



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS  
MYPE RUBRO VIDRIERÍAS DE JIRÓN SAN LORENZO,  
MERCADO MODELO DE PIURA, 2021**

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

**AUTORA:**

**LOPEZ MARTINEZ, DAIAN**

**ORCID: 0000-0002-5377-9818**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Lopez Martinez, Daian

ORCID: 0000-0002-5377-9818

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú.

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Renee

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú.

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, de igual forma a cada una de las MYPE, quienes me brindaron su apoyo para realización de la presente tesis

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría. a mis padres y mis abuelos que son seres muy especiales de superación en mi vida, lo cual quiero ser

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021” tuvo como objetivo general: “Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021”, presidida en la línea de investigación “Gestión de Calidad en las MYPE” la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por 4 MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura donde la muestra para la variable Gestión de Calidad es de 138 y para la variable Productividad se conforma por los 22 trabajadores de las MYPE. Se empleará como tipo de recojo de datos las encuestas con los clientes siendo el instrumento más adecuado para medir el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada se obtuvo como resultado que el 72% de los clientes se satisfecho por la atención brindada de las MYPE. El 95% de los trabajadores dicen cree que la empresa refleja sus intereses. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la Gestión de Calidad es brindar un buen servicio y brindar un buen producto para que los clientes para que se sientan satisfechos por el producto que brinda la MYPE. En cuanto al Productividad ayuda a alcanzar la máxima capacidad de producción de este, en un período de tiempo determinado.

**Palabra Claves:** Gestión de Calidad, Productividad, MYPE, vidrierías.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Management of the Quality and Productivity of the MSEs in the glassworks of Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021" had as general objective: "To determine the characteristics of the Management of the Quality and Productivity of the MYPE in the area glassworks of Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021 ", chaired in the line of research " Quality Management in MSEs "the methodology has a descriptive level and a non-experimental and cross-sectional design, the research population is made up of 4 MYPE category glassworks of Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura where the sample for the Quality Management variable is 138 and for the Productivity variable is made up of the 22 workers of the MYPE. Customer surveys will be used as the type of data collection, being the most appropriate instrument to measure the structured questionnaire. According to the research carried out, it was obtained as a result that 72% of the clients were satisfied with the attention provided by the MYPE. 95% of workers say they believe that the company reflects their interests. Among the main conclusions, it was determined that the characteristics of Quality Management is to provide a good service and provide a good product so that customers feel satisfied with the product offered by the MYPE. As for Productivity, it helps to reach the maximum production capacity of this, in a given period of time.

**Keywords:** Quality Management, Productivity, MYPE, glassworks.

# CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	7
2.1. <i>Antecedentes</i> .....	7
2.1.1. <i>Variable: Gestión de la Calidad</i> .....	7
2.1.2. <i>Variable: Productividad</i> .....	15
2.2. <i>Bases teóricas de la investigación</i> .....	21
2.2.1. <i>Variable: Gestión de la Calidad</i> .....	21
2.2.2. <i>Variable: Productividad</i> .....	23
III. HIPÓTESIS .....	26
IV. METODOLOGIA .....	27
4.1. <i>Diseño de la investigación</i> .....	27
4.2. <i>Población y muestra</i> .....	27
4.3. <i>Definición y operacionalización de las variables e indicadores</i> .....	31
4.4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	33
4.5. <i>Plan de análisis</i> .....	33
4.6. <i>Matriz de consistencia</i> .....	34
4.7. <i>Principios éticos</i> .....	36
V. RESULTADOS .....	37
5.1. <i>Resultados</i> .....	37
5.2. <i>Análisis de resultados</i> .....	48
VI. CONCLUSIONES .....	60
V. RECOMENDACIONES.....	62
Referencias Bibliografías.....	63
ANEXOS .....	68
<b>Cuestionario</b> .....	69
<b>Evidencia</b> .....	74



## ÍNDICE DE TABLAS

Pregunta 1: ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?.....	37
Pregunta 2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?.....	37
Pregunta 3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?.....	37
Pregunta 4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?.....	37
Pregunta 5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?.....	37
Pregunta 6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?.....	37
Pregunta 7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?.....	37
Pregunta 8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?.....	37
Pregunta 9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?.....	37
Pregunta 10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?.....	37
Pregunta 11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?.....	39
Pregunta 12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?.....	39
Pregunta 13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?.....	39

Pregunta 14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?.....	39
Pregunta 15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?.....	39
Pregunta 16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?.....	39
Pregunta 17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?.....	39
Pregunta 18.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?.....	39
Pregunta 19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?.....	39
Pregunta 20.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?.....	39
Pregunta 21.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?.....	39
Pregunta 22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?.....	39
Pregunta 23.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?.....	39
Pregunta 24.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?.....	41
Pregunta 25.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?.....	41
Pregunta 26.-. ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?.....	41
Pregunta 27.- ¿Se requiere de más personal?.....	41
Pregunta 28.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?.....	42
Pregunta 29.- ¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?.....	42
Pregunta 30.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?.....	42

Pregunta 31.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?.....	42
Pregunta 32.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?.....	42
Pregunta 33.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?.....	42
Pregunta 34.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?.....	42
Pregunta 35.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?.....	42
Pregunta 36.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N <sup>a</sup> 1: ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?.....	38
Figura N <sup>a</sup> 11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?.....	40

Figura N <sup>a</sup> 14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 18.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 20.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 21.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 23.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?.....	40
Figura N <sup>a</sup> 24.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?.....	41
Figura N <sup>a</sup> 25.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?.....	41
Figura N <sup>a</sup> 26.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?.....	41
Figura N <sup>a</sup> 27.- ¿Se requiere de más personal?.....	41
Figura N <sup>a</sup> 28.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 29.- ¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 30.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?.....	42

Figura N <sup>a</sup> 31.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 32.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 33.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 34.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 35.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?.....	42
Figura N <sup>a</sup> 36.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?.....	43

## ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro N°1: Relación de MYPE</i> .....	28
<i>Cuadro N°2: Variable Productividad</i> .....	29

## I. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada “Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021” El propósito es explicar la importancia de la gestión de la calidad y productividad de las MYPE rubro vidrierías Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021”, presidida en la línea de investigación “Gestión de Calidad en las MYPE” manejando una metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, no experimental transversal.

En los últimos tiempos las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) han sido el centro de atención para investigadores, empresarios, políticos. Es así que según el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el Perú es considerado el cuarto país con más emprendimiento en Latinoamérica, con una tasa de actividad emprendedora (TEA) de 25.1%. Por lo que en nuestro país la mayoría de los ciudadanos se encuentran implicados en algún tipo de actividad emprendedora (Serida, 2017)

La región Piura se ha convertido en la actualidad en uno de los motores de la región norte y contribuye en efecto con una proporción de un 5% al Producto Bruto Interno (PBI). En el último año las exportaciones esto hace que el país se desarrolló a media que pasa el tiempo ya que han superado los 2 mil millones de dólares, sobre todo en productos tales como uva, mango y langostinos, entre otros. (Diario La República, 2017).

Grippa, (2017) nos dice que: “En el nivel de ambiente externo, se encuentra el factor político-legal, en el cual según el viceministro de Industria y MYPE la Ley 30056 (Ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial) aborda



distintos problemas de las MYPE, siendo estos la informalidad, los elevados costos para innovar, la ausencia del recurso humano capacitado. Por lo que va a permitir que los colaboradores tengan beneficios laborales y sociales”.

Núñez, (2017) nos dice que “En el factor económico, se tiene que analizar la tasa de inflación, la manera en cómo la organización se implanta en la sociedad, en la producción de bienes y servicios. Así mismo el que la economía este en un ciclo de expansión, crecimiento o recesión influye ampliamente en los proyectos de inversión de las empresas y en sus expectativas”

Las MYPES en Perú en su mayoría son informales por no estar registradas como empresas legalmente constituidas ni contribuir al sistema de impuesto, presentan limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, informalidad, falta de capital oportunidad de trabajo, ausencia de planificación estratégica, uso inadecuado de tecnologías, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado acceso a la información; factores que han dado origen al crecimiento de problemas que actualmente atraviesan las MYPES en el país. (Díaz, 2020)

Se precisa además que, el 50% del crecimiento lo aportaron los sectores Comercio, Construcción, Servicios Prestados a Empresas y Transporte y Comunicaciones. Según el instituto nacional de informática y estadística (INEI), el crecimiento económico en el año 2014, fue de 2,35%, Si lo comparamos con el crecimiento económico de años anteriores, esta baja cifra no se repetía desde el 2009 cuando el PBI creció 1,12%. (Hernández, 2019)

García, (2019) dentro de los principales factores tenemos: Factores externos: Comprende el contexto económico en el que se desenvuelven las MYPES, y el marco

institucional que las rodea, es decir, otras empresas del ramo, clientes, proveedores, programas de apoyo, y proveedores de servicios financieros y de servicios de desarrollo empresarial que interactúan con ellas.

Por otro lado, Vuletin (2019), tiene en cuenta que dos de los principales factores que limitan el desempeño y desarrollo de las MYPES de nuestro país son: el alto grado de informalidad de estas y las características de empresas familiares que presentan.

Rosales, (2019) nos dice que “Existe una diversificación de proveedores para poder seleccionar la mejor opción, el canal de distribución que predomina en la ciudad de Piura es el indirecto, ya que las vidrierías que se encuentran en la ciudad de Piura les compran a importadores en este caso, se les conoce como intermediarios. En relación a los aspectos que son predominantes para la realización de la compra de los diferentes segmentos que se encontró mediante el presente estudio son: precio, garantía, innovación, el justo a tiempo y la disponibilidad del producto. La estrategia de la empresa debe adoptar en su gestión una herramienta útil como es la planificación estratégica, la cual busca competir con eficiencia en su rama. Este permitirá que la empresa tome parte activa, en la configuración de su futuro y así estar preparados para enfrentar el entorno de exigencias que tiene el ambiente de negocios de vidrios en la actualidad”

En los socio - culturales, el ciclo de vida muestra a la empresa al solo dedicarse al diseño de dirección de proyectos no tiene un número de trabajadores alto, y en el caso de esta MYPE de vidrierías en el mercado modelo de Piura, tampoco cuenta con mucho personal directivo; es por eso que la supervisión del gerente (dueño) es directa y constante. Además, no hay manuales administrativos

que demuestren la formalidad de la empresa. Esto hace que se evidencie un defecto en el liderazgo, dado que no hay delegación de cargos importantes. Una característica del dueño es que le importa más que lo conozcan a él que a su empresa, que identifiquen su personalidad con esta. Es por eso que la interacción con el cliente solo es desarrollada por él, siendo así el principal ejecutor del diseño a generar.

Cáceres, (2017) nos dice que “La tecnología es un componente determinante de la capacidad competitiva de la empresa, dado que permite aumento en la productividad. Los factores tecnológicos dentro de una organización se presentan en la innovación de nuevos productos y servicios, así mismo proporciona una ventaja competitiva en sus negocios”.

Por lo antes caracterizado, el enunciado del problema es: ¿Qué características tiene la Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura ,2021?”. Permite conocer primordiales particularidades de gestión de calidad y productividad de las MYPE, obteniendo conocimiento sobre cuáles son los tipos de competitividad apropiados para hacer el tipo de MYPE de vidrierías, porque contribuye al logro de objetivos. Así el objetivo general: “Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021”, y los objetivos específicos son: (a) Identificar las prácticas de la Gestión de la Calidad en las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021.(b) Conocer los principios de la Gestión de la Calidad en las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021 (c) Definir los tipos de la Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021.(d) Determinar los factores que

afecten en la Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021.

Es práctica porque se acudió a la norma SUNEDU, en la cual se realiza con la finalidad de que en la actualidad se determine las características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPES comerciales rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021. ya que ésta constituye un aporte que pretende conocer las características de la Gestión de calidad y la Productividad de las MYPE y a partir del diagnóstico resultante establecer las medidas necesarias para diseñar estrategias que contribuyan en mejorar la gestión de calidad y el SERVQUAL.

La investigación se realiza con la finalidad y propósito de conocer la concordancia y relación que existe en las variables Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021. Por ende, después de haber realizado dicha indagación; se complementará en diseñar distintas estrategias, técnicas y métodos que conlleven de una u otra forma el progreso y desarrollo de las MYPES. Así mismo la investigación será necesario de gran utilidad y provecho para diferentes y posteriores indagaciones ya que se tomará una referencia y fuente confiable para analizar y detallar el escenario de cómo opera las MYPES y del mismo modo conocer la trascendencia que hoy está atravesando la economía peruana.

Esta investigación es teórica porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE Rubro Vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021, ya que la Gestión de Calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas

que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes. (Cuatrecasas & Gonzales, 2017).

Y la productividad se refiere a un solo factor de producción, la capacidad y/o nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas y de unidades de superficies de tierras cultivadas y unidades técnicas, permite conservar el capital de la productividad, de la materia prima, se toma en cuenta el respecto al capital de lo que se produce. (Maroto, 2019)

Así mismo, esta investigación aplicará el diseño de investigación no experimental y el nivel de investigación cuantitativa además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información en la cual nos ayudará de tal forma que se recauden datos adecuados para así conocer la problemática que se realizará en las MYPE.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### ***2.1. Antecedentes***

#### ***2.1.1. Variable: Gestión de la Calidad***

Erazo, (2020), presento una investigación con el título: “Gestión administrativa de la ferretería El Ahorro para optar por el grado de bachiller en la Universidad Técnica de Babahoyo en Ecuador”. La cual tuvo como objetivo de comprender los problemas de índole administrativo que presenta la ferretería “El Ahorro”. La metodología de la investigación fue cualitativa-deductiva, en la cual se aplicó una entrevista para poder conocer los problemas que se suscitaban en dicho establecimiento. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si reciben ayuda por sus jefes con la finalidad de que ellos crezcan profesionalmente y que el 67% de los clientes dicen que para que mejoren la rentabilidad la MYPE los trabajadores deben mejorar la experiencia hacia ellos. En la cual se pudo obtener información bastante relevante, como que la gestión administrativa de ese lugar se encuentra deteriorada, al no mantener un personal correctamente calificado, el dueño del establecimiento no cuenta con el conocimiento necesario para poder realizar decisiones que puedan cambiar el rumbo de su negocio, el producto y servicio que ofrecen no es correctamente presentado u ofrecido al cliente, además que no se atienden del todo las quejas de los mismo. se concluye que en la ferretería el ahorro durante el tiempo que lleva funcionando, no ha realizado ningún tipo de estrategia de marketing, de tal modo que el ritmo de venta va disminuyendo.

Ortiz (2018) Realizo una investigación titulada “El Modelo de Gestión de Calidad y su incidencia en las Ventas de la Finca”. tesis que se presentó Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Ambato – Ecuador utilizando una metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 70% de los clientes dicen que los trabajadores si cumplen con las expectativas que quiere conseguir la MYPE. Llegando a la conclusión El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.

Avelino (2017) en el presente trabajo titulado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015” tuvo como objetivo: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de las 5s en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ventas al por menor de productos de vidrio del distrito de Huaraz, 2015. Para lo cual se utilizó el tipo descriptiva, nivel cuantitativo y un diseño transaccional. Con una población de 19 vidrierías con un total de 50 empleados, a quienes se le aplico un cuestionario de 10 preguntas cerradas por medio de la encuesta: De lo que se consiguió los siguientes resultados, el 34,00% de los empleados encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la distribución según el proceso de producción de las áreas de trabajo, el 28,00% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la distribución según clasificación por frecuencia de uso de las herramientas y materiales el 30,00% manifiesta estar ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto la importancia de la limpieza para sus actividades y el 40,00% considera que no están ni de acuerdo, ni desacuerdo

respecto a la capacitación a sus trabajadores sobre la importancia de la limpieza y el orden, el 71% de los clientes dicen que los trabajadores deben mejorar su servicio con la finalidad que si hay una buena atención se mejorara la rentabilidad de la MYPE y que el 72% de los clientes dicen que ellos se sienten muy contentos y satisfecho por la atención por parte de los trabajadores de la MYPE. Finalmente, después de haber realizado la encuesta a los empleados y haber realizado su respectivo análisis; se concluye que no se da una adecuada gestión de calidad y que no se aplica adecuadamente la herramienta 5s, porque los empleados consideran que no hay un interés sincero por parte de las vidrierías por separar los elementos innecesarios, mantener ordenada, mantener limpia sus ambientes de trabajo, mejorar la seguridad y productividad de la empresa

Ortiz (2017) en la presente investigación “Gestión de Calidad y la toma de decisiones en la empresa Vidriería 28 de Julio SAC, La Victoria 2014” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y la toma de decisiones en la empresa Vidriería 28 de Julio SAC, La Victoria 2014. La investigación se desarrolló bajo un diseño correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 52 trabajadores de la empresa Vidriería 28 de Julio SAC. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos; se demostró la validez y confiabilidad mediante la opinión de expertos y el coeficiente Alfa de Cronbach, el instrumento fue el cuestionario graduado en la escala de Likert para cada una de las variables. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 72% de los clientes dicen que deben verificar el estado de los productos que ofrece la MYPE para así dar seguridad, el 71% de los clientes dicen que los jefes deben confiar a los trabajadores a que deleguen funciones dentro de la MYPE con la finalidad que se



hagan más responsables, el 62% de los clientes dicen que los trabajadores si demuestran un buen liderazgo dentro de la MYPE y que el 65% de los clientes dicen los trabajadores si están capacitados para enfrentar un problema que suceda en la MYPE. En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva entre la gestión de calidad y la toma de decisiones en la empresa Vidriería 28 de Julio SAC, La Victoria 2014 (Rho de Spearman 0,904). Por tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Castillo (2017) la investigación ha tenido como objetivo determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Marketing en las MYPES del sector servicios, rubro vidriería, distrito de Calleria, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: Edad, de 29 a 39 años, 33,3%; de 40 a 49 años, 33,3% y de 18 a 28 años, 25,0%; predomina el género masculino (83,3%); 41,7% tienen formación “técnico”; 41,7% “universitario” y 16,7% “Empírico”. El 100.0% de las MYPES se encuentra formalizada, siendo “relación empresarial” (58,3%) el mejor beneficio de la formalización. Los negocios tienen presencia en el mercado de “7 a más años”, 50,0%; y el 41,7% cuenta de 5 a 8 trabajadores. En el aspecto laboral, el 50,0% de las MYPES ha registrado en planilla “Parcialmente” a sus trabajadores. Respecto a la gestión y marketing: el 58,3% no aplica técnicas de gestión de calidad; si cuenta con plan de negocios (66,7%); no exhibe misión y visión, 41,7%; 75,0% no cuenta con capacitaciones en marketing, 66,7% si realizó análisis FODA. El 100,0% está al tanto de los pasos de su competencia, 83,3% sí delimito su público objetivo, 58,3% toma criterio para el

establecimiento de precios, sus propios costos, el 70% de los clientes dicen se sienten satisfecho por los productos que ofrecen ya que son de buena calidad mejorando así sus ventas y que el 65% de los clientes dicen que para los trabajadores si le es necesario que ellos cumplan sus objetivos propuestos por la MYPE. Finalmente, el 58,3% no considera que el posicionamiento que goza su empresa se debe al marketing.

Castillo (2017) el presente trabajo de investigación esta titulado Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016, tuvo como objetivo general Determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016, tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; se realizó con el propósito de determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016; empleándose una muestra Págin 16 poblacional de 10 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, utilizándose la técnica de la encuesta, para el análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa Excel, obteniéndose las siguientes resultados: se determinó que 50% Brinda capacitación a los trabajadores de su empresa, el 70% no considera necesaria la capacitación en las diferentes área de trabajo, respecto a la gestión de calidad el 100% considera que si deben participar en este proceso, el 90% si considera importante, el 70% de los clientes dicen que los trabajadores están debidamente capacitados ayudándoles a que sean capaces de solucionar algún problema que pueda surgir y que el 68% de los clientes dicen que los trabajadores deben saber gestionar los recursos para así se pueda gestionar un buen trabajo, llegando

a las siguientes conclusiones que para la mitad de los representantes de las MYPE afirman han recibido capacitaciones las que se han hecho para todo el personal, hacen todo un procesos en el cual se planea, organiza, controla y evalúa al personal, en cuanto a gestión de calidad se llegó a la conclusión que los microempresarios afirman que no es lo mismo gestión de calidad que pruebas de producto, es mas no conocen afondo el último termino mencionado, en si consideran que todo el personal debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es importante y necesario para obtener un producto excelente.

Villalta (2017). En su trabajo de investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016” cuyo propósito es conocer la caracterización de competitividad y de la competencia de las MYPES metal mecánica en Tumbes, 2016; para la cual, también se permitirá describir los diferentes factores de la competencia que se genera como también la clave principal de la competitividad; así mismo, analizar los diferentes factores de motivación que se aplican en las MYPES. Para este trabajo se utilizó un diseño descriptivo, con una población de 74 trabajadores y sus instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 71% de los clientes dicen que deben estar capacitados los trabajadores para dar solución ante un problema, el 65% de los clientes dicen que los trabajadores de la MYPE si están a la disposición al momento de que surja un problema para dar así darle solución y que el 66% de los clientes dicen si existe una buena comunicación de los trabajadores en la MYPE. Se concluyó que las diferentes MYPES de metálica tiene buenos factores de competencia debido a que crea nuevos diseños, para el cual, tiene un gran porcentaje de diferenciación de sus competidores, estas MYPES tienen

una calidad eficiente que permite que sea una estrategia competitiva entre las diferentes empresas, por otro lado, el personal se capacita de manera continúa fortaleciendo las relaciones humanas tanto en los factores administrativo como al nivel de obreros

Shupingahua, J. (2019), realizo una investigación llamada “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPE del sector comercial, centros ferreteros, distrito de Manantay, año 2019. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPE del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Manantay, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en el incumplimiento de sus obligaciones, rotación de personal, aumento de precios y lo más serio pérdida de clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal y el establecimiento de procesos administrativos como soporte de mejora continua. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas en la que se desarrolló la entrevista a los propietarios del sector en estudio, donde indicaron que en su mayoría se encuentran en el rango de edad de 41 a 50 años representados por el sexo masculino. Asimismo, respecto a la gestión de calidad, se encontró que el 100.0% de las MYPE gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, y se enfoca en el cliente; esto sucede porque hay fortalecimiento de trabajo en equipo, el 67% de los clientes dicen la MYPE ofrecen productos de su agrado ayudando así que mejoren su rentabilidad. En los procesos administrativos, el 66,7% muestra autoridad al momento de realizar un proceso de dirección en su MYPE, el 55,6% tiene implementado la “supervisión en el

mecanismo de control” y que el 71% de los clientes dicen que ellos se sienten conforme con los productos que entrega la MYPE. Finalmente, las MYPE del sector comercial, centros ferreteros indican que “nunca” dan prioridad al nivel de calidad en los procesos administrativos”

Picón, (2017), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Manantay, año 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tiene como objetivo determinar si las MYPE del sector comercial rubro ferreterías, evidencian un plan de gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el distrito de Manantay, permitiendo así lograr un mejor posicionamiento en el mercado. En el presente estudio se aplicó el método de investigación cuantitativa, porque para la recolección de datos y presentación de los 34 resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 71% de los clientes dicen que ellos si recomendarían a la MYPE para que compren el producto que ofrecen, el 72% de los clientes dicen que los trabajadores al momento ofrecer su servicio si tienen un lenguaje entendible para su comprensión y que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si han mejorado con su servicio en la MYPE. Entre sus conclusiones, se manifiesta que desconocen la administración con gestión de calidad, y esto limita a identificar oportunidades de mejora en análisis de procesos que no realizan. Por otro lado, las MYPE del sector en estudio, son negocios que no aplican el marketing por desconocimiento y falta de interés, por no realizar acciones de análisis del mercado. Finalmente, las MYPE del sector ferreterías del distrito de Manantay, aplican un marketing empírico, sin técnica, pero buscan alcanzar un posicionamiento del

mercado, sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen”

### ***2.1.2. Variable: Productividad***

Amaya, Pozo & Zelaya, (2017) tituló su investigación “Productividad de las empresas comercializadoras de materiales de construcción legalmente constituidas en la ciudad de Estelí año 2015 de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan- Managua, con el objetivo de ayudar a las empresas comercializadoras a conocer su productividad, y poder identificar los factores a mejorar, identificar las fortalezas y debilidades que poseen para perfeccionar su capacidad productiva, además dispondrán de mayor conocimiento de su posicionamiento en el mercado, lo que les va garantizar su supervivencia y viabilidad en el mercado de los materiales de construcción. La metodología a utilizar en la investigación es de tipo cuantitativo. La muestra está conformada por 30 empresas. La recolección de datos se hizo a través de encuestas y entrevistas en la que le salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen la MYPE si consideran las horas de trabajo que cada uno de ellos labora y que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos que tiene la MYPE si reflejan sus intereses que ellos tienen. Una vez analizados los datos que se obtuvieron, se llega a la conclusión que las principales estrategias productivas utilizadas son: buena atención al cliente, implementación de incentivos, diversificación de materiales y beneficios adicionales, lo que permite obtener una mejor captación de clientes y fidelizar a los que ya se poseen. Se recomienda realizar capacitación constante al personal de venta a fin de brindar una mejor asesoría a los clientes e implementar nuevas estrategias como la comercialización de materiales modernos y realizar un seguimiento permanente a sus clientes esto los llevará a poder competir en el mercado de manera exitosa y hacerles frente a los cambios que se presentan”.

Martínez, Vásquez & Gutiérrez, (2017) en su investigación “Estrategias de productividad de la Ferretería Blandón Moreno N° 1 con respecto a las otras Ferreterías ubicadas en el Distrito N° 1 en la ciudad de Estelí año 2014 de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan – Managua, con el objetivo demostrar la situación actual en que se encuentra la empresa, reflejando tanto sus fortalezas como sus debilidades. Esta investigación permite profundizar en la realidad y buscar estrategias para mejorar su productividad, publicidad, promociones e incentivos a sus colaboradores. Según el uso del conocimiento es una investigación aplicada de tipo cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 28 empresas ferreteras, consultando a propietarios y responsables de las ferreterías. La recolección de datos se hizo a través de las encuestas y las entrevistas en la que le salió como resultado que el 86% de los clientes dicen ellos tienen claro las funciones y tareas que tienen cada uno tiene dentro de la MYPE. De acuerdo con el análisis de cada uno de los datos obtenidos se concluye que la aplicación de las estrategias productivas influye positivamente en los volúmenes de venta, ya que si se ponen en práctica se logrará un posicionamiento como empresa líder en el mercado ferretero. Se recomienda así realizar un análisis de mercado y redefinir las estrategias competitivas con las que ya se cuenta y las políticas de ventas con las que ya se cuenta para obtener una mayor rentabilidad, además de capacitar al recurso humano”.

Mejía, (2017) realizó una investigación titulada “Propuesta para mejorar la productividad de las empresas de ferretería y tlapalería de la heroica ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca, para impulsar su competitividad, año 2016, en la Universidad Tecnológica de la Mixteca, con el objetivo es el mejoramiento del clima laboral, la guía del plan de capacitación servirá para que el departamento de recursos

humanos tengo a su disposición una herramienta que sirva de apoyo en sus labores más aun cuando se trata del manejo de personal y su entorno laboral. La metodológica empleada es de tipo Descriptiva- Evaluativa porque una vez elaborado el plan de capacitación y que el mismo se encuentre funcionado, se realizara una evaluación del desempeño antes y después de la aplicación de este proyecto. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 77% de los trabajadores dicen que si sucede una situación de riesgo ellos lo solucionan rápido y que el 91% de los trabajadores dicen que tienen el tiempo necesario para la realización de las actividades diarias realizadas en la MYPE. Se concluye que las actividades enfocadas para enriquecer las relaciones interpersonales y la comunicación entre empleador y empleados brindará un clima laboral de armonía enfocado en cumplir con los objetivos empresariales, siendo indispensable mantener al personal motivado, contento para que rindan de mejor manera y mejore la productividad y el clima laboral. Se recomienda la implementación del plan de capacitación para mejorar el clima laboral, incentivando a los trabajadores para el cumplimiento de las metas y objetivos por parte de la empresa.

Rodríguez, (2017) en su tesis titulada “Caracterización de la productividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de Huaraz, año 2016 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tiene por objetivo dar respuesta a una problemática que se está presentando en las MYPE, que es la baja productividad. Dichas empresas muestran una serie de dificultades a nivel organizacional, que están relacionadas con los aspectos económicos, financieros y administrativos, los cuales son el motivo principal para impedir el desarrollo de las MYPE. Asimismo, la productividad de los trabajadores que en la mayoría de los casos es nula y en otras ocasiones deficientes, no les permite



a las MYPE ser lo suficientemente competitivas en el mercado. En la presente investigación se utilizará una metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, cuyo diseño es no experimental. La población y muestra está conformada por representantes legales de las empresas ferreteras, siendo así 20 micro y pequeñas empresas objeto de estudio. Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento será el cuestionario estructurado de 23 preguntas en la que le salió como resultado que el 86% de los clientes dicen la MYPE si necesitan más personal para hacer las labores más rápido dentro de la MYPE y que el 77% de los trabajadores dicen que trabajan en equipo para poder cumplir con todos los objetivos propuestos por la MYPE. Con los resultados obtenidos se pudo determinar que un adecuado programa de productividad, así como el desarrollo de capacitaciones hacen posible maximizar la rentabilidad de empresa alcanzando de esa manera elevados niveles de desarrollo y por lo tanto hacerla mucho más competitiva. Se recomienda implementar un plan de productividad en temas de inversión de crédito financiero, manejo y administración empresarial con el fin de lograr brindar un mejor servicio al cliente.

Carmen, (2017), con una investigación titulada “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Productividad de las MYPE del sector comercio rubro venta de artículos de Ferretería de la Ciudad de Sullana año 2013 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, con el objetivo de identificar ideas mucho más acertadas de cómo opera el financiamiento y la capacitación en el accionar de las MYPE. La metodología empleada fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por las MYPE del rubro venta de artículos de ferretería, teniendo como muestra 40. La técnica utilizada para la

recolección de datos fue el cuestionario en la que le salió como resultado que el 86% de los trabajadores dicen que ellos entregan toda su energía al momento de laborar en la MYPE y que el 91% de los trabajadores dicen que su jefe es un buen líder en la MYPE. Luego de analizar cada uno de los datos obtenidos se concluye que en su mayoría los representantes legales son adultos varones, se dedican al empleo por más de 3 años, iniciaron con capital propio, cuentan con un máximo de 5 trabajadores y la gran parte obtuvo crédito del banco. Sin embargo, uno de los problemas que aún no les permite lograr los resultados deseados es la falta de un plan de capacitación que potencie las habilidades de sus colaboradores»

Chiroque, (2017) con su investigación “Caracterización de la productividad, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio rubro artículos de ferretería del mercado modelo de Piura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tiene por objetivo identificar las limitaciones que tienen las MYPE para lograr un adecuado desarrollo y poder competir en el mercado. Se hace uso de una metodología en el nivel descriptivo – no experimental. La muestra está constituida por 30 empresas del sector comercio rubro artículos de ferretería del Mercado Modelo de Piura. La técnica aplicada es la revisión bibliográfica y documental además de encuestas. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 82% de los trabajadores dicen los jefes de la MYPE si los capacitaron a ellos en el puesto que esta y que el 86% de los trabajadores dicen que están adquiriendo conocimiento extra en el transcurso de los años en la empresa. El instrumento fue un cuestionario. Se llega a la conclusión que las MYPE juegan un rol muy importante en la economía del país, sin embargo, aún siguen enfrentando algunos problemas entre ellos la informalidad y el escaso poder de la productividad. Además, la mayoría de los colaboradores sólo

poseen conocimientos básicos y no dan relevancia a la formación y capacitación. Deben tener en cuenta que el grado de capacitación que tengan y una evaluación constante y progresiva a este sector permitirá generar grandes beneficios económicos”

Benites, (2017) realizó una investigación titulada “Caracterización de la productividad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de ferreterías de la Av. Grau sector oeste en el año 2016 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar un estudio descriptivo tanto de la parte interna como externa de la MYPE. La metodología de la presente investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva, tal como su nombre lo indica se describirá las características de las variables a estudiar que son, Productividad y Rentabilidad. Realizó una encuesta en la que le salió como resultado que el 91% de los trabajadores dicen tienen unos buenos materiales y equipos que les ayuda a hacer un buen trabajo y que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno tiene lo necesario para cumplir el papel de líder y saber tomar una buena decisión. Se concluyó que aún no toman en cuenta la importancia de las capacitaciones como estrategia para brindar alcances al personal de trabajo, con el fin de que desarrollen sus habilidades y destrezas para que cumplan con sus actividades efectivamente, obteniendo como resultado final un incremento en la competitividad y productividad de las MYPE. Según el análisis realizado los elementos de la competitividad, son aquellos que permiten medir, de acuerdo al fin u objetivo que persigue”

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

### ***2.2.1. Variable: Gestión de la Calidad***

Cuatrecasas & Gonzales (2017) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.

#### **2.2.1.1. Prácticas de la Gestión de Calidad**

Carlos, (2018) nos dice las siguientes prácticas de la Gestión de Calidad

- a) **Apoyo de la alta gerencia:** Es la ejecución de actividades que inspiran, soportan y promueven el enfoque de planeación y operación de la empresa orientadas a un mejor desempeño de la calidad
- b) **Planeación estratégica de la calidad:** Es el despliegue en la formulación y entendimiento de la estrategia de la empresa.
- c) **Gestión de la calidad de los proveedores:** Es la ejecución de actividades en la empresa para especificar, evaluar y asegurar la calidad de los materiales que compra.
- d) **Capacitación de los empleados:** Aquí la empresa hace promoción de sus actividades para que el personal desarrolle las habilidades específicas, relacionadas con la calidad, necesarias para desempeñar su puesto de trabajo.
- e) **Diseño de productos y procesos:** Es la permanencia del mejoramiento del diseño de los productos y procesos de la empresa

### 2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad

Según la ISO 9001 - 2015, (2018) nos dice los siguientes principios

- a) **Enfoque al cliente:** Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.
- b) **El liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
- c) **Participación del personal:** El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.
- d) **Enfoque a procesos:** Es un resultado deseado y se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Ayuda a identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema y además ayuda a contribuir a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
- f) **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

**h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Aquí la empresa y sus proveedores son interdependientes en la que debe haber una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

### **2.2.2. Variable: Productividad**

Maroto (2019) se refiere a un solo factor de producción, la capacidad y/o nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas y de unidades de superficies de tierras cultivadas y unidades técnicas, permite conservar el capital de la productividad, de la materia prima, se toma en cuenta el respecto al capital de lo que se produce.

Urbina, (2018) es permitido conversar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc. La OEEC se dedicó muy a fondo, durante la década de 1950, a originar la comprensión sobre productividad”.

Peres, Porto & Gardey, (2018) la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas y de unidades técnicas.

#### **2.2.2.1. Tipos de Productividad**

Morales, (2017) nos dice que hay 3 tipos de productividad:

**a) Productividad laboral:** Conocida también como productividad por hora trabajada, tiene que ver con el aumento o la disminución del rendimiento en pro de la obtención del producto final.

**b) Productividad total de los factores (PTF):** Aumento o disminución del rendimiento debido a la variación de uno o varios de los factores que intervienen en la producción, como lo son el trabajo, capital o los conocimientos. Está asociada además a la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o al ritmo de crecimiento de la empresa.

**c) Productividad marginal:** También llamado “producto marginal” del insumo, se trata de la variación experimentada en la producción de un bien, cuando se incrementa uno solo de los factores que intervienen en su producción, mientras el resto permanece constante.

#### **2.2.2.2. Factores de la Productividad**

Gamelearn, (2019) nos dice que el tamaño que tenga una empresa, uno de los retos continuos a los que debe enfrentarse es conseguir una productividad laboral óptima por parte de su plantilla. En ese sentido, hay factores especialmente relevantes que la determinan, entre ellos, rescatamos estos cinco:

**a) Energía y actitud personales:** La composición de energía y actitud de una persona establecerá en gran parte su producción laboral o no.

**b) Equipamiento y recursos:** El equipamiento técnico adecuado, así como la formación son imprescindibles para conseguir el nivel deseado de productividad en un lugar.

**c) Objetivos:** La planificación y establecimiento de objetivos, con el equipo suficiente de recursos y de modo participativo, proyectará la productividad laboral siempre que sean coherentes.

- d) **Liderazgo:** Un líder en quien confía, equilibra en la supervisión para aumentar la productividad.
- e) **Entorno:** Las características físicas del puesto de trabajo son igualmente importantes para salvaguardar la productividad laboral deseada.



### **III. HIPÓTESIS**

La investigación de esta tesis no requiere de hipótesis por ser una investigación cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho dato, pero sin perder el juicio de la importancia de una hipótesis. También la hipótesis nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. (Hernández, 2018)

## IV. METODOLOGIA

### *4.1. Diseño de la investigación*

La presente investigación es de nivel descriptivo porque enumera las propiedades de las variables y observar su incidencia en su contexto dado. (Sampieri, 2017)

Es no experimental porque se efectuará sin maniobrar deliberadamente las variables, se observará la anómala tal como se mostrará dentro de su contexto. Diseño transversal porque que se calculará a la vez la prevalencia de la exposición y del resultado en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la extensión y peculiaridades de las variables en un tiempo dado. (Sampieri, 2017).

El tipo de la investigación es Cuantitativo según Hernández Sampieri (2017), porque en la cogida de los datos, así como en la de los resultados se manejarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, de acuerdo con la intención de estudios se especifica como una investigación radical por el recojo de indagación referente a las MYPE, la Gestión de Calidad y Productividad.

### *4.2. Población y muestra*

#### **Población**

- Para la primera variable Gestión de Calidad se acudirá a los clientes de la vidriería, por lo tanto, constituyen una población infinita.
- Para la variable Productividad se acudirá al personal que labora en las MYPE investigadas, constituyendo una población finita

La información recaudada de las variables, se recopilan en el cuadro siguiente

Variable	Fuente información	Población	Muestra
Gestión de la calidad	Clientes	Infinita	138
Productividad	Trabajadores	Finita	22

Elaboración Propia

### Muestra:

Para la variable Gestión de calidad se aplica tamaño muestral probabilístico Muñoz, (2018) preciso que a través del método probabilístico se determina el número de elementos probables a elegir y que pueden estar disponibles. Se aplica la fórmula infinita determinada por:

Ochoa (2019) es:

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

Dónde:

$z^2$  = Grado de confiabilidad (1.96);

e = Margen de error (5%);

p = Probabilidad que ocurra (0.90-----90%)

q = Probabilidad que no ocurra; (0.10-----10%)

23-----100%

23-----100%

20-----x

2 ----- x

x=2000/23= 90%

x= 200/23=10%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.90 \times 0.10}{0.05^2}$$

n= 138.2976

n= 138

Los factores de la probabilidad que ocurra y que no ocurra fueron obtenidos de la aplicación de la prueba piloto consistente a 23 preguntas

### **Muestra de la Variable Productividad**

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2017) es una porción del universo o la población, siendo que para la presente investigación la población es finita conocida menor de 50 personas, según el autor citado no requiere de aplicación de fórmula, consecuentemente por conveniencia se toma  $N = n$ , donde la muestra para ambas variables es de 22 personas.

### **Variable Productividad (Trabajadores)**

<b>Nombre de las Vidrierías</b>	<b>RUC</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Ubicación</b>
Vidriería S.L	20CXQEAU002	6	Jr. San Lorenzo. Mercado Modelo Piura
Vidriería Pl	20QFHAHJÑ88	4	Jr. San Lorenzo. Mercado Modelo Piura
Vidriería N.L	20TQFGAKL64	6	Jr. San Lorenzo. Mercado Modelo Piura
Vidriería Negocios G.L SRL	20ERYQFHA79	6	El Bosque, Mercado Modelo Piura
Total: 4		22	

Elaboración Propia

Prorréguese el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por Decreto Supremo N° 201-2020-PCM y Decreto Supremo N° 008-2021-PCM, por el plazo de treinta y un (31) días calendario, a partir del lunes 01 de marzo de 2021, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19. Durante la presente prórroga del Estado de Emergencia Nacional queda restringido el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad

personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio, comprendidos en los incisos 9, 11 y 12 del artículo 2 y en el inciso 24, apartado f) del mismo artículo de la Constitución Política del Perú

### ***Criterios de inclusión y exclusión***

#### **Variable Gestión De Calidad**

##### **Criterio de Inclusión**

Las características de los colaboradores son:

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.

##### **Criterio de Exclusión**

- Personas que no están en capacidad de brindar información.

#### **Variable Productividad**

##### Criterio de Inclusión

Las características de los colaboradores son:

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.

##### Criterio de Exclusión

- Personal nuevo que labora dentro de las MYPE
- Personas que tienen un mes de haber sido contratados.
- Personal que tiene faltas en el trabajo o no han sido capacitado.

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Gestión de Calidad	Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. Nuevas Normas ISO, (2018)	Prácticas de la Gestión de Calidad	Apoyo de la alta gerencia	La dimensión “Practica de la gestión de calidad” se mide con sus indicadores: Apoyo de la alta gerencia, planeación estratégica de la calidad, gestión de la calidad de los proveedores, capacitación de los empleados y diseño de productos y procesos con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal	Clientes	Nominal	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Nivel de la Investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental y corte transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Está constituido por 4 MYPES rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de</p>
			Planeación estratégica de la calidad				
			Gestión de la calidad de los proveedores				
			Capacitación de los empleados				
			Diseño de productos y procesos				
		Principios de la Gestión de Calidad	Enfoque al cliente	La dimensión “Principio de la gestión de calidad” se mide con sus indicadores orientación al cliente, el liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor con la técnica de la			
			El Liderazgo				
			Participación del personal				
			Enfoque a procesos				
			Enfoque de sistema para la gestión				
			Mejora Continua				
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones				
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor				

				encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal			Piura, 2021”.
Productividad	Es el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc. Urbina, (2018)	Tipos de Productividad	Productividad laboral	La dimensión “Tipos de Productividad” se mide con sus indicadores: Productividad laboral, productividad total de los factores y productividad marginal con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal	Trabajadores	Nominal	Se encuestará a 384 clientes para la variable Gestión de Calidad y 22 trabajadores para la variable Productividad del rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021
			Productividad total de los factores (PTF)				
			Productividad marginal				
		Factores de la Productividad	Energía y actitud personales	La dimensión “Factores de Productividad” se mide con sus indicadores: Energía y actitud personales, equipamiento y recursos, objetivos, liderazgo y entorno con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal			
			Equipamiento y recursos				
			Objetivos				
			Liderazgo				
			Entorno				

Elaboración Propia

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

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modifica el entorno ni control o el proceso observado. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estas opiniones, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito con escala nominal u ordinal. Además, se acudió a la validación por medio de expertos.

#### ***4.5. Plan de análisis***

El plan de análisis permitirá dar respuesta a las preguntas de la investigación. Se señala los datos estadísticos de adecuados niveles, y capacitaciones en el programa de Excel y se aplicara la técnica descriptiva y se les realizara el cuestionario como instrumento enfocándose principalmente en los trabajadores. Se aplicará la técnica descriptiva por qué sirve para detallar, caracterizar y sintetizar los resultados que se obtendrán al realizar el cuestionario.



#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 1 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Fuente
Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, mercado modelo de Piura, 2021	¿Qué características tiene la Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura ,2021?	Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021	Gestión de Calidad	Prácticas de la Gestión de Calidad	Apoyo de la alta gerencia	Encuesta / cuestionario	Clientes
		Planeación estratégica de la Calidad					
		Gestión de la calidad de los proveedores					
		Capacitación de los empleados					
		Diseño de productos y procesos					
		Principios de la Gestión de Calidad		Enfoque al cliente			
				El liderazgo			
				Participación del personal			
				Enfoque a procesos			
				Enfoque de sistema para la gestión			
Mejora Continua							
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones							
		(a) Identificar las prácticas de la Gestión de la Calidad en las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021					
		(b) Conocer los principios de la Gestión de la Calidad en las					

		MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021					
		(c) Definir los tipos de la Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021	Productividad	Tipos de Productividad	Productividad laboral		Trabajadores
		(d) Determinar los factores que afecten en la Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021			Factores de la Productividad		
						Productividad marginal	
					Energía y actitud personales		
					Equipamiento y recursos		
					Objetivos		
					Liderazgo		
					Entorno		

Elaboración Propia

#### ***4.7. Principios éticos***

ULADECH, (2019), dicho trabajo de investigación se desarrolló

- **Protegiendo a las personas:** Se respetó la propiedad de los dueños de la MYPE en estudio con el fin de no divulgar datos que son estrictamente personales.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Para realizar esta investigación las personas que brindaron información lo hicieron de manera voluntaria, sin presión alguna, ni tampoco a cambio de algún beneficio económico, además con respecto a la información; la recolección de datos se les informó que solamente es con fines académicos.
- Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio
- **Autenticidad en la recolección de datos:** Los mismos que fueron recolectados de la fuente. Es decir, los resultados de las fuentes no han sido manipuladas, se ha presentado tal igual como se encontrado y con el debido permiso de las personas encuestadas.
- Confidencialidad con respecto a las respuestas de dichas encuestas

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. **Objetivo 1:** Identificar las prácticas de la Gestión de la Calidad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?	90	65	48	35	138	100
¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?	85	62	53	38	138	100
¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	98	71	40	29	138	100
¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	99	72	39	28	138	100
¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	97	70	41	30	138	100
¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	98	71	40	29	138	100
¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	93	67	45	33	138	100
¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	98	71	40	29	138	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

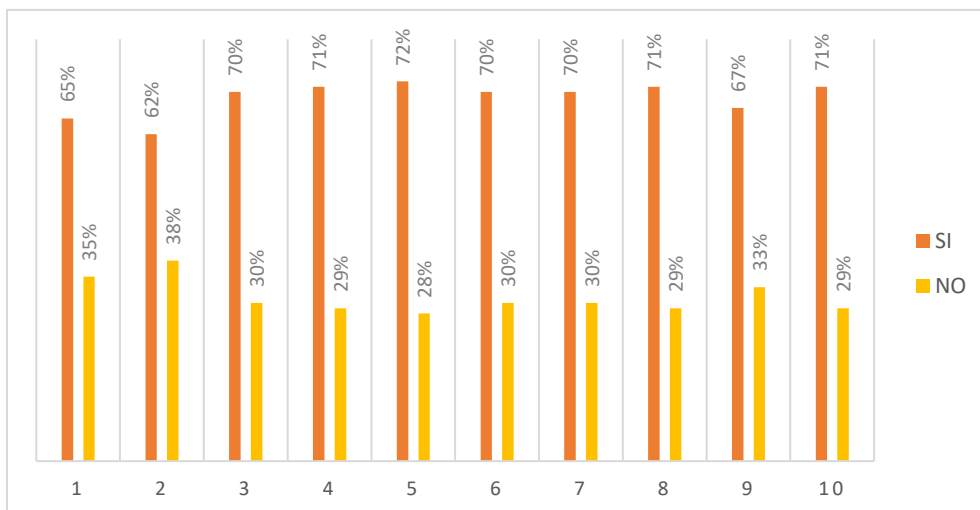


Figura 1: Gráfico de barras que representa las prácticas de la Gestión de la Calidad

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1 denominada prácticas de la Gestión de Calidad, se observa que el 65% de los clientes consideran que los trabajadores si reciben ayuda de los jefes, además el 62% de los clientes dicen la empresa si enfoca en los procesos de planificación a sus trabajadores, el 70% de los clientes también dicen que los trabajadores si intentan en cumplir con sus expectativas, también que el 71% de los clientes opinan que los trabajadores deben mejorar su servicio de calidad, el 72% de los clientes dicen que los productos se deben verificar antes que sean distribuidos, también se observa que el 70% de los clientes dicen que los productos que brindan son de buena calidad, también el 70% de los clientes dicen que los trabajadores que laboran en la MYPE si están capacitados ante un inconveniente que pueda surgir, el 71% de los clientes dicen que el personal necesitan que los capaciten, también se observa que el 67% de los clientes dicen que los productos que promocionan la MYPE son de su agrado y por último tenemos que el 71% de los clientes dicen que ellos si recomendarían a las demás personas que vayan a la MYPE a comprar por el buen producto que promocionan

### 5.1.2. **Objetivo 2:** Conocer los principios de la Gestión de la Calidad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	99	72	39	28	138	100
¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?	90	65	48	35	138	100
¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	94	68	44	32	138	100
¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?	98	71	40	29	138	100
¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?	99	72	39	28	138	100
¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	95	69	43	31	138	100
¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	92	67	46	33	138	100
¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	98	71	40	29	138	100
¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	93	67	45	33	138	100
¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejoras en su trabajo?	91	66	47	34	138	100
¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?	90	65	48	35	138	100
¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	85	62	53	38	138	100
¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?	97	65	43	35	138	100

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

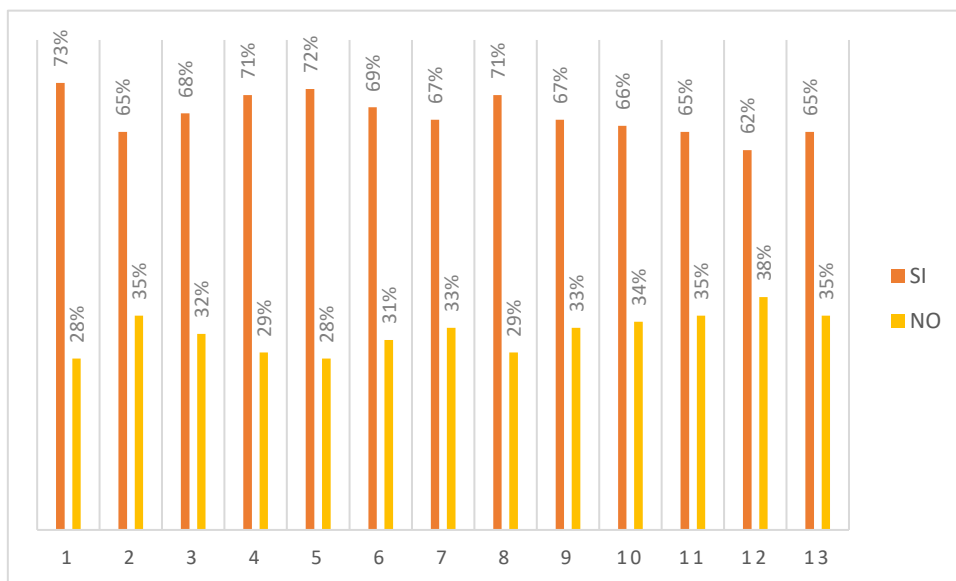


Figura 2: Gráfico de barras que representa los principios de la Gestión de la Calidad

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2 denominada principios de la Gestión de Calidad, se observa que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores si utilizan un lenguaje entendible al momento de su servicio , además el 65% de los clientes dicen los trabajadores si están dispuesto a darles solución ante un problema que pueda pasar en la MYPE, el 68% de los clientes también dicen que la MYPE necesita gestionar recursos para que así pueda gestionar un trabajo de calidad, también que el 71% de los clientes opinan que a los trabajadores les deben delegar más funciones en la MYPE el 72% de los clientes dicen que se sienten satisfecho por la atención brindada por la MYPE, también se observa que el 69% de los clientes dicen que el personal de la MYPE si demuestran responsabilidad y eficiencia en su trabajo, también el 67% de los clientes dicen que los trabajadores necesitan mejorar la experiencia y satisfacción hacia ellos, el 71% de los clientes dicen que si están conforme con la entrega de sus productos que promociona la MYPE, también se observa que el 67% de los clientes dicen que para ellos si es necesario que se cumplan los objetivos de la MYPE, el 66% de los clientes dicen que los trabajadores sí disponen de un buen sistema de

comunicación en el trabajo, el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si han mejorado en su servicio, también se obtuvo que el 62% de los clientes dicen que si existe un buen liderazgo en la MYPE en la que ayuda a que haiga un buen servicio y por último tenemos que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si están capacitados para poder dar solución ante cualquier problema

### 5.1.3. **Objetivo 3:** Definir los tipos de la Productividad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	18	82	4	18	22	100
¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	19	86	3	14	22	100
¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	17	77	5	23	22	100
¿Se requiere de más personal?	19	86	3	14	22	100

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

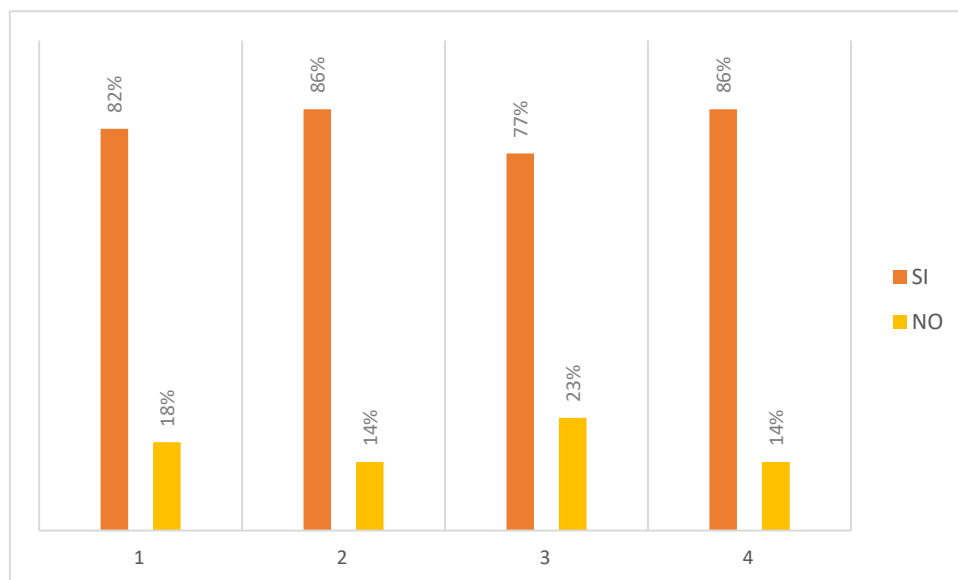


Figura 3: Gráfico de barras que representa los tipos de la Productividad



**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3 tipos de la Productividad se observa que el 82% de los trabajadores nos dicen que si consideran las horas de trabajo para así generar productividad, además el 86% de los trabajadores nos dicen que si tienen claro las tareas y funciones que desempeñan en la MYPE, el 77% de los trabajadores dicen que cuando sucede una situación de riesgo y por último tenemos que el 86% de los trabajadores dicen que la MYPE si necesitan de más personal para hacer más rápido las actividades

#### 5.1.4. **Objetivo 4:** Determinar los factores que afecten en la Productividad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?	19	86	3	14	22	100
¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?	18	82	4	18	22	100
¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	20	91	2	9	22	100
¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	20	91	2	9	22	100
¿Usted cree que el trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?	17	77	5	23	22	100
¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	20	91	2	9	22	100
¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	18	82	4	18	22	100
¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	19	86	3	14	22	100
¿Usted cree que los	21	95	1	5	22	100

objetivos de la empresa  
reflejan sus intereses?

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

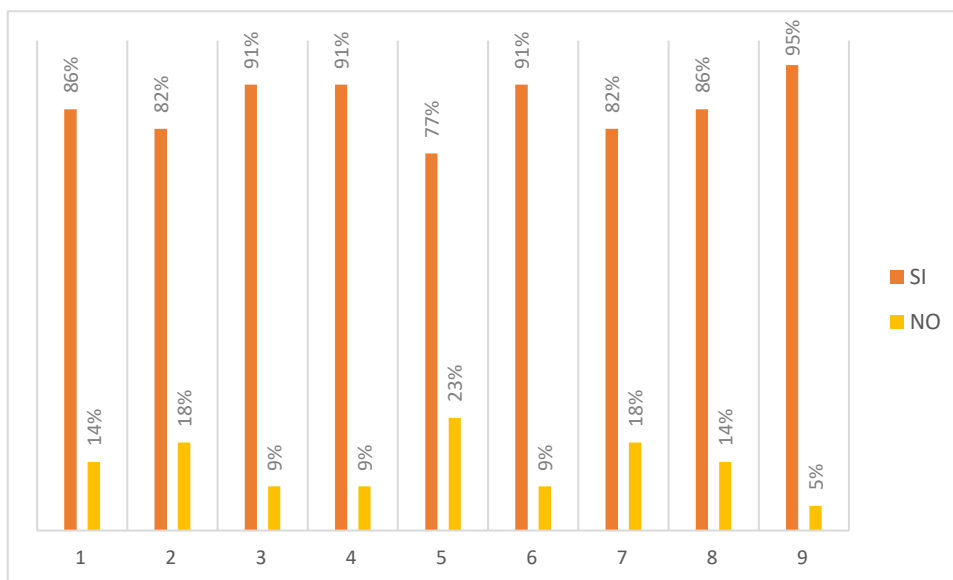


Figura 4: Gráfico de barras que representa los factores de la Productividad

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4 denominada factores de la Productividad, se observa que el 86% de los trabajadores dice que si entregan toda su energía en la MYPE, además el 82% de los trabajadores dicen que si recibieron capacitación para el puesto de trabajo en la que esta, el 91% de los trabajadores sí disponen de materiales y equipos en las que les ayuda a hacer correctamente su trabajo, también que el 91% de los trabajadores dicen sí disponen del tiempo para su realización de sus actividades diarias, el 77% de los trabajadores dicen si realizan un trabajo en equipo se puede cumplir con los objetivos de la empresa, el 91% de los trabajadores nos dicen que su jefe si es un buen líder en la empresa, también se observa que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno de ellos tienen lo necesario para desempeñar la función de líder y poder tomar una buena decisión, también el 86% de los trabajadores dicen que en el transcurso del tiempo está adquiriendo conocimiento adicional al que

ya tenía y por último tenemos que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos de la MYPE si reflejan sus intereses para ellos

**5.1.5. OG:** Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	98	71	40	29	138	100
¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	99	72	39	28	138	100
¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	99	72	39	28	138	100
¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	98	71	40	29	138	100
¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	18	82	4	18	22	100
¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	19	86	3	14	22	100
¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	17	77	5	23	22	100
¿Se requiere de más personal?	19	86	3	14	22	100
¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?	19	86	3	14	22	100
¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?	18	82	4	18	22	100
¿Disponen de materiales y	20	91	2	9	22	100

equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	20	91	2	9	22	100
¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	17	77	5	23	22	100
¿Usted cree que el trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?	20	91	2	9	22	100
¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	18	82	4	18	22	100
¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	19	86	3	14	22	100
¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	21	95	1	5	22	100
¿Usted cree que los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?						

Fuente: Elaboración propia

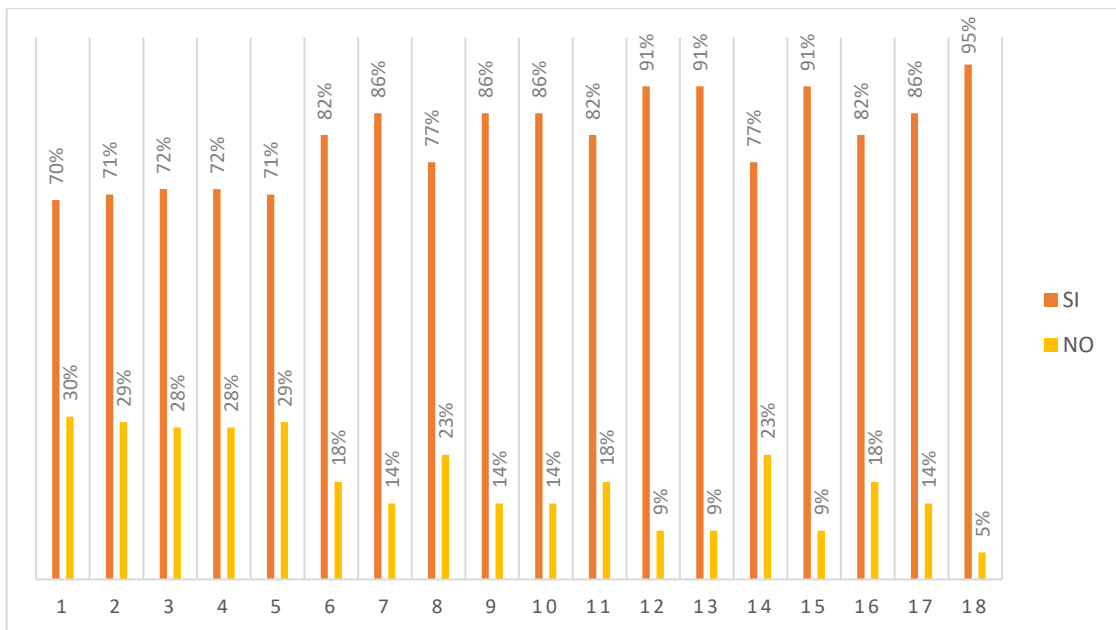


Figura 5: Gráfico de barras que representa el Objetivo General

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5 denominada Objetivo General: Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad, se observa que el 70% de los clientes también dicen que los trabajadores si intentan en cumplir con sus expectativas, también que el 71% de los clientes opinan que los trabajadores deben mejorar su servicio de calidad, el 72% de los clientes dicen que los productos se deben verificar antes que sean distribuidos, el 72% de los clientes dicen que los trabajadores si utilizan un lenguaje entendible al momento de su servicio, el 71% de los clientes dicen que si están conforme con la entrega de sus productos que promociona la MYPE, el 82% de los trabajadores nos dicen que si consideran las horas de trabajo para así generar productividad, además el 86% de los trabajadores nos dicen que si tienen claro las tareas y funciones que desempeñan en la MYPE, el 77% de los trabajadores dicen que cuando sucede una situación de riesgo y por último tenemos que el 86% de los trabajadores dicen que la MYPE si necesitan de más personal para hacer más rápido las actividades, el 86% de los trabajadores dice que si entregan toda su energía en la MYPE, además el 82% de los trabajadores dicen que si recibieron capacitación para el puesto de trabajo en la que esta, el 91% de los trabajadores sí disponen de materiales y equipos en las que les ayuda a hacer correctamente su trabajo, también que el 91% de los trabajadores dicen sí disponen del tiempo para su realización de sus actividades diarias, el 77% de los trabajadores dicen si realizan un trabajo en equipo se puede cumplir con los objetivos de la empresa, el 91% de los trabajadores nos dicen que su jefe si es un buen líder en la empresa, también se observa que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno de ellos tienen lo necesario para desempeñar la función de líder y poder tomar una buena decisión, también el 86% de los trabajadores dicen que en el transcurso del tiempo está adquiriendo conocimiento adicional al que

ya tenía y por último tenemos que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos de la MYPE si reflejan sus intereses para ellos

## **5.2. Análisis de resultados**

**En la tabla 1 y figura 1 denominada prácticas de la Gestión de Calidad,**

- Se observa que el 65% de los clientes consideran que los trabajadores si reciben ayuda de los jefes esto coincide con la investigación de **Erazo, (2020)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si reciben ayuda por sus jefes con la finalidad de que ellos crezcan profesionalmente
- El 70% de los clientes también dicen que los trabajadores si intentan en cumplir con sus expectativas esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2018)** en la cual en sus resultados le salió que el 70% de los clientes dicen que los trabajadores si cumplen con las expectativas que quiere conseguir la MYPE,
- También que el 71% de los clientes opinan que los trabajadores deben mejorar su servicio de calidad esto coincide con la investigación de **Avelino, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que los trabajadores deben mejorar su servicio con la finalidad que si hay una buena atención se mejorara la rentabilidad de la MYPE
- El 72% de los clientes dicen que los productos se deben verificar antes que sean distribuidos esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 72% de los clientes dicen que deben verificar el estado de los productos que ofrece la MYPE para así dar seguridad
- También se observa que el 70% de los clientes dicen que los productos que brindan son de buena calidad esto coincide con la investigación de **Castillo, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 70% de los clientes dicen se sienten satisfecho por los productos que ofrecen ya que son de buena calidad

mejorando así sus ventas

- También el 70% de los clientes dicen que los trabajadores que laboran en la MYPE si están capacitados ante un inconveniente que pueda surgir esto coincide con la investigación de **Castillo, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 70% de los clientes dicen que los trabajadores están debidamente capacitados ayudándoles a que sean capaces de solucionar algún problema que pueda surgir
- El 71% de los clientes dicen que el personal necesita que los capaciten esto coincide con la investigación de **Villalta, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que deben estar capacitados los trabajadores para dar solución ante un problema
- También se observa que el 67% de los clientes dicen que los productos que promocionan la MYPE son de su agrado esto coincide con la investigación de **Shupingahua, (2019)** en la cual en sus resultados le salió que el 67% de los clientes dicen la MYPE ofrecen productos de su agrado ayudando así que mejoren su rentabilidad
- Y por último tenemos que el 71% de los clientes dicen que ellos si recomendarían a las demás personas que vayan a la MYPE a comprar por el buen producto que promocionan esto coincide con la investigación de **Picón, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que ellos si recomendarían a la MYPE para que compren el producto que ofrecen



## En la tabla 2 y figura 2 denominada principios de la Gestión de Calidad

- Se observa que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores si utilizan un lenguaje entendible al momento de su servicio esto coincide con la investigación de **Picón, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores al momento ofrecer su servicio si tienen un lenguaje entendible para su comprensión
- Además, el 65% de los clientes dicen los trabajadores si están dispuesto a darles solución ante un problema que pueda pasar en la MYPE esto coincide con la investigación de **Villalta, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores de la MYPE si están a la disposición al momento de que surja un problema para dar así darle solución
- El 68% de los clientes también dicen que la MYPE necesita gestionar recursos para que así pueda gestionar un trabajo de calidad esto coincide con la investigación de **Castillo, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 68% de los clientes dicen que los trabajadores deben saber gestionar los recursos para así se pueda gestionar un buen trabajo
- También que el 71% de los clientes opinan que a los trabajadores les deben delegar más funciones en la MYPE esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que los jefes deben confiar a los trabajadores a que deleguen funciones dentro de la MYPE con la finalidad que se hagan más responsables
- El 72% de los clientes dicen que se sienten satisfecho por la atención brindada por la MYPE esto coincide con la investigación de **Avelino, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 72% de los clientes dicen que ellos se sienten

muy contentos y satisfecho por la atención por parte de los trabajadores de la MYPE

- También se observa que el 69% de los clientes dicen que el personal de la MYPE si demuestran responsabilidad y eficiencia en su trabajo, también el 67% de los clientes dicen que los trabajadores necesitan mejorar la experiencia y satisfacción hacia ellos esto coincide con la investigación de **Erazo, (2020)** en la cual en sus resultados le salió que el 67% de los clientes dicen que para que mejoren la rentabilidad la MYPE los trabajadores deben mejorar la experiencia hacia ellos
- El 71% de los clientes dicen que si están conforme con la entrega de sus productos que promociona la MYPE esto coincide con la investigación de **Shupingahua, (2019)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que ellos se sienten conforme con los productos que entrega la MYPE
- También se observa que el 67% de los clientes dicen que para ellos si es necesario que se cumplan los objetivos de la MYPE esto coincide con la investigación de **Castillo, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen que para los trabajadores si le es necesario que ellos cumplan sus objetivos propuesto por la MYPE
- El 66% de los clientes dicen que los trabajadores sí disponen de un buen sistema de comunicación en el trabajo esto coincide con la investigación de **Villalta, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 66% de los clientes dicen si existe una buena comunicación de los trabajadores en la MYPE

- El 65% de los clientes dicen que los trabajadores si han mejorado en su servicio esto coincide con la investigación de **Picón, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si han mejorado con su servicio en la MYPE
- También se obtuvo que el 62% de los clientes dicen que, si existe un buen liderazgo en la MYPE en la que ayuda a que haiga un buen servicio esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2018)** en la cual en sus resultados le salió que el 62% de los clientes dicen que los trabajadores si demuestran un buen liderazgo dentro de la MYPE
- Y por último tenemos que el 65% de los clientes dicen que los trabajadores si están capacitados para poder dar solución ante cualquier problema esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 65% de los clientes dicen los trabajadores si están capacitados para enfrentar un problema que suceda en la MYPE

### **En la tabla 3 y figura 3 tipos de la Productividad**

- Se observa que el 82% de los trabajadores dicen que si consideran las horas de trabajo para así generar productividad esto coincide con la investigación de **Amaya, Pozo & Zelaya, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen la MYPE si consideran las horas de trabajo que cada uno de ellos labora
- Además, el 86% de los trabajadores nos dicen que si tienen claro las tareas y funciones que desempeñan en la MYPE esto coincide con la investigación de **Mejía, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los clientes dicen ellos tienen claro las funciones y tareas que tienen cada uno tiene dentro

de la MYPE

- El 77% de los trabajadores dicen que cuando sucede una situación de riesgo ellos lo solucionan inmediatamente esto coincide con la investigación de **Rodríguez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 77% de los trabajadores dicen que si sucede una situación de riesgo ellos lo solucionan rápido
- Y por último tenemos que el 86% de los trabajadores dicen que la MYPE si necesitan de más personal para hacer más rápido las actividades esto coincide con la investigación de **Martínez, Vásquez & Gutiérrez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los clientes dicen la MYPE si necesitan más personal para hacer las labores más rápido dentro de la MYPE

**En la tabla 4 y figura 4 denominada factores que afecten en la Productividad**

- Se observa que el 86% de los trabajadores dice que si entregan toda su energía en la MYPE esto coincide con la investigación de **Carmen, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los trabajadores dicen que ellos entregan toda su energía al momento de laborar en la MYPE
- Además, el 82% de los trabajadores dicen que, si recibieron capacitación para el puesto de trabajo en la que esta esto coincide con la investigación de **Chiroque, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen los jefes de la MYPE si los capacitaron a ellos en el puesto que esta
- El 91% de los trabajadores sí disponen de materiales y equipos en las que les ayuda a hacer correctamente su trabajo esto coincide con la investigación de **Benites, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los

trabajadores dicen tienen unos buenos materiales y equipos que les ayuda a hacer un buen trabajo

- También que el 91% de los trabajadores dicen que sí tienen del tiempo para su realización de sus actividades diarias esto coincide con la investigación de **Mejía, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los trabajadores dicen que tienen el tiempo necesario para la realización de las actividades diarias realizadas en la MYPE
- El 77% de los trabajadores dicen si realizan un trabajo en equipo se puede cumplir con los objetivos de la empresa esto coincide con la investigación de **Rodríguez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 77% de los trabajadores dicen que trabajan en equipo para poder cumplir con todos los objetivos propuestos por la MYPE
- El 91% de los trabajadores nos dicen que su jefe si es un buen líder en la empresa esto coincide con la investigación de **Carmen, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los trabajadores dicen que su jefe es un buen líder en la MYPE
- También se observa que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno de ellos tienen lo necesario para desempeñar la función de líder y poder tomar una buena decisión esto coincide con la investigación de **Benites, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno tiene lo necesario para cumplir el papel de líder y saber tomar una buena decisión

- También el 86% de los trabajadores dicen que en el transcurso del tiempo está adquiriendo conocimiento adicional al que ya tenía esto coincide con la investigación de **Chiroque, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los trabajadores dicen que están adquiriendo conocimiento extra en el transcurso de los años en la empresa
- Y por último tenemos que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos de la MYPE si reflejan sus intereses para ellos esto coincide con la investigación de **Amaya, Pozo & Zelaya, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos que tiene la MYPE si reflejan sus intereses que ellos tienen

**En la tabla 5 y figura 5 denominado, determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad**

- Se observa que el 70% de los clientes también dicen que los trabajadores si intentan en cumplir con sus expectativas esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2018)** en la cual en sus resultados le salió que el 70% de los clientes dicen que los trabajadores si cumplen con las expectativas que quiere conseguir la MYPE
- También que el 71% de los clientes opinan que los trabajadores deben mejorar su servicio de calidad esto coincide con la investigación de **Avelino, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que los trabajadores deben mejorar su servicio con la finalidad que si hay una buena atención se mejorara la rentabilidad de la MYPE

- El 72% de los clientes dicen que los productos se deben verificar antes que sean distribuidos esto coincide con la investigación de **Ortiz, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 72% de los clientes dicen que deben verificar el estado de los productos que ofrece la MYPE para así dar seguridad
- El 72% de los clientes dicen que los trabajadores si utilizan un lenguaje entendible al momento de su servicio esto coincide con la investigación de **Picón, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 72% de los clientes dicen que los trabajadores al momento ofrecer su servicio si tienen un lenguaje entendible para su comprensión
- El 71% de los clientes dicen que si están conforme con la entrega de sus productos que promociona la MYPE esto coincide con la investigación de **Shupingahua, (2019)** en la cual en sus resultados le salió que el 71% de los clientes dicen que ellos se sienten conforme con los productos que entrega la MYPE
- El 82% de los trabajadores nos dicen que si consideran las horas de trabajo para así generar productividad esto coincide con la investigación de **Amaya, Pozo & Zelaya, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen la MYPE si consideran las horas de trabajo que cada uno de ellos labora
- Además, el 86% de los trabajadores nos dicen que si tienen claro las tareas y funciones que desempeñan en la MYPE esto coincide con la investigación de **Mejía, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los clientes dicen ellos tienen claro las funciones y tareas que tienen cada uno tiene dentro de la MYPE

- El 77% de los trabajadores dicen que cuando sucede una situación de riesgo ellos lo solucionan inmediatamente esto coincide con la investigación de **Rodríguez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 77% de los trabajadores dicen que si sucede una situación de riesgo ellos lo solucionan rápido
- Tenemos que el 86% de los trabajadores dicen que la MYPE si necesitan de más personal para hacer más rápido las actividades esto coincide con la investigación de **Martínez, Vásquez & Gutiérrez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los clientes dicen la MYPE si necesitan más personal para hacer las labores más rápido dentro de la MYPE
- El 86% de los trabajadores dice que si entregan toda su energía en la MYPE esto coincide con la investigación de **Carmen, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los trabajadores dicen que ellos entregan toda su energía al momento de laborar en la MYPE
- Además, el 82% de los trabajadores dicen que, si recibieron capacitación para el puesto de trabajo en la que esta esto coincide con la investigación de **Chiroque, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen los jefes de la MYPE si los capacitaron a ellos en el puesto que esta
- El 91% de los trabajadores sí disponen de materiales y equipos en las que les ayuda a hacer correctamente su trabajo esto coincide con la investigación de **Benites, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los trabajadores dicen tienen unos buenos materiales y equipos que les ayuda a hacer un buen trabajo



- También que el 91% de los trabajadores dicen sí disponen del tiempo para su realización de sus actividades diarias esto coincide con la investigación de **Mejía, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los trabajadores dicen que tienen el tiempo necesario para la realización de las actividades diarias realizadas en la MYPE
- El 77% de los trabajadores dicen si realizan un trabajo en equipo se puede cumplir con los objetivos de la empresa esto coincide con la investigación de **Rodríguez, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 77% de los trabajadores dicen que trabajan en equipo para poder cumplir con todos los objetivos propuestos por la MYPE
- El 91% de los trabajadores nos dicen que su jefe si es un buen líder en la empresa esto coincide con la investigación de **Carmen, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 91% de los trabajadores dicen que su jefe es un buen líder en la MYPE
- También se observa que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno de ellos tienen lo necesario para desempeñar la función de líder y poder tomar una buena decisión esto coincide con la investigación de **Benites, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores dicen que cada uno tiene lo necesario para cumplir el papel de líder y saber tomar una buena decisión
- El 86% de los trabajadores dicen que en el transcurso del tiempo está adquiriendo conocimiento adicional al que ya tenía esto coincide con la investigación de **Chiroque, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 86% de los trabajadores dicen que están adquiriendo conocimiento extra en el

transcurso de los años en la empresa

- Y por último tenemos que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos de la MYPE si reflejan sus intereses para ellos esto coincide con la investigación de **Amaya, Pozo & Zelaya, (2017)** en la cual en sus resultados le salió que el 95% de los trabajadores dicen que los objetivos que tiene la MYPE si reflejan sus intereses que ellos tienen

## VI. CONCLUSIONES

Prácticas de la Gestión de Calidad que usan las MYPE rubro vidrierías del Mercado Central de Piura se identificó que cumplen con el apoyo de la alta gerencia ya que el jefe de la MYPE ayuda a los trabajadores orientándolos y apoyándolos a cumplir con sus metas, también se ve casi la totalidad que hay una buena planeación estratégica de la calidad ya que la empresa formula una buena estrategia para que así la empresa logre sus objetivos, también en la totalidad se aplica una buena gestión de la calidad de los proveedores ya que la empresa se asegura que los productos que ofrecen tienen que ser de buena calidad antes de venderlo a sus clientes, también se ve que casi la mayoría hay una buena capacitación hacia el personal ya que la empresa se preocupa que los trabajadores realicen correctamente sus funciones y así evitar problemas en la empresa y también tienen un buen diseño de productos y procesos ya que la empresa en el transcurso del tiempo mejoran el producto y así ofrecerles a sus clientes para poder así mejorar su rentabilidad

La Gestión de Calidad que usan las MYPE rubro vidrierías del Mercado Central de Piura se identificó que aplican la orientación al cliente en la cual cada trabajador de la vidriería saben las responsabilidades de cada uno ejerce en la MYPE, así mismo cumplen con el liderazgo ya que el jefe ayuda con su papel de líder guiándolos a que puedan cumplir con sus metas y con respecto a la participación del personal de la vidriería son rápidos en la atención en la cual es brindada hacia los clientes y además sus productos que ofrecen los mejoran con lo que pide los clientes mejorando así su rentabilidad y diferenciándose de la competencia

Los Tipos de Productividad que usan las MYPE se identificó que ejecutan una productividad laboral ya que la MYPE reconoce las horas y el rendimiento que cada trabajador ejecuta dentro de su jornada laboral, también aplica una productividad total de factores ya que la MYPE evalúa a cada uno de los trabajadores el rendimiento laboral que desarrollan dependiendo de varios factores como la tecnología y por último se aplica la productividad marginal ya que la MYPE evalúa el producto que más ganancia generan para así ofrecerles a sus clientes.

Los Factores de la Productividad que usan las MYPE se identificó que cada trabajador de la MYPE posee una buena energía y de buena actitud personal y lo demuestran al momento de realizar su trabajo, también se ve que la MYPE posee un buen equipamiento y posee de buenos recursos necesarios para elaborar productos de calidad para así ofrecerles a sus clientes mejorando así la fidelidad y su rentabilidad, también que la MYPE cada trabajador se compromete a sí mismos y se esfuerzan por lograr los objetivos que plantea la empresa, también se ve que la MYPE se ejerce un buen liderazgo por parte del jefe ya que él les genera confianza a seguir adelante y les apoya en cualquier circunstancias y también se ve que en el entorno que ellos están se sienten cómodos con la finalidad de que aumenten su productividad

## V. RECOMENDACIONES

Tener en claro que la Gestión de Calidad y la Productividad son dos factores diferentes, y que están relacionados directamente, por ello incrementa los costos que se necesita para conseguir un nuevo cliente, además está la posibilidad que cree un efecto de fiabilidad adecuada.

Se recomienda también adoptar estrategias, referente a la calidad de servicio en aspectos intangibles como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, con el fin poder tener una mayor participación en el mercado, así como también para poder mantener la capacidad o incremento de clientes porque está comprobado que estos aspectos son los que tienen mayor grado de relación con la atención al cliente.

Buscar la gestión de alta calidad, con un plan estratégico, imponiendo buenas aplicaciones expresadas en sus objetivos estratégicos. Asimismo, buscar corporaciones respecto a las señales de rendimiento, supervisión constante que muestra profesionalismo en el desarrollo de sus funciones dentro de la forma de producción.

## Referencias Bibliográficas

- Amaya Zeas, I. M., Pozo Sevilla, H. A., & Zelaya Obando, F. J. (2017). Competitividad de las empresas comercializadoras de materiales de construcción legalmente constituidas en la ciudad de Estelí, año 2015. Estelí. Obtenido de: <http://repositorio.unan.edu.ni/2131/1/17323.pdf>
- ARANA, R. L. (2017). *Mejora De Productividad En El Área De Producción De Carteras En Una Empresa De Accesorios De Vestir Y Artículos De Viaje*. Lima.
- ASEP. (25 de Noviembre de 2017). MYPES aportan el 40% del pbi. obtenido de: <https://asep.pe>
- Benites Guevara, C. (2017). CARACTERIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE FERRETERIAS DE LA AV. GRAU SECTOR OESTE PIURA;2015. Piura. Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/956/COMPETITIVIDAD\\_RENTABILIDAD\\_BENITES\\_GUEVARA\\_CARLOS\\_EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/956/COMPETITIVIDAD_RENTABILIDAD_BENITES_GUEVARA_CARLOS_EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CALIDAD, C. D. (2019). *Ingeniería Y Consultoría IC*. Obtenido de: <https://www.ingenieriayconsultoriaic.es/consultoria/caracter%C3%ADsticas-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/>
- Carmen, D. (2017). "CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL RUBRO FERRETERÍA DE LA CIUDAD DE SULLANA". Sullana
- Chiroque Zapata, J. (2017). CARACTERIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD, LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ARTÍCULOS DE FERRETERÍA DEL MERCADO MODELO DE PIURA PERIODO 2012. Piura. Obtenido de:

[https://es.slideshare.net/JaimeRaulLupucheTimana/tesis-27927309?qid=8c616ecb-b49f4f67-85e2-2ad49e0e65e0&v=&b=&from\\_search=2](https://es.slideshare.net/JaimeRaulLupucheTimana/tesis-27927309?qid=8c616ecb-b49f4f67-85e2-2ad49e0e65e0&v=&b=&from_search=2)

Coello, A. A. (2019). *weds.ucm.es*. Obtenido de:

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

*Concepto.de*. (2019). Obtenido de: <https://concepto.de/productividad/>

Córdova, Z. M. (2019). *Estadística: descriptiva e inferencial aplicaciones*. Lima: Moshera S.R.L.

Cuatrecasas & Gonzales (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Estados Unidos: Bresca.

DOMÍNGUEZ, N. A. (2018). *Capacitación Y Productividad En Las Mype De Abarrotes De Morropón (Piura), Período 2014*. Piura.

*Emprende Pyme*. (2018). Obtenido de 10 errores comunes del emprendedor::

<https://www.emprendepyme.net/10-errores-comunes-del-emprendedor.html>

Erazo, A. (2020). *Gestión administrativa de la ferretería “El Ahorro”*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

EXCELENCIA, N. N. (25 de agosto de 2020). *Que es la gestion de la calidad*. Obtenido de:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Fuentes, N. S. (2019). *“Satisfacción Laboral Y Su Influencia En Laproductividad”*.

Quetzaltenango.

Gamelearn. (2019). Obtenido de: [https://www.game-learn.com/5-factores-que-influyen-en-la-](https://www.game-learn.com/5-factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral/)

[productividad-laboral/](https://www.game-learn.com/5-factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral/)

Garcia, R. M. (2019). *La Medicion de la productividad y la eficiencia en los servicios de abastecimiento de agua de las ciudades Andaluzas*. Granada.

Guevara, R. J. (2019). *La productividad sectorial en España : una perspectiva micro*. España:

Fundacion BBVA.

Hernandez. (2019). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [www.google.com](http://www.google.com):

<http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>

Hernandez, R. (27 de 6 de 2018). *sikde Share*. Obtenido de diseño transversal::

<https://es.slideshare.net/Spaceeeboy/diseo-de-investigacion-transversal-y-longitudinal>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2017). Metodología de la investigación (5a ed.).

México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

ISO 9001:2015. (25 de Julio de 2018). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?*

Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

*La importancia de la buena localización de un negocio*. (3 de febrero de 2017). Obtenido de

emprende pyme.net:: <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-buena-localizacion-de-un-negocio.html>

*La importancia de ser puntual en la entrega del producto o servicio*. (06 de noviembre de

2017). Obtenido de: <https://www.gerencie.com/la-importancia-de-ser-puntual-en-la-entrega-del-producto-o-servicio.html>

Martínez Sevilla, G. E., Vásquez Gutiérrez, M. P., & Gutiérrez Rizo, J. J. (2014). Estrategias

Competitivas de la Ferretería Blandón Moreno N° 1 con respecto a las otras Ferreterías ubicadas en el Distrito N° 1 en la ciudad de Estelí año 2014. Estelí. Obtenido de:

<http://repositorio.unan.edu.ni/1841/1/16367.pdf>

Mejía Meza, T. (2017). “PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE

LAS EMPRESAS DE FERRETERÍA Y TLAPALERÍA DE LA HEROICA CIUDAD DE HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA, PARA IMPULSAR SU COMPETITIVIDAD”. HUAJUAPAN DE LEÓN, OAXACA. Obtenido de:

[http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/13017.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/13017.pdf)

Nicaragua, E. Z. (2018). *Organización de la estructura*. Roxana Romero. RUTA.

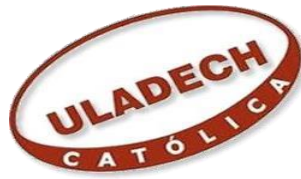


- Nuevas Normas ISO*. (16 de octubre de 2018). Obtenido de Escuela Europea de Excelencia:  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Peres ,Porto, J., & Gardey, A. (2018). *definicion de productividad*. Recuperado el 7 de 6 de 2017, de: <http://definicion.de/productividad: http://definicion.de/productividad/>
- Peru21. (5 de julio de 2019). El 85% de las Mype en Perú es informal. Obtenido de: <http://peru21.pe>
- Picón, R. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Juanjuí, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Ramírez, M. A. (2019). *Las prácticas de gestión de la calidad en empresas manufactureras*. Obtenido de: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01 PF668 Las pr cticas de gesti n.pdf>
- Rodrigues. (2020). *Factores Externos E Internos Determinantes De La Orietacion De La Cultura Estrategica De Las Empresas*. La Laguna: <http://www.redaedem.org/articulos/iedee/v14/141013.pdf>.
- Rodríguez Huamán, J. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD, LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO FERRETERÍAS DE HUARAZ, AÑO 2016*. Huaraz. Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3847/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_RODIRGUEZ\\_HUAMAN\\_JUAN\\_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3847/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_RODIRGUEZ_HUAMAN_JUAN_RAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosales, E. A. (2018). *Plan De Marketing Para El Posicionamiento De*. Piura: Universidad Nacional De Piura. Obtenido de: <http://repositorio.unp.edu.pe/>
- SATISFACER NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE ACTUAL*. (2 de noviembre de

- 2017). Obtenido de CIM: <http://www.ciminvestigacion.com/satisfacer-necesidades-del-cliente/>
- TORRES, G. R. (2018). *Satisfacción Y Productividad Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro Venta Minorista De Productos De Farmacia Y Artículos De Tocador (Farmacias) Del Casco Urbano De Chimbote*, 2018. Chimbote. Universia. (23 de junio de 2019). Obtenido de Administracion de empresas. <http://www.universia.edu.pe/estudios/udep/administracion-empresas/st/66260>
- Urbina, Castillo, C. (7 de 6 de 2017). *Monografias.com*. Recuperado el 7 de 2 de 2021, de: <http://www.monografias.com/trabajos58/productividad/productividad.shtml>
- Vidrios y cristales. (11 de FEBRERO de 2021). *EMB CONSTRUCCION*. Obtenido de: <http://www.emb.cl/construccion/articulo.mvc?xid=2105&ni=vidrios-y-cristales-nuevas-tecnologias-para-innovar-en-la-construccion>
- Villalta (2017). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes comerciales rubro metal mecánica en Tumbes, 2016” (Pág. 89) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote ULADECH.
- Wikipedia. (11 de 5 de 2017). Recuperado el 7 de 6 de 2017, de Productividad: <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>
- Wikipedia. (26 de enero de 2018). Obtenido de Administracion publica en el Peru: [https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_p%C3%BAblica\\_en\\_el\\_Per%C3%BA](https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica_en_el_Per%C3%BA)

# **ANEXOS**

## Cuestionario



### Cuestionario dirigido a Clientes

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

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

#### Datos Generales

- a) Edad: .....                      b) Género: .....                      c) Estado civil: .....  
d) Ocupación: .....                      e) Nivel educativo: .....

#### **Variable: Gestión de Calidad**

1.- ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?

- a) Si                      b) No

2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?

- a) Si                      b) No

3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?

- a) Si                      b) No

4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?

- a) Si                      b) No

5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?

- a) Si                      b) No

6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?

- a) Si                      b) No

7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?

- a) Si                      b) No

8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?

- a) Si                      b) No

9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?

- a) Si                      b) No

10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?

- a) Si                      b) No

11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?

- a) Si                      b) No

12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?

- a) Si                      b) No

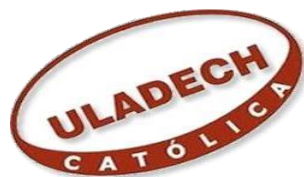
13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?

- a) Si                      b) No

14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?

- a) Si                      b) No

- 15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?  
a) Si                      b) No
- 16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?  
a) Si                      b) No
- 17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?  
a) Si                      b) No
- 18.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?  
a) Si                      b) No
- 19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?  
a) Si                      b) No
- 20.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?  
a) Si                      b) No
- 21.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?  
a) Si                      b) No
- 22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?  
a) Si                      b) No
- 23.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?  
a) Si                      b) No



## Cuestionario para Trabajadores

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro vidrierías del Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, año 2021 por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere mas conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la Universidad.

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

### Datos Generales

- a) Edad: .....                      b) Género: .....                      c) Estado civil: .....  
d) Ocupación: .....                      e) Nivel educativo: .....

### **Variable: Productividad**

1.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?

- a) Si                      b) No

2.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?

- a) Si                      b) No

3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?

a) Si                      b) No

4.- ¿Se requiere de más personal?

a) Si                      b) No

5.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?

a) Si                      b)

6.- ¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?

a) Si                      b) No

7.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?

a) Si                      b) No

8.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?

a) Si                      b) No

9.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?

a) Si                      b) No

10.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?

a) Si                      b) No

11.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?

a) Si                      b) No

12.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?

a) Si                      b) No

13.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?

a) Si                      b) No




## Evidencia

### VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

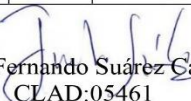
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?	X			X		X		X
2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?	X			X		X		X
3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	X			X		X		X
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	X			X		X		X
6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?	X			X		X		X
7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	X			X		X		X
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	X			X		X		X
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	X			X		X		X
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	X			X		X		X
12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?	X			X		X		X
13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?	X			X		X		X

15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?	X			X		X		X
16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	X			X		X		X
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	X			X		X		X
18.- ¿Cree usted que las MYPE requiere un lugar más amplio?	X		X			X		X
19.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	X			X		X		X
20.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	X			X		X		X
21.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?	X			X		X		X
22.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?	X			X		X		X
23.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	X			X		X		X
24.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?	X			X		X		X

  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
 CLAD:05461

**VARIABLE: PRODUCTIVIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	X			X		X		X
2.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	X			X		X		X
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	X			X		X		X
4.- ¿Se requiere de más personal?	X			X		X		X
5.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?	X			X		X		X
6.- ¿Usted recibió capacitación adecuada para el puesto de trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	X			X		X		X
9.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	X			X		X		X
11.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	X			X		X		X
12.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	X			X		X		X
13.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?	X			X		X		X

  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
 CLAD:05461



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Héctor Orlando Arias Clavijo Identificado con DNI N°  
02786302 con grado de Mg. DOCENCIA UNIVERSITARIA Por medio  
de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento  
(os) de recolección de datos: CUESTIONARIO elaborado por: DAIAN LOPEZ  
MARTINEZ, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)  
seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO VIDRIERÍAS DE JIRÓN SAN  
LORENZO, MERCADO MODELO DE PIURA, 2021" que se encuentra realizando.

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

Piura, 10 de marzo del 2021

  
Mg. Arias Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma

**VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	/			✓		✓		✓
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	✓			✓		✓		✓
10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	✓			✓		✓		✓
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?	✓			✓		✓		✓
13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	✓			✓		✓		✓
14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Chirijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?	✓			✓		✓		✓
16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	✓			✓		✓		✓
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	✓			✓		✓		✓
18.- ¿Cree usted que las MYPE requiere un lugar más amplio?	✓			✓		✓		✓
19.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	✓			✓		✓		✓
20.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	✓			✓		✓		✓
21.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?	✓			✓		✓		✓
22.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?	✓			✓		✓		✓
23.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
24.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Carrizo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

**VARIABLE: PRODUCTIVIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Se requiere de más personal?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
10.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	✓			✓		✓		✓
11.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	✓			✓		✓		✓
13.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?	✓			✓		✓		✓

  
**Ag. Arica Carrizo Hector Orlando**  
**DNI. 02786302**  
**CLAD 06246**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

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

Por medio de la presente hago constar que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario elaborado por López Martínez Daian, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO VIDRIERÍAS DE JIRÓN SAN LORENZO, MERCADO MODELO DE PIURA, 2021” que se encuentra realizando.

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

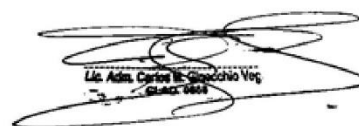
Piura, 10 de marzo del 2021

Firma




**VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso a quiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?	X			X		X		X
2.- ¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?	X			X		X		X
3.- ¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	X			X		X		X
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	X			X		X		X
6.- ¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?	X			X		X		X
7.- ¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	X			X		X		X
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	X			X		X		X
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	X			X		X		X
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	X			X		X		X
12.- ¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?	X			X		X		X
13.- ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
14.- ¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?	X			X		X		X



Lic. Adm. Carlos H. Siquichio Veg.  
2018

15.- ¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?	X			X		X		X
16.- ¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	X			X		X		X
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	X			X		X		X
18.- ¿Cree usted que las MYPE requiere un lugar más amplio?	X			X		X		X
19.- ¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	X			X		X		X
20.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	X			X		X		X
21.- ¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?	X			X		X		X
22.- ¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?	X			X		X		X
23.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	X			X		X		X
24.- ¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?	X			X		X		X

  
 Lic. Adm. Carlos M. Giacchino Veg.  
 2023-08-08

**VARIABLE: PRODUCTIVIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	X			X		X		X
2.- ¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	X			X		X		X
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	X			X		X		X
4.- ¿Se requiere de más personal?	X			X		X		X
5.- ¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?	X			X		X		X
6.- ¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?	X			X		X		X
7.- ¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	X			X		X		X
8.- ¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	X			X		X		X
9.- ¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	X			X		X		X
11.- ¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	X			X		X		X
12.- ¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	X			X		X		X
13.- ¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?	X			X		X		X

Lic. Adm. Carlos E. Guzmán Vög  
Director  
2013

## PRUEBA PILOTO

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	98	71	40	29	138	100
¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	99	72	39	28	138	100
¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?	97	70	41	30	138	100
¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	97	70	41	30	138	100
¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	98	71	40	29	138	100
¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	98	71	40	29	138	100
¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	99	72	39	28	138	100
¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?	98	71	40	29	138	100
¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?	99	72	39	28	138	100
¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	95	69	43	31	138	100
¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?	98	71	40	29	138	100
¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	93	67	45	33	138	100
¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su	91	66	47	34	138	100

trabajo?							
¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?	97	65	43	35	138	100	
¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	18	82	4	18	22	100	
¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?	19	86	3	14	22	100	
¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	17	77	5	23	22	100	
¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?	20	91	2	9	22	100	
¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?	20	91	2	9	22	100	
¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?	20	91	2	9	22	100	
¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?	19	86	3	14	22	100	
¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?	18	82	4	18	22	100	

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA	FUENTE
Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021	Gestión de Calidad	Prácticas de Gestión de Calidad	Apoyo de la alta gerencia	¿Usted cree que los trabajadores reciben ayuda de sus jefes?	Nominal	Clientes
				¿Usted cree que la MYPE enfoca a sus trabajadores en los procesos de planificación?		
			Planeación estratégica de la calidad	¿Usted cree que los trabajadores intentan en cumplir con sus expectativas?		
				¿Usted cree que los trabajadores deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?		
			Gestión de la calidad de los proveedores	¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?		
				¿Para usted los productos que les brindan las MYPE son de buena calidad?		
			Capacitación de los empleados	¿Usted cree que los trabajadores de las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?		
				¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?		
			Diseño de productos y procesos	¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?		
				¿Usted cómo cliente les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?		
	Enfoque al cliente	¿Utilizan un lenguaje entendible				

		Principios de la Gestión de Calidad		mostrando actitud de servicio?		
				¿Ante una queja o reclamo los trabajadores tratan de darle solución al problema?		
			Liderazgo	¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?		
				¿Se debe delegar funciones para cada trabajador en las MYPE?		
			Participación del personal	¿Se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada de las MYPE?		
				¿Cree que el personal de la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?		
			Enfoque a procesos	¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?		
			Enfoque de Sistema a la Gestión	¿Se está conforme de la entrega de su producto requerido?		
				¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?		
			Mejora Continua	¿Usted cree que los trabajadores disponen de un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?		
				¿Cree usted que los trabajadores han mejorado en su servicio?		
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?		
				¿Cree usted que los trabajadores están capacitados para solucionar los problemas?		

	Productividad	Tipos de Productividad	Productividad laboral	¿Consideran que las horas de trabajo generan productividad?	Nominal	Trabajadores
			Productividad total de los factores (PTF)	¿Tienen claro las tareas y funciones de la MYPE?		
				¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?		
			Productividad marginal	¿Se requiere de más personal?		
		Factores de la Productividad	Energía y actitud personales	¿Usted entrega toda su energía al equipo u organización?		
				¿Usted recibió capacitación adecuado para el puesto de trabajo?		
			Equipamiento y recursos	¿Disponen de materiales y equipo preventivo necesario para hacer correctamente el trabajo?		
				¿Dispone del tiempo adecuado para realizar actividades diarias?		
			Objetivos	¿Usted cree que trabajo en equipo puede llegar a cumplir con los objetivos de la empresa?		
			Liderazgo	¿Usted cree que su jefe es un buen líder en la empresa?		
				¿Cree usted que tiene lo necesario para ser un buen líder y tomar una decisión?		
			Entorno	¿Usted está adquiriendo conocimiento adicional de la que ya tenía?		
				¿Usted cree los objetivos de la empresa reflejan sus intereses?		



Preguntas Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
15	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
17	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1

19	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
24	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
28	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
29	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
30	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
31	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
32	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
35	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
53	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
56	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
59	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
60	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
61	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
62	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
63	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
64	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
65	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
66	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
68	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
69	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
70	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
71	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2

72	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
73	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
74	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2
75	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
76	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
77	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2
78	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
79	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
80	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
81	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
82	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
83	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
84	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
85	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
86	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

126	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Libro de codificación de trabajadores

Preguntas Personas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1
4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	4	1
5	1	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	5	1
6	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	2
7	1	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2
8	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1
9	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2
11	1	1	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1
12	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1
13	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2
14	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1
15	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1
16	1	1	1	1	4	2	1	1	3	1	1	1	1
17	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2
18	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1
19	1	1	1	2	5	2	1	1	4	1	1	4	1
20	2	1	1	1	4	1	2	2	3	1	2	2	1
21	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2
22	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	3	1

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 26-feb.-2021 23:46 -05  
Identificador: 1519378573  
Número de palabras: 5710  
Entregado: 3

Turnitin proyecto de investigación - Sección ... Por DAIAN  
LOPEZ MARTINEZ

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 5%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 5%

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

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER: 45757402

Nro: 082021-00008104  
Fecha: 07-05-2021 11:51

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) LOPEZ MARTINEZ DAIAN , con código de matrícula 0811141071, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 07 DE MAYO DEL 2021.



V°B° CAJA

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

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