al ser parte de la empresa, le gusta el trabajo que realiza, el 60.00% considera que solo a veces se propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores dentro de la empresa, el 80.00% indica que siempre cumplen los trabajadores con cada una de las metas establecidas dentro de la empresa, el 80.00% indica que siempre el líder influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa, el 50.00% indica que siempre el líder de limones Piuranos comunica los cambios realizados en la empresa a sus trabajadores. Finalmente, concluyó que respecto a describir los beneficios de implementar gestión de calidad en la empresa lo más relevante es que el nivel de competitividad se refleja en la calidad de sus productos que exporta, así mismo la calidad del producto va de acorde con la imagen de la empresa, es así como la empresa limones piuranos identifica la mayoría de sus procesos, integrando a su persona; respecto a las principales características del liderazgo describe que los trabajadores se sienten motivados a ser parte de la empresa, ya que el líder influye en el comportamiento de los trabajadores para así cumplir con las metas establecidas, además el líder comunica los cambios que se realizan en la empresa y propone estrategias organizacionales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

Definiciones

Carreño (2016) menciona que “la gestión es la acción o efecto de realizar actividades para lograr la consecución de un negocio, tramite o la satisfacción una necesidad cualquiera” (p. 16), con lo que se puede deducir que la gestión de calidad consiste en el conjunto de actividades empresariales, planificadas y controladas para lograr la calidad de un bien o servicio.

Así mismo, Cortés (2017) afirma que la gestión de calidad generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Por otra parte, Sucamec (2018) señala que “es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, que interactúan entre sí, con la finalidad de dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad institucional”.

Elementos de la gestión de calidad

La gestión de calidad eficaz es esencial en el mundo de los negocios. Sin planificación, el establecimiento de objetivos y otros pasos en el proceso de gestión de calidad, hace que sea difícil el logro de grandes y pequeños objetivos, si no imposible. El proceso de gestión estratégica tiene una serie de elementos básicos; dependiendo de la situación individual y las metas de tu organización, este proceso puede acortarse o ampliarse.

Según Carreño (2016) “los elementos de un sistema de gestión de calidad son:

la estructura organizacional, la planeación, los recursos, los procesos y los procedimientos” (p. 16).

La estructura organizacional. Es el establecimiento de la jerarquía organizativa de la empresa y sus funciones y responsabilidades de acuerdo al lugar que ocupen en la empresa para lograr sus objetivos. Es la forma en que la organización organiza a su personal, de acuerdo con sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La planificación. Consiste en el conjunto de actividades que permite a la organización trazar un mapa de organización de las acciones que permitirán llegar a la consecución de los objetivos que se ha planteado.

Los recursos. Son todos los elementos que se requieren para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, capital, etc.).

Los procesos. Son el conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en productos o servicios. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos y la planificación de las actividades, así como sus responsables.

Los procedimientos. Son la forma de realizar un proceso. Es el conjunto de pasos que deben realizarse al detalle para poder convertir los elementos de entrada del proceso en productos o servicios. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si se documentan o no los procedimientos.

“Todos los elementos descritos anteriormente se relacionan entre sí (de ahí que constituyen un sistema) y a su vez son gestionados a partir de tres etapas que

conforman el proceso de gestión, como dice Juran: planear, controlar y mejorar” (Carreño, 2016, p. 18)

Factores de la gestión de calidad

Milán (2017) afirma que “existe un elevado grado de consenso en relación a la multidimensionalidad de la calidad. Ello significa que cuando los usuarios evalúan la gestión de calidad de un servicio, no se tiene en cuenta un único factor o criterio sino varios” (p.82). Para determinar estos factores se tomaron en cuenta indicadores como, instalaciones, imagen institucional, calidad, y mejora continua. Estos indicadores son vitales en la gestión de calidad.

Instalaciones. Carro & González (2015) mencionan que los gerentes generales de servicios o de empresa manufactureras tienen que evaluar varios factores dentro de la organización, entre los principales se encuentran las instalaciones y operaciones dentro de organización (p. 4).

Imagen Institucional. La gestión de la imagen corporativa corresponde al proceso dinámico y multifacético de crear una imagen de la empresa que influya sobre la competitividad y el éxito de la misma ya que de ello depende la decisión de iniciar o continuar una relación (laboral, comercial, financiera, etc.). Por ello del mensaje que reciba cada uno de los diversos públicos; cómo lo perciban y qué sentimiento les provoque dependerá el éxito de la organización (Ramos & Valle, 2020). Las probabilidades de éxito de un nuevo concepto de servicio se incrementan cuando esta imagen institucional se adecua a la experiencia, recursos e imagen de la empresa, cuando es más ventajosa que los servicios de la competencia en términos de la satisfacción de las necesidades de los clientes, y cuando está bien apoyada por

los esfuerzos coordinados de las diferentes áreas.

Calidad. La competitividad de una empresa se emite principalmente por la calidad, ya sea del producto o servicio que ofrezca. Pero hablar de calidad no es un evento fortuito, no es cuestión de suerte o de orden aleatorio determinar que un producto o una empresa en sí tengan mucha calidad, asimismo medir la calidad significa lograr resultados, revisar cada proceso y adecuar un propio estándar. (González, 2015, p. 67).

Mejora continua. La mejora continua es asociada a con una diversidad de desarrollos organizacionales incluyendo la adopción de enfoques modernos como Gestión de la Calidad Total (TQM), Manufactura Esbelta, Teoría de Restricciones (TOC), Seis Sigma (SS), entre otros. “En la actualidad, para alcanzar una posición competitiva en el mercado, las empresas apremian cambios organizacionales, apoyados en una cultura de mejora continua” (Alvarado & Pumisacho, 2017, p. 281).

2.2.2 Liderazgo

Definiciones

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Viene de la raíz inglesa leader que significa 'líder' y se compone con el sufijo "-azgo", que indica condición o estado, o sea, liderazgo es la cualidad de una persona para estar en la situación de líder.

Un buen líder debe jugar con su ventaja competitiva y su posición estratégica en función del entorno; El líder debe crear las condiciones favorables que conduzcan al éxito de la empresa, debe ser flexible y sacar el mayor partido posible de su ventaja competitiva, la disciplina del líder comienza por sí mismo, después la aplica a los

demás. (Regader, 2018)

El liderazgo puede surgir de forma natural, cuando una persona se destaca con el papel de líder, sin necesidad de poseer una posición o un cargo que lo faculten como tal. Este es un tipo de liderazgo informal. Cuando un líder es elegido por una organización y comienza a asumir una posición de autoridad, ejerce un liderazgo formal. (Liderazgo, 2016)

Características de un buen líder

Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo. Por supuesto, también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas. Conocer estas debilidades y fortaleza es imprescindible para desarrollar con éxito cualquier profesión.

Según Minaya (2017) asegura que un líder debe cumplir con determinadas características, las cuales son las siguientes:

Capacidad de comunicarse. Un buen líder debe expresar sus ideas e instrucciones con claridad, así mismo, escuchar las ideas de su equipo de trabajo facilitando la participación del personal ofreciendo soporte y apoyo.

Tener conocimiento técnico del área donde se desenvuelve. Conoce los procesos y procedimientos del área que lidera y su interrelación con otras áreas dentro y fuera de la organización.

Ser motivador. Orienta el esfuerzo de los colaboradores a alcanzar las metas personales y organizacionales; enseña, delega funciones y crea oportunidades para todos; es el entrenador del equipo que aconseja, guía,

apoya, observa cosas que se pueden mejorar y crea sistemas de recompensa.

Sentido de pertenencia. El líder crece y hace crecer a su gente; tiene carácter de miembro, es decir, pertenece al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.

Compromiso. Se involucra en las actividades, procesos, metas de la organización y de sus colaboradores, valorando su contribución; busca el sentido de pertenencia de sus colaboradores con la organización. (p. 13)

Compromisos del Líder de una Organización

Cortés (2017) menciona que “la alta dirección debe mostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad, por lo cual debe asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad” (p. 76).

Así mismo, asegurarse de que se establezcan la política y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; asegurarse de la integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización; promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema; asegurarse de que se logre los resultados previstos; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; promoviendo la mejora; apoyar otros roles

pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. (p.76)

Estrategias de liderazgo

“El liderazgo en una empresa no se ejerce por sí solo. Además de una persona con ciertas características y habilidades, hacen falta estrategias para darle forma y acondicionarlo a las necesidades de cada organización” (EAE, 2015). Por lo general, las estrategias de liderazgo se moldean a la largo de los años y se basan en la experiencia de quienes las llevan a cabo. No es lo mismo un líder con diez años de experiencia que otro con sólo unos meses. Incluso, es distinto ponerse al frente de una multinacional consolidada que de un negocio que da sus primeros pasos.

Por otra parte, Rodríguez (2017) presenta lo siguientes conceptos bases a tener en cuenta para establecer distintas estrategias:

Comunicación. Gran parte de la comunicación dentro de las organizaciones requiere que las personas sean capaces de negociar. Las partes involucradas deben llegar a algún acuerdo o consenso sobre asuntos que las afectan directa o indirectamente.

Interés por el personal. Significa y funciona para expresar aquella responsabilidad que tiene los jefes hacia sus trabajadores y de alguna manera le importe su situación, motivación u otros factores relacionados a su productividad.

Así, el líder debe conocer al subordinado, sus aspiraciones y necesidades, sus limitaciones y desafíos, para ayudarlo a identificar sus problemas y las posibles soluciones. Debe conocer las actitudes del

subordinado, sus valores y normas personales de comportamiento. Es más, el liderazgo se basa en el compromiso de apoyar.

La flexibilidad. Para adecuarse a las vidas familiares y preferencias personales de los empleados, en muchas de las organizaciones se proporciona horarios flexibles, que son horarios laborales en los que los empleados tienen cierta flexibilidad en el tiempo en que trabajan esto de alguna manera genera un clima armonioso en la institución.

El líder sabio es sobre todo flexible, no se deja atrapar por ideas fijas, sus acciones se basan en las necesidades del momento. (Bertrand, 2018)

Con los horarios flexibles se da a los empleados un mayor control sobre las horas que trabajan. Se cree que este aumento en el control y la flexibilidad tiene muchas ventajas para ellos. En primer lugar, un empleado puede realizar actividades personales como ir al médico, ir por sus hijos a la escuela e incluso tomar una siesta en el trabajo después de una mala noche. Más aún, este mayor control debe enriquecer la tarea del empleado, resultando así teóricamente en una mayor satisfacción laboral.

Creatividad. Creatividad es la capacidad de solucionar problemas, innovar y crear es una ventaja competitiva en el mundo actual. El líder no sólo debe ser creativo, sino también generar un clima que fomente la creatividad de los demás. El líder experimentado utiliza muchos medios para ejercer su influencia y estimular a los seguidores a esfuerzos creativos y productivos, esto tiene un efecto unificador y positivo en un grupo de personas unidas alrededor de un conjunto de valores y creencias claras, con

el fin de cumplir un conjunto claro de metas.

Ética. La ética es la ciencia de la moral, la ética en la vida cotidiana es fundamental ya que mediante los valores equivale al modo de comportamiento humano donde se basan en unos principios fundamentales y objetivos brinda credibilidad y respeto, tanto para el líder y su organización. Siendo el líder una persona de ética, se generará un clima de confianza y responsabilidad. La ética en los negocios ofrece a las empresas una ventaja competitiva. Los consumidores aprenden a confiar en las marcas éticas y permanecen fieles a ellas, incluso durante los períodos difíciles. La sociedad se beneficia de la ética en los negocios porque las empresas éticas reconocen sus responsabilidades sociales.

Características del liderazgo

Las características del liderazgo son aquellas cualidades que ayudan a identificar los puntos débiles y a desarrollar un estilo de liderazgo fuerte, gracias a esto se distinguen a las personas y sus rasgos que definen el comportamiento de un individuo.

Rodríguez (2017) el liderazgo conlleva por tanto poseer un conjunto de habilidades a la hora de mostrar iniciativa, de ser innovador, tener capacidad de análisis para definir estrategias que nos ayuden a gestionar de manera eficiente el trabajo de un grupo de personas.

Mamani (2015) menciona que existen seis características relevantes que se deben tener en cuenta para ejercer un eficaz liderazgo.

Visión. Capacidad de tener una perspectiva del futuro y de las oportunidades potenciales, de la cual resulta la finalidad o la principal razón de ser de la organización (la misión), y las metas que establecen su dirección general; la visión debe influir en todos cuantos trabajan en la organización.

Influencia. La capacidad de contribuir a cambiar el pensamiento y el comportamiento de otros o a crear nuevas políticas o textos legales que serán importantes para el futuro.

Motivación. Demostrar el compromiso y la energía propicias para trabajar por la realización de la visión y el cumplimiento de las metas. Generar en otros un entusiasmo, compromiso y sentido de finalidad ante metas compartidas, y una motivación para conseguirlas.

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

Revisión y cambio. Esto quiere decir que no siempre se aceptan los procesos y estructuras de la organización como existen, sino que se revisan en respuesta a una evaluación de resultados o a necesidades cambiantes, si existe algún problema se debe convertirlo en una oportunidad. (p.33)

III. HIPÓTESIS

La presente investigación de gestión de calidad y Liderazgo en la empresa Limones Piuranos, distrito de Sullana, año 2019 no presenta hipótesis porque es de tipo descriptiva por tanto las variables no han sido manipuladas, solo se ha observado tal y como se manifiesta para luego analizarlo.

Hernández & Mendoza (2018) cuando se realiza una investigación descriptiva no se registra hipótesis, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; por lo tanto, al ser esta investigación de estudio de carácter descriptiva no se especifica la hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo puesto que la investigación se basa en resultados numéricos, se estudió la gestión de calidad y liderazgo. Para Hernández & Mendoza (2018) la investigación de tipo cuantitativa utiliza la recolección de datos con medición numérica para descubrir o afirmar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (p. 6); así mismo, fue de nivel descriptivo porque se encargó de describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio tal como son la gestión de calidad y el liderazgo en un contexto determinado (p. 108).

El estudio comprendió un diseño no experimental debido a que no se realizaron manipulación de variables, se observa el objeto de estudio y continuamente se analiza. Para Hernández & Mendoza (2018) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 174); y según la temporalidad fue un estudio transversal “este diseño se utiliza para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único”. (p.176)

4.2 Población y muestra

Población

La investigación se desarrolló con un universo de 58 trabajadores, el cual estuvo constituido por los Trabajadores de la empresa Limones piuranos S.A.C. La población es el conjunto de todos los elementos de los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de

muestreo. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 198 – 199)

Muestra

La muestra es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018, p.200). Para la presente investigación se decidió utilizar un muestreo poblacional, ya que se tomó en cuenta a todos los trabajadores de la empresa limones piuranos para tener una mejor recaudación de datos.

El tamaño de muestra para esta investigación fue de 58 empleados de la empresa Limones Piuranos.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Cuadro 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión de calidad

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Gestión de calidad		Elementos de la gestión de calidad	Estructura organizacional	¿Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores?	C U E S T I O N A R I O
				¿La mype cuenta con un organigrama?	
			Planificación	¿La mype cuenta con un plan de actividades definido?	
			Recursos	¿Considera que la mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades?	
				¿La mype cuenta con los equipos adecuados?	
			Procesos	¿La mype cuenta con procesos que facilitan la producción?	
		Procedimientos	¿La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada?		
		Factores de la gestión de calidad	Imagen institucional	¿Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional?	
			Calidad	¿Considera que los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad?	
				¿Considera que la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece?	
		Mejora continua	¿Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios?		

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 2. Matriz de operacionalización de la variable liderazgo

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Liderazgo		Estrategias de liderazgo	Comunicación	¿Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa?	C U E S T I O N A R I O
			Interés por el personal	¿Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral?	
				¿Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa?	
			Flexibilidad	¿Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo?	
			Creatividad	¿Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa?	
		Ética	¿Considera a su líder como una persona íntegra?		
			¿Sus superiores le inculcan principios morales en su labor diario?		
		Características del liderazgo	Visión	¿Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario?	
			Influencia	¿Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo?	
			Motivación	¿Recibe una constante motivación por parte de sus superiores?	
Competencia política	¿Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores?				
Revisión y cambio	¿Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción?				

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

En el presente trabajo se utilizó la técnica de la encuesta. Hernández & Mendoza (2018) aluden que la encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elabora en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación”.

Instrumentos

Para la recolección de datos se hizo uso del cuestionario como instrumento. Para Carrasco (2017) es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. (p.218).

La recogida de los datos se realizó a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López & Fachelli, 2015)

El cuestionario aplicado constó de 23 preguntas divididas en 2 partes según las variables del estudio.

Procedimientos de Recolección de datos

Para esto se hizo las coordinaciones necesarias con la empresa para obtener el consentimiento para realizar la encuesta a la muestra seleccionada; una vez obtenido el consentimiento se procedió a coordinar el día de se iba a realizar la encuesta. Cabe indicar que se hizo una declaración jurada para que la información

sea tratada con sumo cuidado sin perjudicar a la empresa o las personas. Para realizar esta encuesta se capacitó a un grupo de personas que fueron de apoyo al momento de encuestar y de mucha importancia para explicar el cuestionario a los empleados seleccionados en la muestra.

Posteriormente a la recolección de información a través de la encuesta, se procedió a codificar los resultados agrupándolos con el apoyo del programa Excel estableciendo un libro de códigos para su posterior análisis.

4.5 Plan de análisis

Con respecto a este punto tomando en cuenta el tipo de investigación descriptiva se realizó lo siguiente:

La base de datos de las encuestas se realizó en el programa de ofimática Microsoft Excel 2016 y para su tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa estadístico SPSS vs 25.0, en el cual se reportó los resultados según tablas para las variables cuantitativas del estudio mediante frecuencias relativas y porcentuales con sus respectivos gráficos. Posteriormente se procedió a realizar un análisis comparativo con resultados anteriores y con la teoría base para lograr llegar a una idea central con la cual establecer resultados generales y concluyentes.

4.6 Matriz de consistencia

Cuadro 3. Matriz de consistencia

Título	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variable	Metodología	Instrumento	
Características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C de la provincia de Sullana – año 2018	Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo - año 2018.	Identificar los elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.	GESTIÓN DE CALIDAD y LIDERAZGO	Tipo de Investigación: Cuantitativo Nivel de Investigación: Descriptivo	C U E S T I O N A R I O	
		Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.		Diseño: No experimental Corte transversal.		
		Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.		Población: P: Se consideró una población finita, conformada por los 58 trabajadores de la empresa Limones Piuranos SAC de la provincia de Sullana, sector cineguillo año 2018.		
		Identificar las principales características de Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.		Muestra: M: La muestra se considero poblacional, por lo cual estuvo conformada por los 58 trabajadores de la empresa Limones Piuranos SAC de la provincia de Sullana, sector cineguillo año 2018.		
				Tecnica: Encuesta		
				Instrumento: cuestionario		

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios éticos

En la investigación se tomaron como referencia los siguientes principios:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica.

Beneficencia no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

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. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de calidad:

Primer objetivo específico: *Identificar los Elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.*

Tabla 1.

Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	34,48	34,48	34,48
Casi siempre	14	24,14	24,14	58,62
Algunas veces	13	22,41	22,41	81,03
Casi nunca	5	8,62	8,62	89,65
Nunca	6	10,34	10,34	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

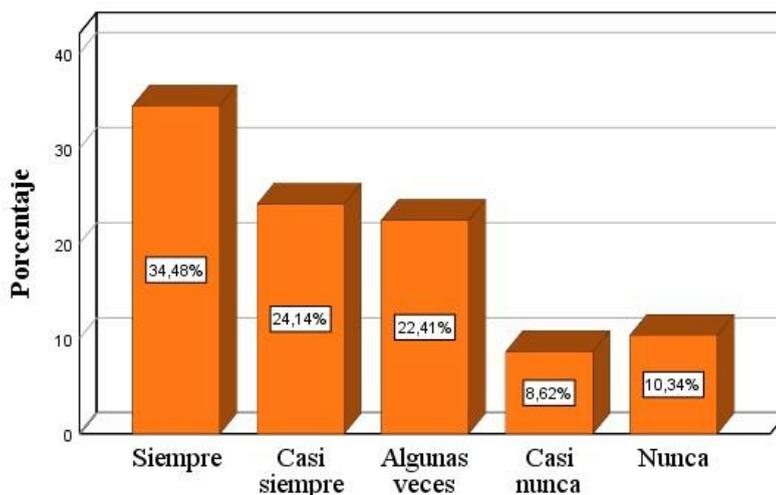


Figura 1. *Gráfico de barras sobre las funciones y responsabilidades de los trabajadores*

Interpretación:

Con respecto a la tabla 1, del total de trabajadores encuestados; el 34,48% considera

que la mype siempre tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores; mientras que el 24,14% mencionó que casi siempre; así mismo, el 22,41% dio a conocer que solo algunas veces, el 10,34% y el 8,62% mencionaron que nunca y casi nunca la mype tiene definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores.

Tabla 2.

Considera que la mype cuenta con un organigrama

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	43,10	43,10	43,10
Casi siempre	19	32,76	32,76	75,86
Algunas veces	11	18,97	18,97	94,83
Casi nunca	2	3,45	3,45	98,28
Nunca	1	1,72	1,72	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

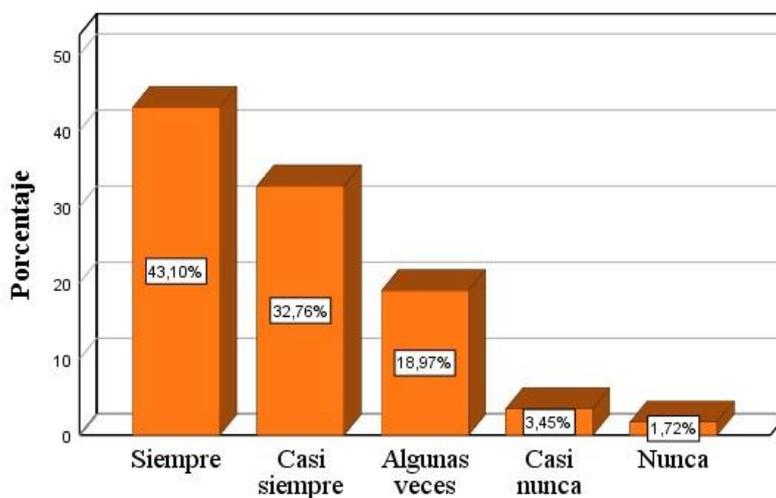


Figura 2. Gráfico de barras sobre el organigrama

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2, del total de trabajadores encuestados el 43,10% considera que la mype siempre cuenta con un organigrama; mientras que el 32,76% mencionaron

que casi siempre; así mismo, el 18,97% dieron a conocer que solo algunas veces; el 3,45% afirma que casi nunca y el 1,72% mencionaron que nunca.

Tabla 3.

La mype cuenta con un plan de actividades definido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	31,03	31,03	31,03
Casi siempre	23	39,66	39,66	70,69
Algunas veces	14	24,14	24,14	94,83
Casi nunca	2	3,45	3,45	98,38
Nunca	1	1,72	1,72	100,0
Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

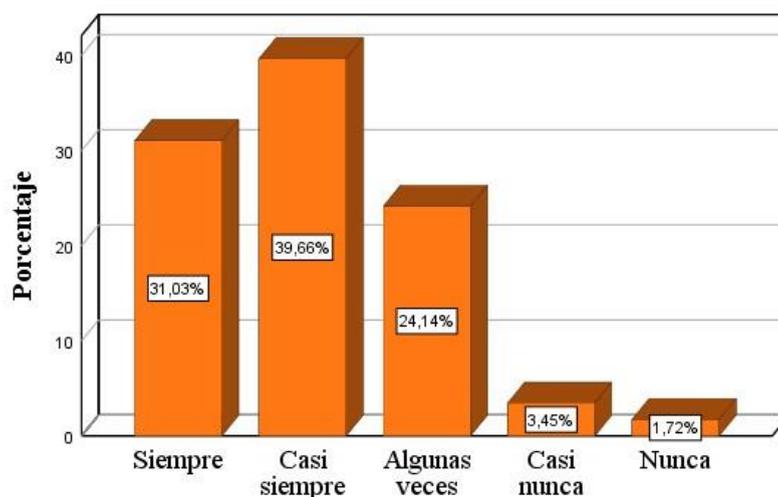


Figura 3. Gráfico de barras sobre el plan de actividades

Interpretación:

Con respecto a la tabla 3, del total de trabajadores encuestados el 39.66% consideró que la mype casi siempre cuenta con un plan de actividades definido, mientras que el 31.03% mencionó que siempre, así mismo el 24.14% dieron a conocer que solo algunas veces cuenta con uno; el 3.45% y el 1.72% mencionaron que casi nunca y nunca son adecuadas.

Tabla 4.

La mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	43,10	43,10	43,10
Casi siempre	16	27,59	27,59	70,69
Algunas veces	7	12,07	12,07	82,76
Casi nunca	3	5,17	5,17	87,93
Nunca	7	12,07	12,07	100,00
Total	58	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

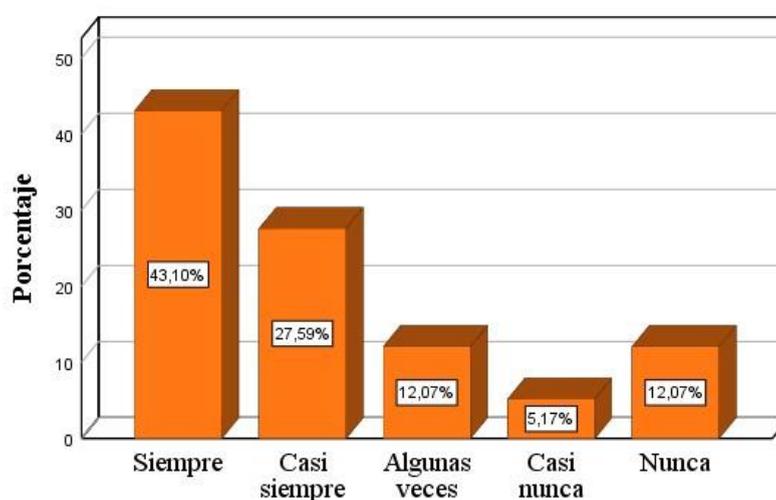


Figura 4. Gráfico de barras sobre la infraestructura de la empresa

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4, del total de trabajadores encuestados el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades; mientras que el 27,59% mencionó que casi siempre; así mismo, el 12,07% dio a conocer que solo algunas veces son adecuadas; otro 12,07% mencionó que nunca y el 5,17% que casi nunca son adecuadas.

Tabla 5.

La mype cuenta con los equipos adecuados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	22	37,93	37,93	37,93
Casi siempre	19	32,76	32,76	70,69
Algunas veces	9	15,52	15,52	86,21
Casi nunca	6	10,34	10,34	96,55
Nunca	2	3,45	3,45	100,00
Total	58	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

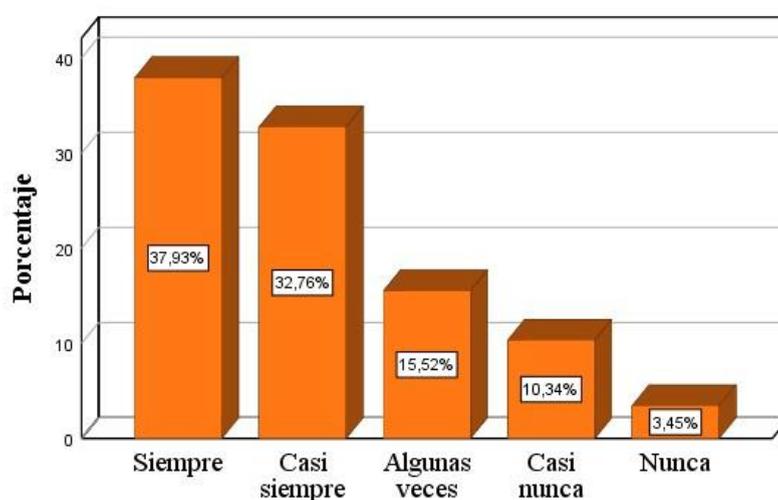


Figura 5. Gráfico de barras sobre equipos modernos

Interpretación:

Con respecto a la tabla 5, del total de trabajadores encuestados el 37,93% considera que la mype siempre cuenta con los equipos adecuados para cumplir con sus actividades; mientras que el 32,76% mencionaron que casi siempre; así mismo, el 15,52% dieron a conocer que solo algunas veces cuentan con los equipos adecuados, el 10,34% casi nunca; y el 3,45% mencionó que nunca.

Tabla 6.

La mype cuenta con procesos que facilitan la producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	34.48	34.48	34.48
Casi siempre	14	24.14	24.14	58.62
Algunas veces	13	22.41	22.41	81.03
Casi nunca	5	8.62	8.62	89.66
Nunca	6	10.34	10.34	100.00
Total	58	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

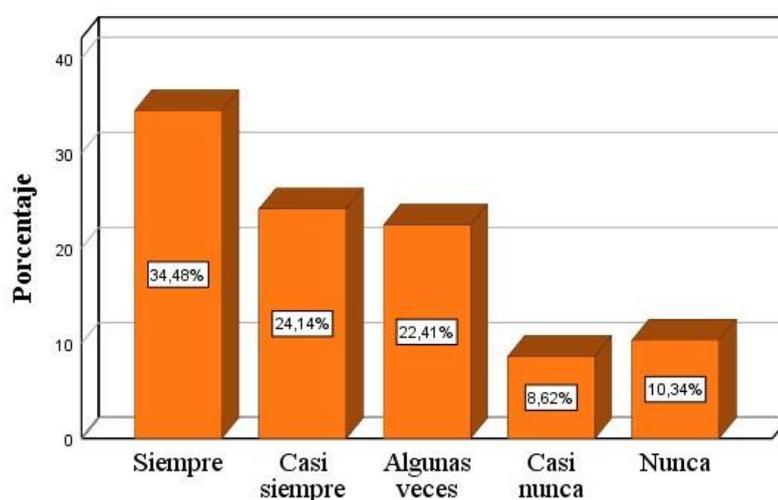


Figura 6. Gráfico de barras sobre los procesos de producción

Interpretación:

Con respecto a la tabla 6, del total de trabajadores encuestados, el 34,48% considera que la mype siempre cuenta con procesos que facilitan la producción; mientras que el 24,14%; mencionaron que casi siempre; así mismo, el 22,41% dio a conocer que algunas veces la mype cuenta con procesos que facilitan la producción; mientras tanto el 10,34% mencionaron que nunca cuenta con procesos y el 8,62% respondió que casi nunca.

Tabla 7.

La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	20.69	20.69	20.69
Casi siempre	13	22.41	22.41	43.10
Algunas veces	11	18.97	18.97	62.07
Casi nunca	14	24.14	24.14	86.21
Nunca	8	13.79	13.79	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

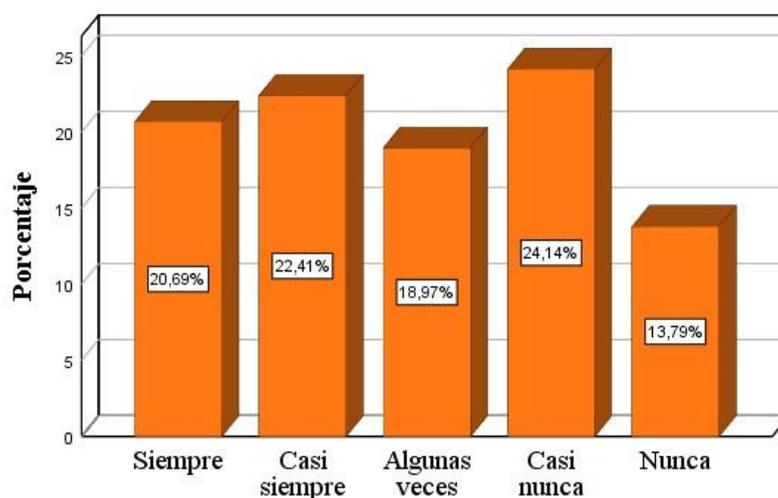


Figura 7. Gráfico de barras sobre los procedimientos

Interpretación:

Con respecto a tabla 7, del total de trabajadores encuestados el 24,14% menciona que la mype casi nunca cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada; el 22,41% mencionaron que casi siempre; así mismo, el 20,69% considera que siempre cuenta con dichos documentos; mientras que el 18,97% dio a conocer que solo algunas veces y el 13,79% respondieron que nunca.

Segundo objetivo específico: *Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2020*

Tabla 8.

Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	17	29.31	29.31	29.31
Casi siempre	13	22.41	22.41	51.72
Algunas veces	11	18.97	18.97	70.69
Casi nunca	9	15.52	15.52	86.21
Nunca	8	13.79	13.79	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

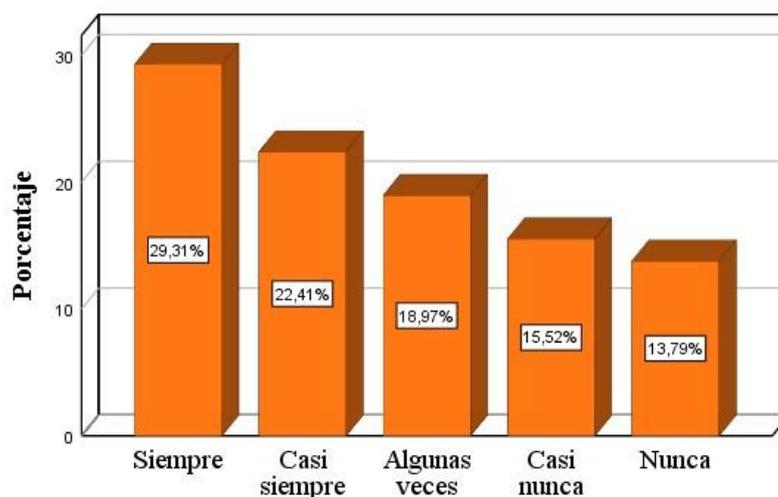


Figura 8. *Gráfico de barras sobre la imagen institucional de la empresa*

Interpretación:

Con respecto a la tabla 8, del total de trabajadores encuestados, el 29,31% considera que la mype siempre cuenta con una imagen institucional buena; mientras que el 22,41% mencionaron que casi siempre; así mismo el 18,97% dio a conocer que algunas veces la imagen es ideal; mientras tanto, el 15,52% respondió que casi nunca y el 13,79% mencionaron que nunca.

Tabla 9.

Los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	43,10	43.10	43.10
Casi siempre	19	32,76	32.76	75.86
Algunas veces	11	18,97	18.97	94.83
Casi nunca	2	3,45	3.45	98.28
Nunca	1	1,72	1.72	100.00
Total	58	100,00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

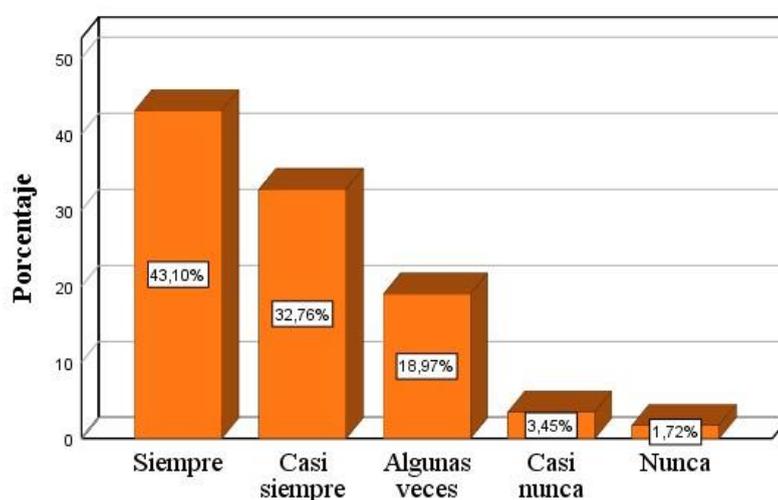


Figura 9. Gráfico de barras sobre la calidad en los productos y servicios

Interpretación:

Con respecto a la tabla 9, del total de trabajadores encuestados el 43,10% considera que los productos y servicios siempre se caracterizan por ser de calidad; mientras que el 32,76% mencionaron que casi siempre se caracterizan por ello; así mismo, el 18,97% dieron a conocer que solo algunas veces se caracterizan por la ello; el 3,45% afirma que casi nunca y el 1,72% mencionaron que nunca.

Tabla 10.

Tiene conocimiento si la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	6.90	6.90	6.90
Casi siempre	12	20.69	20.69	27.59
Algunas veces	18	31.03	31.03	58.62
Casi nunca	16	27.59	27.59	86.21
Nunca	8	13.79	13.79	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

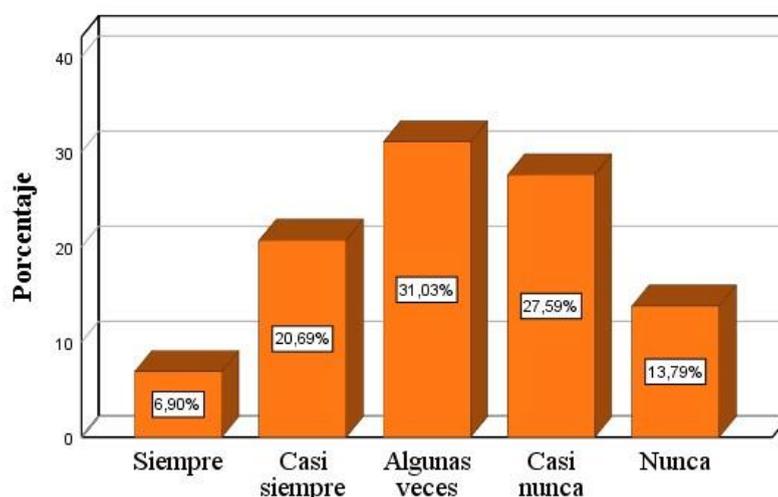


Figura 10. Gráfico de barras sobre el control de calidad

Interpretación:

Con respecto a la tabla 10, del total de trabajadores encuestados el 31,03% dio a conocer que solo algunas veces tienen conocimiento si la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece; el 27,59% menciona que casi nunca; mientras que el 20,69% mencionaron que casi siempre; así mismo, el 13,79% mencionaron que nunca conocen si la empresa aplica algún control de calidad y el 6,90% consideró que siempre.

Tabla 11.

Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	20.69	20.69	20.69
Casi siempre	19	32.76	32.76	53.45
Algunas veces	17	29.31	29.31	82.76
Casi nunca	8	13.79	13.79	96.55
Nunca	2	3.45	3.45	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

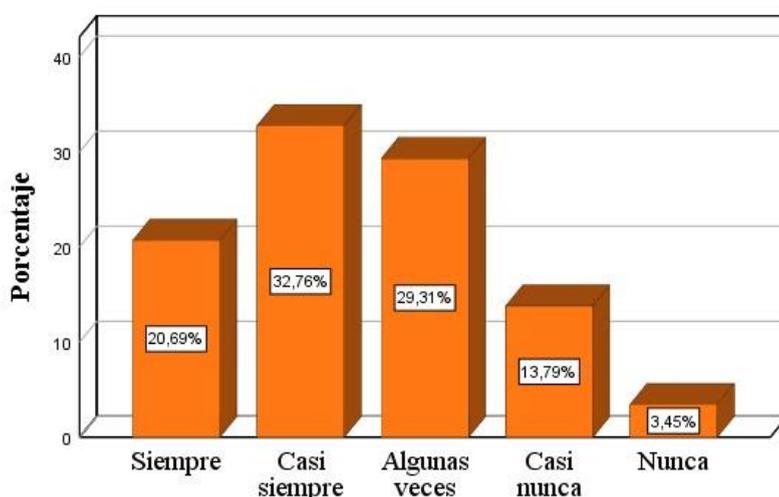


Figura 11. Gráfico de barras sobre la mejora continua

Interpretación:

Con respecto a la tabla 11, del total de trabajadores encuestados el 32,76% mencionaron que la empresa casi siempre se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios; mientras que el 29,31% dio a conocer que solo algunas veces se preocupa por la mejora; así mismo, el 20,69% considera que la mype siempre se preocupa por la mejora continua; el 13,79% afirmó que casi nunca y el 3,45% mencionó que nunca.

5.1.2 Liderazgo

Tercer objetivo específico: *Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.*

Tabla 12.

Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	17.24	17.24	17.24
Casi siempre	16	27.59	27.59	44.83
Algunas veces	12	20.69	20.69	65.52
Casi nunca	11	18.97	18.97	84.48
Nunca	9	15.52	15.52	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

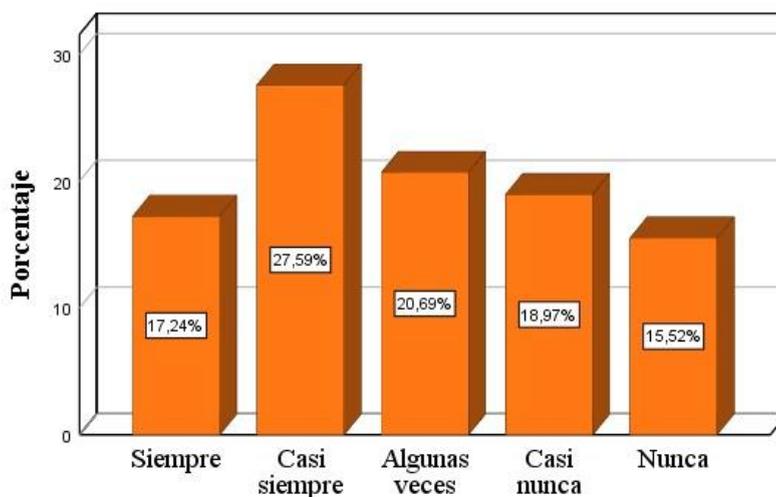


Figura 12. *Gráfico de barras sobre la frecuencia de sugerencias emitidas*

Interpretación:

Con respecto a la tabla 12, del total de trabajadores encuestados el 27,59% mencionaron que casi siempre su jefe le pide sugerencias; así mismo, el 20,69% dio a conocer que solo algunas veces su jefe le pide sugerencias; mientras tanto, el 18,97% afirmó que casi nunca; el 17,24% respondió que su jefe siempre le pide sugerencias y el 15,52% mencionó que su jefe nunca le pide sugerencias.

Tabla 13.

Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	17.24	17.24	17.24
Casi siempre	13	22.41	22.41	39.66
Algunas veces	12	20.69	20.69	60.34
Casi nunca	13	22.41	22.41	82.76
Nunca	10	17.24	17.24	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

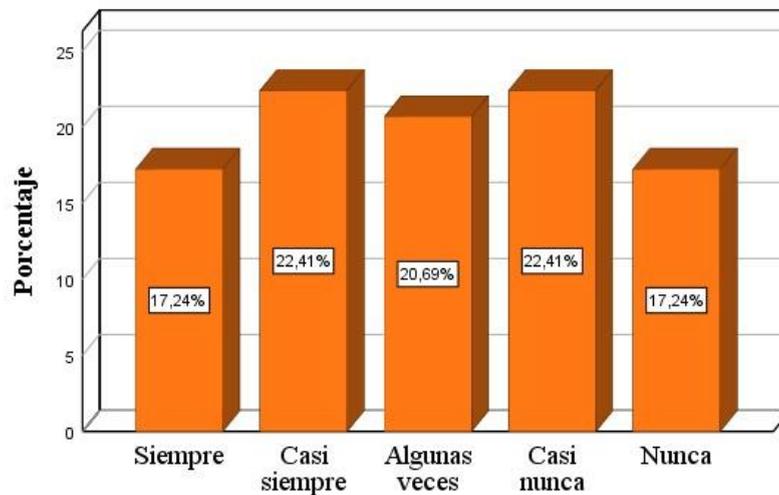


Figura 13. Gráfico de barras sobre el bienestar laboral

Interpretación:

Con respecto a la tabla 13, del total de trabajadores encuestados el 22,41% mencionó que casi siempre sus jefes se preocupan por el bienestar laboral; así mismo, otro 22,41%; respondió que casi nunca; por otra parte, el 20,69% dio a conocer que solo algunas veces sus jefes se preocupan por su bienestar; el 17,24% afirmó que sus jefes siempre se preocupan por su bienestar; sin embargo, otro 17,24% afirmó que nunca se preocupan por su bienestar.

Tabla 14.

Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	25.86	25.86	25.86
Casi siempre	19	32.76	32.76	58.62
Algunas veces	13	22.41	22.41	81.03
Casi nunca	9	15.52	15.52	96.55
Nunca	2	3.45	3.45	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

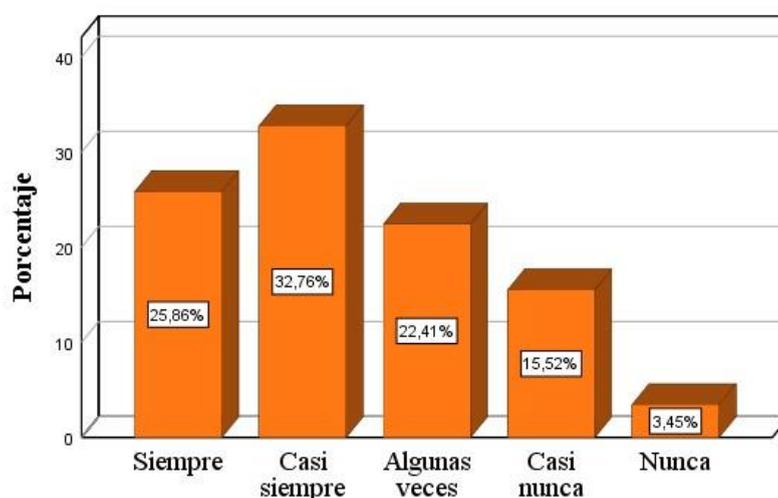


Figura 14. Gráfico de barras sobre la gestión de actividades que ayudan a mejorar el clima laboral

Interpretación:

Con respecto a la tabla 14, del total de trabajadores encuestados el 32,76% mencionó que su jefe casi siempre gestiona actividades que ayudan a mejorar el clima laboral; así mismo, el 25,86% considera que su jefe siempre gestiona dichas actividades; el 22,41% dio a conocer que solo algunas veces su jefe gestiona ese tipo de actividades; por otra parte, el 15,52% afirma que su jefe casi nunca las gestiona y el 3,45% respondió que nunca.

Tabla 15.

Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	39	67.24	67.24	67.24
Casi siempre	9	15.52	15.52	82.76
Algunas veces	5	8.62	8.62	91.38
Casi nunca	1	1.72	1.72	93.10
Nunca	4	6.90	6.90	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

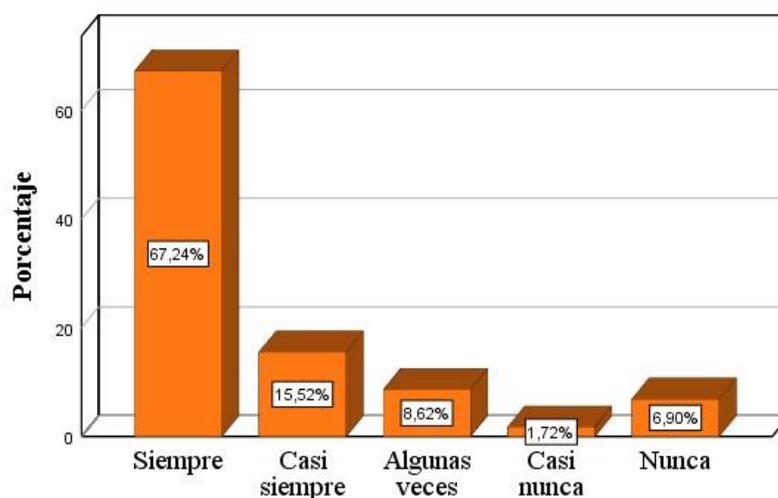


Figura 15. Gráfico de barras sobre la flexibilidad del horario de trabajo

Interpretación:

Con respecto a la tabla 15, del total de trabajadores encuestados el 67,24% considera que su jefe siempre es flexible al momento de establecer su horario de trabajo; mientras que el 15,52% mencionó que casi siempre su jefe es flexible con el horario; así mismo el 8,62% dio a conocer que solo algunas veces su jefe es flexible con el horario; mientras tanto el 6,90% afirmó que nunca y el 1,72% mencionó que casi nunca.

Tabla 16.

Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	12.07	12.07	12.07
Casi siempre	12	20.69	20.69	32.76
Algunas veces	15	25.86	25.86	58.62
Casi nunca	14	24.14	24.14	82.76
Nunca	10	17.24	17.24	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

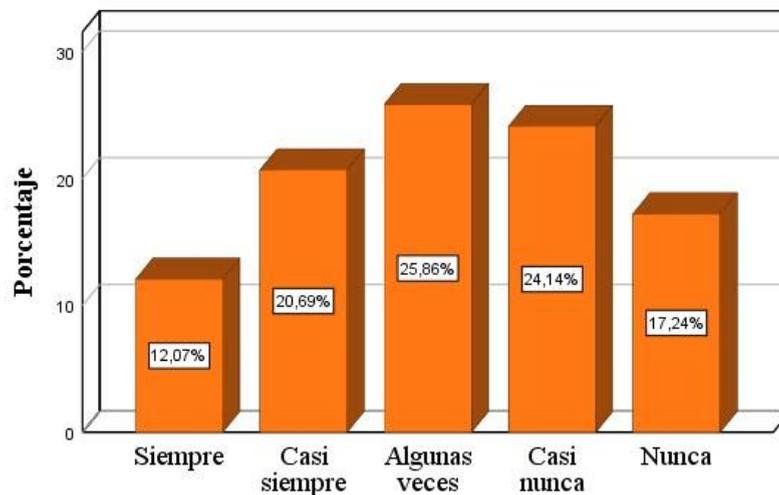


Figura 16. Gráfico de barras sobre ideas innovadoras

Interpretación:

Con respecto a la tabla 16, del total de trabajadores encuestados el 25,86% respondió que solo algunas veces su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa; mientras que el 24,14% afirma que su líder casi nunca aporta ideas innovadoras; el 20,69% mencionó que casi siempre las proporciona; por otra parte, el 17,24% respondió que su líder nunca proporciona ideas innovadoras; y el 12,07% considera que su líder siempre proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa.

Tabla 17.

Considera a su líder como una persona íntegra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	32.76	32.76	32.76
Casi siempre	21	36.21	36.21	68.97
Algunas veces	13	22.41	22.41	91.38
Casi nunca	4	6.90	6.90	98.28
Nunca	1	1.72	1.72	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

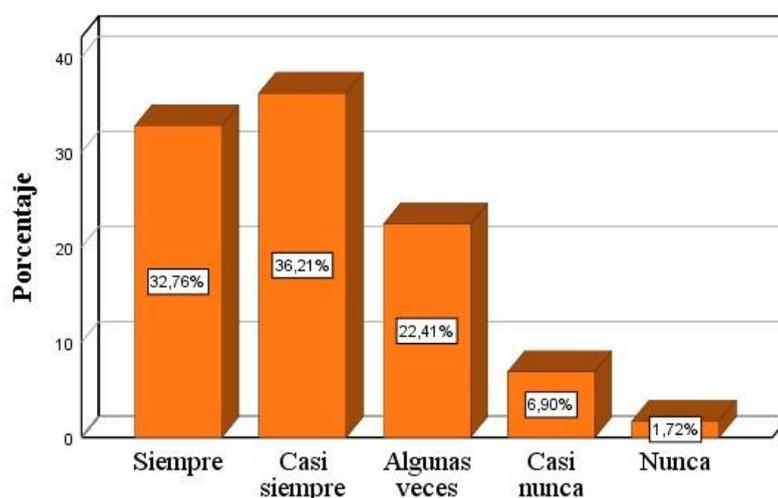


Figura 17. Gráfico de barras sobre la integridad del líder

Interpretación:

Con respecto a la tabla 17, del total de trabajadores encuestados el 36,21%; mencionaron que casi siempre su líder es una persona íntegra; así mismo, el 32,76% considera que su líder siempre es una persona íntegra; por otra parte, el 22,41% dio a conocer que solo algunas veces su líder es una persona íntegra, mientras tanto el 6,90% afirma que casi nunca; y el 1,72% mencionaron que su líder nunca es una persona íntegra.

Tabla 18.

Sus superiores le inculcan a aplicar principios morales en su labor diario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	31.03	31.03	31.03
Casi siempre	16	27.59	27.59	58.62
Algunas veces	8	13.79	13.79	72.41
Casi nunca	9	15.52	15.52	87.93
Nunca	7	12.07	12.07	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

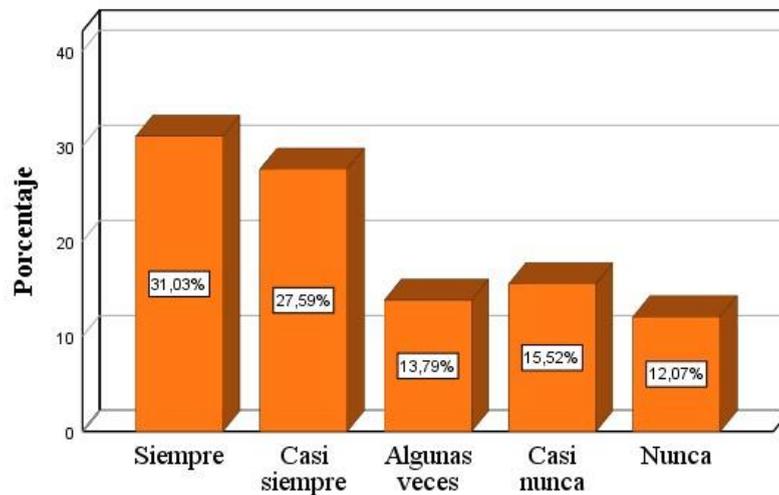


Figura 18. Gráfico de barras sobre la aplicación de principios éticos

Interpretación:

Con respecto a la tabla 18, del total de trabajadores encuestados el 31,03% considera que sus superiores siempre le inculcan a aplicar principios éticos en su labor a diario; así mismo, el 27,59% mencionaron que casi siempre sus superiores le inculcan principios éticos; mientras tanto el 15,52% afirmó que casi nunca; por otra parte, el 13,79% dio a conocer que solo algunas veces sus superiores le inculcan a aplicar principios éticos; y el 12,07% respondió que nunca.

Cuarto objetivo específico: *Identificar las principales características de liderazgo en la empresa limones Piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018*

Tabla 19.

Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	13	22.41	22.41	22.41
Casi siempre	18	31.03	31.03	53.45
Algunas veces	20	34.48	34.48	87.93
Casi nunca	4	6.90	6.90	94.83
Nunca	3	5.17	5.17	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

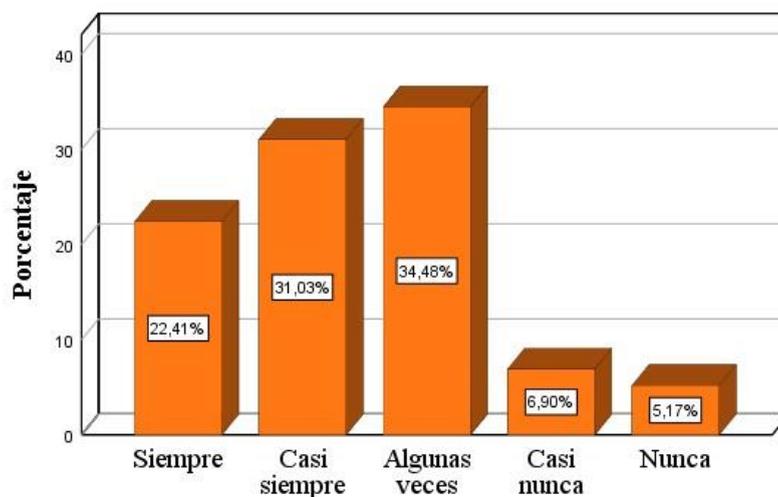


Figura 19. Gráfico de barras sobre el cumplimiento de metas a diario

Interpretación:

Con respecto a la tabla 19, del total de trabajadores encuestados el 34,48% mencionó que solo algunas veces se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario; mientras que el 31,03% mencionaron que casi siempre se contribuye con el cumplimiento de las metas; así mismo, el 22,41% consideró que siempre se contribuye; el 6,90% afirma que casi nunca; y el 5,17% mencionaron que

nunca se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas a diario.

Tabla 20.

Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	18	31.03	31.03	31.03
Casi siempre	23	39.66	39.66	70.69
Algunas veces	14	24.14	24.14	94.83
Casi nunca	2	3.45	3.45	98.28
Nunca	1	1.72	1.72	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

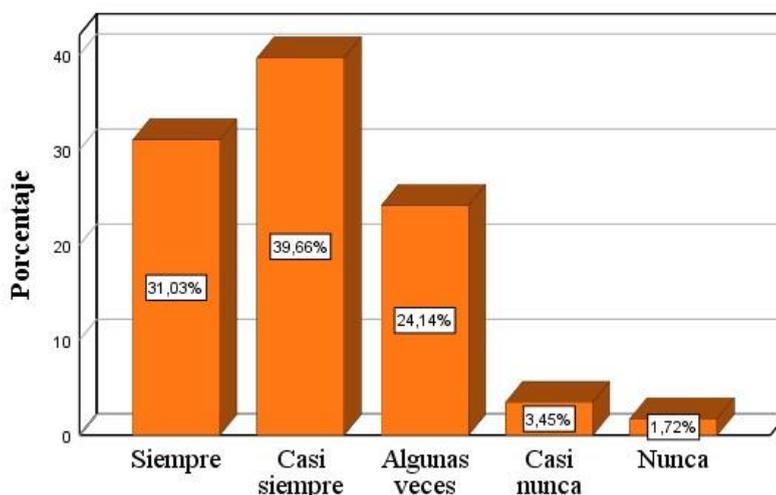


Figura 20. Gráfico de barras sobre la influencia en el comportamiento de sus trabajadores

Interpretación:

Con respecto a la tabla 20, del total de trabajadores encuestados el 39,66% mencionaron que casi siempre el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo; mientras que, el 31,03% afirmó que siempre influye; así mismo, el 24,14% dio a conocer que solo algunas veces; mientras tanto el 3,43% respondió que casi nunca; y el 1,72% considera que nunca.

Tabla 21.

Recibe una constante motivación por parte de sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	12.07	12.07	12.07
Casi siempre	10	17.24	17.24	29.31
Algunas veces	17	29.31	29.31	58.62
Casi nunca	14	24.14	24.14	82.76
Nunca	10	17.24	17.24	100.00
Total	58	100.00	100.00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

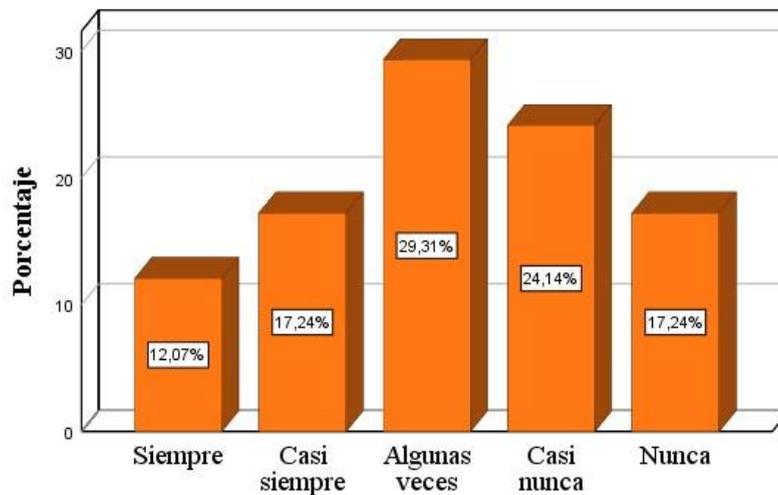


Figura 21. Gráfico de barras sobre la motivación que recibe

Interpretación:

Con respecto a la tabla 21, del total de trabajadores encuestados el 29,31% respondió que solo algunas veces recibe una constante motivación por parte de sus superiores; el 24,14% mencionó que casi nunca recibe una constante motivación; así mismo, el 17,24% afirmó que sus superiores nunca ofrecen una motivación constante; por otra parte, el 17,24% mencionó que casi siempre; y el 12,07% considera que siempre recibe una constante motivación.

Tabla 22.

Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	7	12,07	12,07	12,07
Casi siempre	12	20,69	20,69	32,76
Algunas veces	15	25,86	25,86	58,62
Casi nunca	14	24,14	24,14	82,76
Nunca	10	17,24	17,24	100,00
Total	58	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

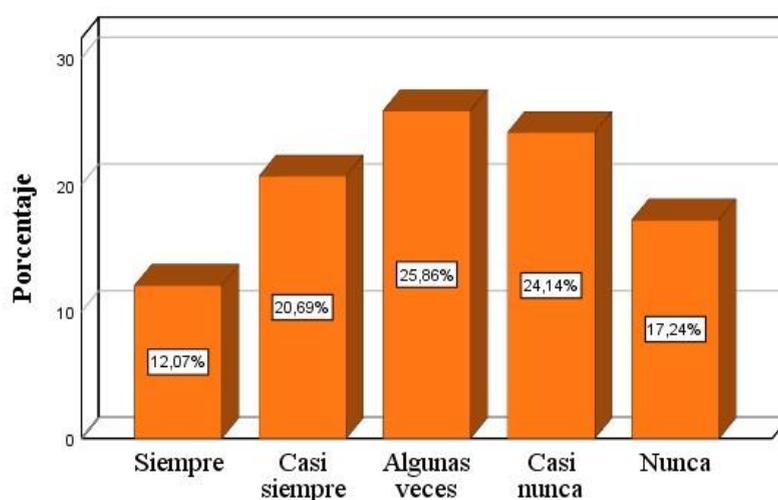


Figura 22. Gráfico de barras sobre estrategias organizacionales para trabajadores

Interpretación:

Con respecto a la tabla 22, del total de trabajadores encuestados el 25,86% respondió que solo algunas veces se establecen estrategias enfocadas hacia los trabajadores; mientras que el 24,14% afirma que casi nunca se establecen dichas estrategias; el 20,69% mencionó que casi siempre lo hacen; el 17,24% respondió que nunca se establecen dichas estrategias; y el 12,07% considera que siempre se establecen estrategias enfocadas hacia los trabajadores.

Tabla 23.

Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	32,76	32,76	32,76
Casi siempre	21	36,21	36,21	69,97
Algunas veces	13	22,41	22,41	91,38
Casi nunca	4	6,90	6,90	98,28
Nunca	1	1,72	1,72	100,00
Total	58	100,00	100,00	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa limones piuranos S.A.C

Elaboración propia

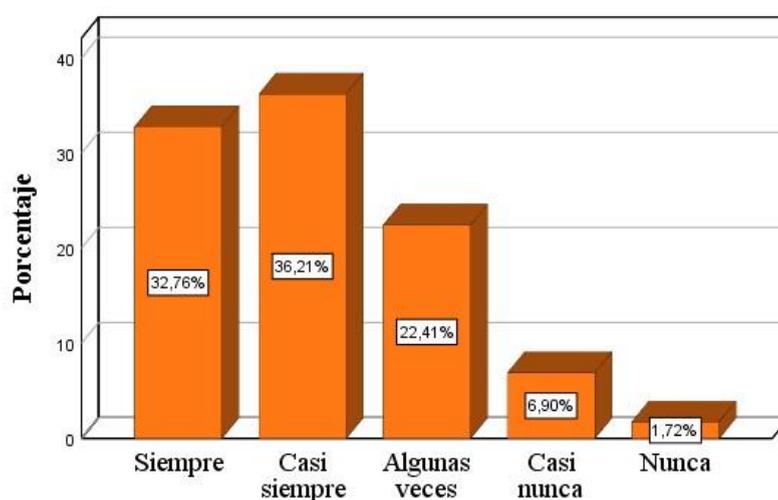


Figura 23. Gráfico de barras sobre la correcta evaluación en el proceso de producción

Interpretación:

Con respecto a la tabla 23, del total de trabajadores encuestados; el 36,21% respondió que casi siempre se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción; el 32,76% afirma que siempre se realiza una correcta evaluación; el 22,41% mencionó que solo algunas veces; el 6,90% y el 1,72% respondieron que casi nunca y nunca se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1. Gestión de calidad.

Objetivo 1: *Identificar los elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C. En la provincia de Sullana sector Cineguillo año 2018.*

- En la tabla 1 denominada “considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores”, del total de trabajadores encuestados el 34,48% considera que la mype siempre tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) el cual menciona que la estructura organizacional es el establecimiento de la jerarquía organizativa de la empresa y sus funciones y responsabilidades de acuerdo al lugar que ocupen en la empresa para lograr sus objetivos.
- En la tabla 2 denominada “considera que la mype cuenta con un organigrama”, del total de trabajadores encuestados el 43,10% considera que la mype siempre cuenta con un organigrama, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) el cual menciona que la estructura organizacional es la forma en que la organización organiza a su personal, de acuerdo con sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma, generalmente se plasma de manera gráfica a través de un organigrama.
- En la tabla 3 denominada “La mype cuenta con un plan de actividades definido”, del total de trabajadores encuestados el 39.66% consideró que la mype casi siempre cuenta con un plan de actividades definido, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) el cual menciona que

la planificación consiste en el conjunto de actividades que permite a la organización trazar un mapa de organización de las acciones que permitirán llegar a la consecución de los objetivos que se ha planteado.

- En la tabla 4 denominada “la mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades”, del total de trabajadores encuestados el 43,10% consideró que la mype siempre cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) los recursos son todos los elementos que se requieren para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, capital, etc.).
- En la tabla 5 denominada “la mype cuenta con los equipos adecuados”, del total de trabajadores encuestados el 37,93% considera que la mype siempre cuenta con los equipos adecuados para cumplir con sus actividades, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) los recursos son todos los elementos que se requieren para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, capital, etc.).
- En la tabla 6 denominada “la mype cuenta con procesos que facilitan la producción”, del total de trabajadores encuestados el 34,48% considera que la mype siempre cuenta con procesos que facilitan la producción, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) el cual menciona que los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entrada en productos o servicios. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados; así mismo, coincide con el

resultado de Espinoza (2019) en el cual menciona que el 90.00% indica que siempre las actividades que realizan dentro de la empresa son parte de un proceso.

- En la tabla 7 denominada “la mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada”, del total de trabajadores encuestados el 24,14% menciona que la mype casi nunca cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Carreño (2016) el cual menciona que los procedimientos son la forma de realizar un proceso, es el conjunto de pasos que deben realizarse al detalle para poder convertir los elementos de entrada del proceso en productos o servicios y dependiendo de la complejidad, la organización decide si se documentan o no los procedimientos.

Objetivo 2: *Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.*

- En la tabla 8 denominada “considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional”, del total de trabajadores encuestados 29,31% considera que la mype siempre cuenta con una imagen institucional buena, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Márquez, Molina & Mejía (2017) el cual afirma que hoy en día definen a la imagen institucional como la estructura mental de la organización que se forman como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización
- En la tabla 9 denominada “los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad”, se puede considerar que desde el punto de vista

de la gestión de calidad percibida a los trabajadores, el 43,10% considera que los productos y servicios siempre se caracteriza por ser de calidad, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Gonzales (2015) el cual menciona que la competitividad de una empresa se emite principalmente por la calidad, ya sea del producto o servicio que ofrezca (p. 67).

- En la tabla 10 denominada “tiene conocimiento si la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece”, del total de trabajadores encuestados el 31,03% dio a conocer que solo algunas veces tienen conocimiento si la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Gonzales (2015) el cual menciona que medir la calidad significa lograr resultados; revisar cada proceso y adecuar un propio estándar es la clave de una mejora continua; dicho resultado coincide con el encontrado por Espinoza (2019) en el cual menciona que el 50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal.
- En la tabla 11 denominada “considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios”, del total de trabajadores encuestados 32,76% mencionaron que la empresa casi siempre se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Alvarado & Pumisacho (2017) en la actualidad, para alcanzar una posición competitiva en el mercado, las empresas apremian cambios organizacionales, apoyados en una cultura de mejora continua; dicho resultado coincide con el encontrado por Espinoza (2019) en el cual menciona que el

50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal.

5.2.2. Liderazgo.

Objetivo 3: *Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.*

- En la tabla 12 denominada “su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa”, del total de trabajadores encuestados el 27,59% mencionaron que casi siempre su jefe le pide sugerencias, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Rodríguez (2017) gran parte de la comunicación dentro de las organizaciones requiere que las personas sean capaces de negociar. Las partes involucradas deben llegar a algún acuerdo o consenso sobre asuntos que las afectan directa o indirectamente; así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) el cual menciona que el 53.33% indica que siempre para la toma de decisiones, la empresa se enfoca a las opiniones de los empleados para saber los errores y sus propuestas.
- En la tabla 13 denominada “considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral”, del total de trabajadores encuestados el 22,41% mencionó que casi siempre sus jefes se preocupan por el bienestar laboral, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Rodríguez (2017) el interés por el personal significa y funciona para expresar aquella responsabilidad que tiene los jefes hacia sus trabajadores y de alguna manera le importe su situación, motivación u otros factores relacionados a su productividad.

- En la tabla 14 denominada “su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa”, del total de trabajadores encuestados el 32,76% mencionó que su jefe casi siempre gestiona actividades que ayudan a mejorar el clima laboral, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Rodríguez (2017) el líder debe conocer al subordinado, sus aspiraciones y necesidades, sus limitaciones y desafíos, para ayudarlo a identificar sus problemas y las posibles soluciones. Debe conocer las actitudes del subordinado, sus valores y normas personales de comportamiento. Es más, el liderazgo se basa en el compromiso de apoyar.
- En la tabla 15 denominada “su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo” se puede considerar que desde el punto de vista del Liderazgo percibido a los trabajadores, el 67,24%; considera que su jefe siempre es flexible con el horario de trabajo, en comparación este resultado constata con la teoría de Rodríguez (2017) se utilizan estrategias en base a la flexibilidad para adecuarse a las vidas familiares y preferencias personales de los empleados, en muchas de las organizaciones se proporciona horarios flexibles.
- En la tabla 16 denominada “su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa”, del total de trabajadores encuestados el 25,86% respondió que solo algunas veces su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Rodríguez (2017) la creatividad es la capacidad de solucionar problemas, innovar y crear es una ventaja competitiva en el mundo actual. El líder no

sólo debe ser creativo, sino también generar un clima que fomente la creatividad de los demás

- En la tabla 17 denominada “considera a su líder como una persona íntegra”, se puede considerar que desde el punto de vista del Liderazgo percibido a los trabajadores, el 36,21%; mencionaron que casi siempre su líder es una persona íntegra, en comparación este resultado constata con la teoría de Rodríguez (2017) siendo el líder una persona de ética, se generará un clima de confianza y responsabilidad. La ética en los negocios ofrece a las empresas una ventaja competitiva. Los consumidores aprenden a confiar en las marcas éticas y permanecen fieles a ellas, incluso durante los períodos difíciles.
- En la tabla 18 denominada “sus superiores le inculcan a aplicar principios morales en su labor diario”, del total de trabajadores encuestados el 31,03% considera que sus superiores siempre le inculcan a aplicar principios éticos en su labor a diario, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Rodríguez (2017) la ética es la ciencia de la moral, la ética en la vida cotidiana es fundamental ya que mediante los valores equivale al modo de comportamiento humano donde se basan en unos principios fundamentales y objetivos brinda credibilidad y respeto, tanto para el líder y su organización.

Objetivo 4: *Identificar las principales características de Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. En la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.*

- En tabla 19 denominada “se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario”, del total de trabajadores encuestados el 34,48% mencionó que solo algunas veces se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario, en comparación este resultado constata con la teoría de Mamani (2015) la visión es la capacidad de tener una perspectiva del futuro y de las oportunidades potenciales, de la cual resulta la finalidad o la principal razón de ser de la organización (la misión), y las metas que establecen su dirección general; así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) el cual menciona que el 50.00% de encuestados indica que los líderes de la empresa siempre motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización.
- En la tabla 20 denominada “considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo”, del total de trabajadores encuestados el 39,66% mencionaron que casi siempre el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo, en comparación este resultado constata con la teoría de Mamani (2015) la influencia es la capacidad de contribuir a cambiar el pensamiento y el comportamiento de otros o a crear nuevas políticas o textos legales que serán importantes para el futuro; así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) el cual menciona que el 80.00% indica que siempre el líder influye en el comportamiento de sus trabajadores dentro de la empresa.
- En la tabla 21 denominada “recibe una constante motivación por parte de sus superiores”, del total de trabajadores encuestados el 29,31% respondió

que solo algunas veces recibe una constante motivación por parte de sus superiores, en comparación este resultado constata con la teoría de Mamani (2015) la motivación consiste en generar en otros un entusiasmo, compromiso y sentido de finalidad ante metas compartidas, y una motivación para conseguirlas; así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) el cual menciona que el 50.00% de encuestados indica que los líderes de la empresa siempre motivan al personal para el alcance de los objetivos y metas que necesita la organización.

- En la tabla 22 denominada “se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores”, del total de trabajadores encuestados el 25,86% respondió que solo algunas veces se establecen estrategias enfocadas hacia los trabajadores, en comparación este resultado contrasta con la teoría de Mamani (2015) quien menciona que se debe planificar las estrategias para responder eficazmente, seleccionar y utilizar la mejor combinación de talentos en tu equipo, para contribuir a conseguir diferentes metas.; así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) en el cual menciona que el 60.00% considera que solo a veces se propone estrategias organizacionales hacia los trabajadores dentro de la empresa.
- En la tabla 23 denominada “considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción”, se puede considerar que desde el punto de vista del Liderazgo percibido a los trabajadores, el 36,21% respondió que casi siempre se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción en comparación este resultado constata con la teoría de

Mamani (2015) se debe realizar una revisión y cambio, esto quiere decir que no siempre se aceptan los procesos y estructuras de la organización como existen, sino que se revisan en respuesta a una evaluación de resultados o a necesidades cambiantes, si existe algún problema se debe convertirlo en una oportunidad (p.33); así mismo, coincide con el resultado encontrado por Espinoza (2019) el cual menciona que 50.00% indica que siempre la organización hace propuestas de mejora, las da a conocer y las pone en práctica con la ayuda de todo el personal.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo se pudo identificar que los elementos de la gestión de calidad se cumplen en su mayoría eficientemente en la empresa Limones Piuranos S.A.C, ya que la mype cuenta con una estructura organizacional eficientemente constituida, representada por un organigrama y tiene sus funciones y responsabilidades bien definidas (MOF y ROF), así mismo, posee los recursos necesarios como una infraestructura y equipos adecuados, además se realiza correctamente una planificación de sus actividades con procesos que facilitan la producción; sin embargo, no cuenta con procedimientos documentados de forma detallada lo cual se debería corregir en el corto o mediano plazo. Esto demuestra que la mype cumple con los elementos requeridos en la gestión de calidad, sin embargo, aun debe mejorar algunos aspectos que se pueden solucionar.

Respecto al segundo objetivo se pudo determinar que en la empresa Limones Piuranos S.A.C siguen tres factores relevantes para la gestión de calidad, el más importante es la calidad, ya que la empresa procura que los productos y servicios que ofrece se caractericen por la calidad que se brinda; además, se rige por la mejora continua con la finalidad de brindar los mejores productos; la empresa cuenta con una buena imagen institucional favoreciendo en gran medida a la empresa; sin embargo, los colaboradores mencionaron que solo algunas veces se aplica un control de calidad. La mype cumple con dos de tres factores importantes de la gestión de calidad, sin embargo para lograr cumplir correctamente la mejora continua se debe mejorar el control de calidad, ya que se podría producir una insatisfacción que conlleve a la disminución de la clientela.

Respecto al tercer objetivo se puede describir que las estrategias de liderazgo que aplica la empresa limones piuranos S.A.C se rigen a través de cinco conceptos bases, el más relevante es la flexibilidad, se aplica dicha estrategia en los horarios, para sacar el mayor beneficio de un colaborador motivado y a gusto con su trabajo; así mismo, la ética es uno de los conceptos en los que se basa sus estrategias, el líder es considerado como una persona íntegra con buenos valores; el siguiente concepto utilizado es el interés por su equipo de trabajo, la estrategia empleada fue el gestionar actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa teniendo en cuenta los principios morales; el mantener una comunicación activa es fundamental en la organización, por lo que el líder constantemente solicita sugerencias para el beneficio de la empresa; así mismo, algunas veces se emplea la creatividad para proporcionar ideas innovadoras que mejoren la productividad de la empresa; y por último, los trabajadores muestran opiniones divididas en cuanto a la estrategia que emplean en base al bienestar laboral, con lo cual se debe mejorar en ese aspecto.

Respecto al cuarto objetivo, se pudo identificar las principales características del liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C, la más relevante fue la influencia en el comportamiento del equipo de trabajo que genera el líder; así mismo, la revisión y cambio es una característica relevante para la empresa, en la cual se pudo identificar que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción; por otra parte, en el liderazgo de la empresa se debería poseer una mejor visión del negocio según sus trabajadores, ya que la mayoría menciona que solo algunas veces se logra contribuir con el cumplimiento de las metas diarias establecidas, además, se debe mejorar en cuanto a la motivación que se brinda a los colaboradores y dar a conocer las posibles estrategias organizacionales enfocadas en los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Ramírez, Karla y Pumisacho Álvaro, Víctor (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Capital Intangible*, 13 (2), 479-497. ISSN: 2014-3214. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54950452008>
- Carro, Roberto y González Gómez, Daniel A. (2015). *Localización de instalaciones*.
- Carreño y Camacho, Á. A. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria*. Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de:
https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553?fs_q=gestion_de_calidad&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016&fs_edition_year_lb=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB. Recuperado de:
https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?fs_q=elementos%20de%20la%20gestion%20de%20calidad&fs_edition_year=2015;2017;2018;2019;2020&fs_edition_year_lb=2015;2017;2018;2019;2020&prev=fs
- Bouillon, A. (2018). Gestión de calidad. *Review of Global Management*, 3(1), 15.
<https://doi.org/10.19083/rgm.v3i1.691>
- EAE. (3 de Octubre de 2015). Estrategias para potenciar tu liderazgo empresarial. Obtenido de Business school: <https://retos-directivos.eae.es/seis-estrategias-para-potenciar-tu-liderazgo-empresarial/>

Enciclopediasalud.com. (25 de marzo de 2016). Obtenido de

<https://www.enciclopediasalud.com/definiciones/limon>

Escobar Estrada, T. (2017). *Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, año 2017*. Sullana, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3717/GESTION_DE_CALIDAD_TIC_ESCOBAR ESTRADA TEODORO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza Jimenez, Y. N. (2019). *Gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos SAC, distrito de Sullana, año 2019*. Sullana, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

García Flores, M. L. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de Insumos Agrícolas, distrito de Moro, 2018*. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15156/GESTION_DE_CALIDAD_GARCIA_FLORES_MERLY_LISSETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herrera, Rocio, Baquero, Belen. (s.f.). *las 5 fuerzas de porter*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56184701/5_fuerzas_de_porter_ejempl

o.pdf?1522268840=&response-content-
disposition=inline%3B+filename%3DLas_5_Fuerzas_de_Porter_Las_5_Fuer
zas_de.pdf&Expires=1598311634&Signature=FCmQOmY2dLjoRNw7SYLu
PtNLZbbuZoOLOqpTC553

Liderazgo. (23 de febrero de 2016). Recuperado el 28 de Octubre de 2018, de
<https://www.significados.com/liderazgo/>

Mena Toledo, A. A. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 - 2015 para una empresa de consultaría agricola*. Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10251/1/T-UCE-0014-P002-2017.pdf>

Mendoza Rodríguez, L. J., & Oré De la Cruz, C. I. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2008 para una empresa de fertilizantes foliares*. Lima, Perú: Universidad Nacional Agraria la Molina. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2679>

More Saavedra, E. M. (2017). *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*. Sullana, Perú: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

Pérez Pérez, J. L. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación del recurso humano y propuesta de mejora de las Micro y pequeñas empresas del sector: comercio, rubro: agrícola de la avenida José Gálvez cuadras 8 y 9 del distrito de Chimbote, provincia del Santa, 2017*. Chimbote, Perú: Universidad Catolica

los Angeles de Chimbote. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14513/AGRICOLAS_CAPACITACION_PEREZ_PEREZ_JOSE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos Farroñán, Emma Verónica, & Valle Palomino, Nicolás. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100292&lng=es&tlng=es.

Regader, B. (01 de julio de 2016). *marketingdirecto.com*. Obtenido de marketingdirecto.com: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/lacolu>

Rodríguez, Y. (16 de agosto de 2017). Grandes características del liderazgo. Obtenido de: <https://confilegal.com/20170816-10-grandes-características-del-liderazgo/>

Sucamec. (17 de 06 de 2018). *Sucamec*. Obtenido de Sucamec: <https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/organizacion-ini/sistema-de-gestion-de-calidad>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X	X						
10	Conclusiones y recomendaciones										X	X					
11	Redacción del pre - informe de investigación											X	X				
12	Redacción del informe final																
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																
15	Redacción de artículo científico																

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	0.10	100	10.00
Fotocopias	0.05	300	15.00
Empastado	25.00	2	50.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	11.00	1	11.00
Lapiceros	2.50	4	10.00
Servicios			
Uso de internet	50.00	16	800.00
Uso de TURNITIN	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	6.00	10	60.00
Equipo de encuestadores	30.00	4	120.00
Sub total			1,176.00
Total, de presupuesto desembolsable			1,176.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	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
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,828.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La presente entrevista tiene como fin recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Características de la gestión de calidad y Liderazgo en la empresa limones piuranos SAC en la provincia de Sullana sector Cineguillo - año 2018

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

N: Nunca; CN: Casi nunca; AV: Algunas veces; CS: Casi siempre; S: Siempre

Marque con una "X" según sea el caso:

N°	PREGUNTAS VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
1	¿Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores?					
2	¿La mype cuenta con un organigrama?					
3	¿La mype cuenta con un plan de actividades definido?					
4	¿Considera que la mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades?					

5	¿La mype cuenta con los equipos adecuados?					
6	¿La mype cuenta con procesos que facilitan la producción?					
7	¿La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada?					
8	¿Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional?					
9	¿Considera que los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad?					
10	¿Considera que la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece?					
11	¿Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios?					
VARIABLE LIDERAZGO						
12	¿Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa?					
13	¿Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral?					
14	¿Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa?					
15	¿Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo?					
16	¿Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa?					
17	¿Considera a su líder como una persona íntegra?					
18	¿Sus superiores le inculcan principios morales en su labor diario?					
19	¿Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario?					
20	¿Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo?					
21	¿Recibe una constante motivación por parte de sus superiores?					
22	¿Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores?					
23	¿Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. de la provincia de Sullana, año 2020.

Es dirigido por Flor María Rentería Calopino, con DNI: 76260958. Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo, whatsapp u cualquier otro medio electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo florrenteriacalopino@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Carlos Seminario Flores

Fecha: 14-10-2020

Correo electrónico: CSSF-adm.com@hotmail.com



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANDES
CHIMBOTE

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5. Juicio de expertos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

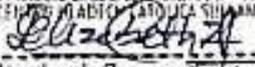
Yo, ZAPATA CASTRO ELIZABETH DIAMINA, con cédula de colegiatura 06563, con profesión ADMINISTRADORA y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

Características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C de la provincia de Sullana – año 2018, presentado por la estudiante universitaria Rentería Calopino, Flor María 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:

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
CENTRO DE INVESTIGACIÓN CATÓLICA SULLANA
Elizabeth A.

Mgtr. Elizabeth Zapata Castro
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD									
1° OE	Identificar los elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								
1	¿Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores?	X			X		X		X
2	¿La mype cuenta con un organigrama?	X			X		X		X
3	¿La mype cuenta con un plan de actividades definido?	X			X		X		X
4	¿Considera que la mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades?	X			X		X		X
5	¿La mype cuenta con los equipos adecuados?	X			X		X		X
6	¿La mype cuenta con procesos que facilitan la producción?	X			X		X		X
7	¿La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada?	X			X		X		X
2° OE	Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								


 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
 CENTRO ACADÉMICO SULLANA

 Mgr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

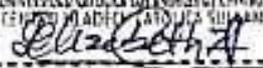
8	¿Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional?	X			X		X		X
9	¿Considera que los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad?	X			X		X		X
10	¿Considera que la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece?	X			X		X		X
11	¿Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios?	X			X		X		X


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIBCHO
 CENTRO ACADÉMICO LA SALLE


 Mgr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso/squiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								
12	¿Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa?	X			X		X		X
13	¿Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral?	X			X		X		X
14	¿Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa?	X			X		X		X
15	¿Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo?	X			X		X		X
16	¿Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa?	X			X		X		X
17	¿Considera a su líder como una persona íntegra?	X			X		X		X
18	¿Sus superiores le inculcan principios morales en su labor diario?	X			X		X		X
4° OE	Identificar las principales características de Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								


 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
 CENTRO DE ADICIÓN A LOS SERVICIOS

 Mgtr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

19	¿Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario?	X			X		X		X
20	¿Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo?	X			X		X		X
21	¿Recibe una constante motivación por parte de sus superiores?	X			X		X		X
22	¿Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores?	X			X		X		X
23	¿Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción?	X			X		X		X


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIRIQUÍ
 CENTRO ACADÉMICO CATÓLICO SUAMIA



 Mgr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

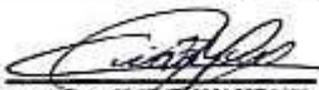
Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

Características de la gestión de calidad y liderazgo en la empresa Limones Piuranos S.A.C de la provincia de Sullana – año 2018, presentado por la estudiante universitaria Rentería Calopino, Flor María 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:

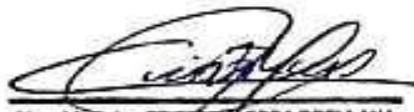


Mgr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAESTRO EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS										
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD										
1º OE	Identificar los elementos de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.									
1	¿Considera que la mype tiene bien definidas las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores?	X			X		X		X	
2	¿La mype cuenta con un organigrama?	X			X		X		X	
3	¿La mype cuenta con un plan de actividades definido?	X			X		X		X	
4	¿Considera que la mype cuenta con una infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades?	X			X		X		X	
5	¿La mype cuenta con los equipos adecuados?	X			X		X		X	
6	¿La mype cuenta con procesos que facilitan la producción?	X			X		X		X	
7	¿La mype cuenta con procedimientos documentados de forma muy detallada?	X			X		X		X	
2º OE	Determinar los factores de la gestión de calidad en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.									


 Mgtr. Lic. Abog. CHRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 907335
 MAGÍSTER EN FINANZAS

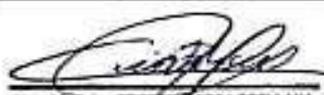
8	¿Considera que la empresa cuenta con una buena imagen institucional?	X			X		X		X
9	¿Considera que los productos y servicios ofrecidos por la empresa se caracterizan por la calidad?	X			X		X		X
10	¿Considera que la empresa aplica algún control de calidad en los productos y servicios que ofrece?	X			X		X		X
11	¿Considera que la empresa se preocupa por la mejora continua en sus productos y servicios?	X			X		X		X



Mgr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007328
 MAESTRO EN FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	Describir las estrategias de liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								
12	¿Su jefe le pide sugerencias para beneficio de la empresa?	X			X		X		X
13	¿Considera que sus jefes se preocupan por su bienestar laboral?	X			X		X		X
14	¿Su jefe gestiona actividades que ayuden a mejorar el clima laboral de la empresa?	X			X		X		X
15	¿Su jefe es flexible al momento de establecer su horario de trabajo?	X			X		X		X
16	¿Su líder proporciona ideas innovadoras para mejorar la productividad de la empresa?	X			X		X		X
17	¿Considera a su líder como una persona íntegra?	X			X		X		X
18	¿Sus superiores le inculcan principios morales en su labor diario?	X			X		X		X
4° OE	Identificar las principales características de Liderazgo en la empresa limones piuranos S.A.C. en la provincia de Sullana sector Cieneguillo año 2018.								


 Mg. LE. ROSA ORELLANA ROSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLACIÓN: 001234
 MAESTRO EN FINANZAS

19	¿Se contribuye con el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa a diario?	X			X		X		X
20	¿Considera que el líder influye en el comportamiento de su equipo de trabajo?	X			X		X		X
21	¿Recibe una constante motivación por parte de sus superiores?	X			X		X		X
22	¿Se proponen estrategias organizacionales hacia los trabajadores?	X			X		X		X
23	¿Considera que se realiza una correcta evaluación en el proceso de producción?	X			X		X		X



Mgr. Lic. Adm. CRISTÓBAL SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007338
 MAGÍSTER EN FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 6. Fiabilidad del cuestionario

“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 58 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió la Características de la Gestión de Calidad y Liderazgo en la Empresa Limones Piuranos S.A.C de la Provincia de Sullana-Año 2018, 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 25. Dando el siguiente resultado:



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

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LIDERAZGO EN LA EMPRESA LIMONES PIURANOS S.A.C DE LA PROVINCIA DE SULLANA-AÑO 2018

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
11	0.926

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	23,5862	77,194	,845	,911
P02	24,0690	85,013	,715	,919
P03	23,8966	85,042	,740	,918
P04	23,7931	79,956	,687	,920
P05	23,8621	81,630	,767	,916
P06	23,5862	77,194	,845	,911
P07	23,0690	80,521	,660	,921
P08	23,3276	77,979	,745	,917
P09	24,0690	85,013	,715	,919
P10	22,7414	85,774	,546	,926
P11	23,4828	87,166	,506	,927

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que exista un 92.6 % de confiabilidad con respecto a 11 Preguntas (58 encuestados) de la Variable Gestión de Calidad



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

VARIABLE LIDERAZGO

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
12	0,949

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
P12	27,6207	109,397	,733	,948
P13	27,5000	106,184	,843	,942
P14	28,1207	109,511	,879	,941
P15	28,8448	119,081	,445	,955
P16	27,3621	109,007	,791	,944
P17	28,4138	113,545	,810	,944
P18	28,0000	106,667	,804	,944
P19	28,0862	110,571	,883	,942
P20	28,4483	117,585	,662	,948
P21	27,3276	110,259	,752	,945
P22	27,3621	109,007	,791	,944
P23	28,4138	113,545	,810	,944

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 94.9 % de confiabilidad con respecto a 12 Preguntas (58 encuestados) de la Variable Liderazgo


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