



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA,
AÑO 2020**

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

AUTOR

**NEYRA BALCAZAR, CRISTHIAN JOSE
ORCID: 0000-0002-2173-4586**

ASESOR

**CANCHARI QUISPE, ALICIA
ORCID: 0000-0001-6176-191X**

PIURA – PERÚ

2022

1. TÍTULO DE LA TESIS

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE,
RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Neyra Balcazar, Cristhian Jose

ORCID: 0000-0002-2173-4586

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

ASESOR

Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asensio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Mgtr. Canchari Quispe Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Asesor

4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro padre celestial, a mi familia por su incondicional apoyo y a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

DEDICATORIA

A mi querida madre, mis abuelos maternos, mis
hermanos y a la memoria de mis seres queridos.

5. RESUMEN

En la presente investigación se formuló el siguiente enunciado ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020?; tuvo como objetivo: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, corte transversal; se estableció como población a los propietarios, trabajadores y clientes, teniendo como muestra 3 propietarios, 21 trabajadores y 68 clientes, para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultados para la variable gestión de calidad, que el 100% de los trabajadores verifican el producto antes de brindárselo al cliente, y el 90% de trabajadores afirman que se sienten comprometidos con los objetivos de la MYPE. Con respecto a la variable productividad laboral, el 85% de los clientes afirmaron que el trabajador identifica sus necesidades, y el 100% de los trabajadores indicaron que cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos. Se concluye que las MYPE están gestionando adecuadamente los enfoques y principios de la gestión de calidad, debido a que están manejando satisfactoriamente los procesos para brindar un servicio de calidad, seguidamente se identificó que conocen los factores y estrategias de la productividad laboral, lo cual les está permitiendo alcanzar una mejor posición en el mercado.

Palabras clave: Gestión de calidad, productividad laboral, pollerías.

ABSTRACT

In this research, the following statement was formulated: What are the characteristics of quality management and labor productivity in MYPE, poultry industry in the center of Piura, year 2020?; Its objective was: To know the characteristics of quality management and labor productivity in the MYPE, poultry business of the Center of Piura, year 2020. The methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, cross-sectional was used; The population was established as the owners, workers and clients, having as a sample 3 owners, 21 workers and 68 clients, for the collection of information the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. It was obtained as results for the quality management variable, that 100% of the workers verify the product before providing it to the client, and 90% of the workers affirm that they feel committed to the objectives of the MYPE. Regarding the variable labor productivity, 85% of the clients affirm that the worker identifies his needs, and 100% of the workers indicated that they have modern technological equipment to prepare the products. It is concluded that the MYPE are adequately managing the approaches and principles of quality management, because they are satisfactorily managing the processes to provide a quality service, then it was identified that they know the factors and strategies of labor productivity, which it is allowing to achieve a better position in the market.

Keywords: Quality management, labor productivity, chicken poultry.

6. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vii
6. CONTENIDO.....	ix
7. ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas.....	28
2.3. Hipótesis	40
2.4. Variables	41
III. METODOLOGÍA.....	43
3.1. El tipo y nivel de la investigación.....	43
3.2. Diseño de la Investigación.....	43
3.3. Población y muestra	44
3.4. Definición y operacionalización de las variables	47
3.5. Técnicas e instrumentos	50
3.6. Plan de análisis.....	50
3.7. Matriz de consistencia.....	51
3.8. Principios éticos.....	53
IV. RESULTADOS	54
4.1. Resultados.....	54
4.2. Análisis de resultados.....	66
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. Conclusiones	83
5.2. Recomendaciones	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	93

7. ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	54
Tabla 2: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	56
Tabla 3: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	57
Tabla 4: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	58
Tabla 5: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	60
Tabla 6: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020.....	61
Tabla 7: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020.....	63
Tabla 8: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	54
Figura 2: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	56
Figura 3: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	57
Figura 4: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	58
Figura 5: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	60
Figura 6: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020.....	61
Figura 7: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020.....	63
Figura 8: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.....	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de MYPE	45
Cuadro 2: Matriz de definición y operacionalización de variables	47
Cuadro 3: Matriz de consistencia	51

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, la cual proviene de la línea de investigación denominada Gestión de calidad en las MYPE (ULADECH, 2019), buscó realizar un diagnóstico sobre la escenario en el que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del rubro Pollerías en la región Piura (Perú).

Las MYPE deben que conocer los factores externos, para ello tienen que analizar su macro entorno con la ayuda del análisis PESTEL para identificar las amenazas e incrementar las oportunidades en la empresa (Trenza, 2018). A nivel del ambiente externo de la empresa encontramos el factor político legal, el cual está compuesto por el conjunto de leyes, reglamentos, ordenanzas, licencias municipales, certificados de defensa civil, certificados de sanidad, etc. que tienen que cumplir las MYPE para funcionar en el mercado. Esto se hace puntualmente con el fin de fomentar la formalización de las MYPE del país, pero a pesar de la legislación existente muchas son incapaces de formalizarse debido a la gran cantidad de requisitos que se les solicita por lo que las empresas deciden trabajar de manera informal.

Con el fin de promover las unidades de trabajo se aprobó la Ley n° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, con el objetivo de promocionar la competitividad, desarrollo y formalización de las micro y pequeñas empresas para impulsar su productividad, el empleo sostenible, la rentabilidad y que de esa manera contribuyan al Producto Bruto

Interno (PBI); las exportaciones y la ampliación del mercado interno. Debido a esto las MYPE tienen que conocer las leyes, legislaciones y decretos que les permitirán llevar a cabo sus actividades para garantizar que su trabajo es lícito en bien de ellas y el país; los beneficios que se alcanzan con la formalización son muchos ya que progresarían económicamente, legalmente y contribuirían con la economía de país, principalmente a través de los impuestos, esto se recalca porque actualmente muchas MYPE se encuentran dentro de la informalidad en el país.

De acuerdo al Decreto Supremo 007-2019-TR el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) ha determinado las condiciones para que las MYPE se acrediten y puedan contribuir con la formalización laboral, por lo que se dispone a las mismas cumplir con un mínimo de 2 trabajadores en planilla en el momento de realizar la contratación con los núcleos ejecutores, y que además no cuenten con una resolución administrativa por una sanción impuesta por parte de la autoridad, debido al incumplimiento de la normativa laboral, de seguridad social, de seguridad y salud del trabajo por haber perturbado los derechos fundamentales laborales. De manera adicional se dispone en el decreto que las MYPE tienen que presentar el número de RUC, a la vez deben contar con un compromiso de participante con la autoridad inspectora; esto se hace con el objetivo de proteger la salud y vidas de los empleados. (Puntriano, 2019)

También se resalta la Ley n° 28976 Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, de acuerdo al Artículo 3° Licencia de Funcionamiento, las municipalidades pueden otorgar autorización a establecimientos determinados que desarrollen actividades económicas, a favor de titular, ya sea persona jurídica, natural o entes colectivos. Además, conforme a

la ley las municipalidades distritales y municipalidades provinciales tiene que evaluar todas las solicitudes y así también otorgar licencias de funcionamiento, fiscalizar, y aplicar sanciones de acuerdo a la Ley n° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades

La Ley n° 28611 Ley General del Medio Ambiente, las personas tienen derecho a vivir en un ambiente equilibrado saludable y adecuado para el adecuado desarrollo de la vida, asegurando la salud de todas las personas de manera individual y colectiva, por ende las MYPE tienen que desarrollar sus actividades con el compromiso de proteger el medio ambiente donde desempeñan sus actividades. (El Congreso de la República, 2019)

El factor económico en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) que ofrecen un producto o servicio desempeñan un papel muy importante dentro del crecimiento económico del país, debido a que contribuyen con el 40% de PBI, además participan activamente en la generación de puesto de trabajo, innovación, competitividad, la lucha contra la pobreza y la inclusión social generado el 47% de empleos en toda América Latina. En el Perú el 96.5% de las empresas que realizan sus actividades están incluidas dentro del sector de las MYPE de las cuales el 20.5% se encuentran en la capital, mientras que el 79,5% se encuentran en el interior del país. (El Portal de los Emprendedores , 2018)

Debido a la pandemia se generó negativamente diversas interrupciones en la economía del país que afectaron los gastos en los hogares, la inversión fija y las exportaciones en el 2020, pero se espera una muy posible recuperación del PBI para el año 2021, esperando un crecimiento sólido del 4.7% en la economía. (Diario Gestión, 2020)

En el Perú las empresas grandes, medianas y pequeñas se desenvuelven dentro de un entorno que no puede ser manejado por ellas. Las variables que condicionan a la empresa son la tasa de interés, el tipo de cambio, la estructura tributaria del país, pero para ello es importante que comprendan el entorno económico en el cual operan, por lo que es necesario comenzar con una metodología de análisis para investigar lo que sucede en el entorno, después se tiene que comprender como es la conexión entre todos los indicadores económicos con las decisiones que se puedan tomar en la empresa. Es verdad que son muchos los factores que influyen de manera simultánea por lo que ningún análisis será preciso, debido a eso es trascendental estudiar el entorno externo, porque la empresa que lo hace, le ira mucho mejor a diferencia de la que no lo hace, por ello las MYPE que analicen lo que sucede en el ambiente externo tendrán más probabilidad de destacar en sus actividades económicas y de seguir ofreciendo sus servicios en el mercado. (Parodi, 2019)

El Banco central de Reservas del Perú (BCP) informo que durante el 2019 el Perú cerró una tasa de inflación del 1.90% ante el alza de los precios en algunos rubros económicos, siendo esta tasa mucho menor de que se registró en el 2018 la cual estuvo en 2.19%. Pero a inicios del 2020 la tasa de inflación aumento 0.05% debido a la alza de precios en los servicios, la enseñanza y combustibles. (Andina , 2020)

La informalidad de las MYPE en los últimos años ha registrado un crecimiento sostenido por que se estima que 2 de cada 3 MYPE están en la informalidad. Al iniciar sus operaciones estas unidades de trabajo lo hacen por necesidad, por ende, tienden a presentar una alta probabilidad de fracaso debido a las restricciones del mercado y la

carencia de habilidad empresarial, que enmarcado por el entorno en que vivimos genera desconfianza en la gobernanza. En un estudio por parte de Universidad Nacional de Piura (UNP) se concluyó que las MYPE dejan de ganar aproximadamente 400 soles al mes con respecto a las formales, por lo que se debe eliminar el mal concepto que se tiene de la formalización. (Garcés, 2019)

Factor sociocultural, incluye la migración, la cultura, la composición de la población y a que se dedica la población, los cuales son puntos que se deben analizar para comprender que tan beneficiosos es para ellos y que estrategias se pueden tomar para potenciarse socioculturalmente y captar a gran parte de este mercado que aún desconoce las cualidades del negocio.

El día del pollo a la brasa se celebra el tercer domingo de julio de cada año, fecha en que todos los peruanos celebran disfrutando de este popular y sabroso plato de la cocina peruana; y de esta manera se fomenta su consumo a nivel nacional e internacional por lo que las pollerías del país anuncian una serie de promociones y ofertas para disgustar de este tradicional plato, que fue reconocido por el Ministerio de Cultura (MC) en el 2004 como “Especialidad Culinaria Peruana”. Así mismo la Asociación peruana de Avícola (APA) afirmó que el 50% de peruanos prefieren comer fuera de casa para asistir a las pollerías (Tvperúnoticias, 2017). Los peruanos consumen 750 000 pollos el día domingo, pero este número aumenta hasta en un 25% en fechas especiales. (Diario Perú21, 2019)

En el Perú se ha incrementado el flujo migratorio de los venezolanos lo que ha generado cambios negativos para en el salario promedio en las MYPE, desencadenando un impacto laboral negativo debido a la mayor oferta laboral que existe en el mercado,

generando como consecuencia que el salario de las micro y pequeñas empresas se reduzca. (Diario Gestión, 2019)

Las MYPE en el Perú representan el 68% de la Población Económicamente Activa (PEA) de las cuales el 26% están siendo lideradas por padres de familia, permitiendo la posibilidad de nuevas fuentes de trabajo para darles una mejor calidad de vida a sus familias, además se han generado 85 de cada 100 puestos de trabajo gracias a la actividad económica a la que se dedican. En gran medida esto permite el progreso de las MYPE como unidades familiares de trabajo, generando el desarrollo de la región y el país. (Andina, 2019)

Una de las grandes razones para visitar el Perú es por sus negocios debido a que se encuentra en el puesto 68° de los 190 países que están dentro del Ranking Doing Business, el cual clasifica a los países que tienen mayor facilidad para hacer negocios. Esto tiene que ser aprovechado en gran medida por las MYPE, ya que nuestro país es un lugar muy tentador para hacer negocio, posibilitando la inversión y el aprendizaje de otras culturas en el manejo y administración de las empresas, por ende, las MYPE tiene que estar atentas a estos destacados datos para implementar nuevas estrategias que permitan llamar la atención de los turistas que decidan conocer las cualidades que ofrece el país. (Expansión, 2019)

De acuerdo con Cutivalú, (2018) la población que se dio a conocer en la ciudad de Piura en el año 2018, es de 1 856 809 personas, destacando como la región con mayor población en el norte del país. Las MYPE en el rubro pollerías tienen la importante tarea de captar a la mayoría de esta población con estrategias competitivas para potenciar sus

actividades en la región, debido a que existe un gran número de personas que aún no conoce al negocio.

Factor tecnológico, las MYPE necesitan mucho de las nuevas tecnologías para preparar productos de buena calidad, es por ello que tienen que estar atentos a las nuevas ofertas de maquinarias que les permitan mejorar el servicio que ofrecen a los clientes. Conociendo la capacidad que tiene la empresa se puede mejorar inclusive la productividad laboral debido que costara menos precio y tiempo la elaboración del producto o servicio. Según Dinegro (2017) el uso adecuado de la tecnología en nuestros tiempos permite borrar barreras al momento de realizar negocios y permite la mejora de los procesos de la empresa, ya que al ser una herramienta ilimitada permitirá a la MYPE fortalecer su estabilidad y su productividad.

En la actualidad las tecnologías son un elemento indispensable para crecer, desarrollarse y conquistar el mundo. Actualmente el avance y el uso de las tecnologías en las empresas permite aumentar la producción, obtener mejores costes, mejorar la distribución y llegar a un número más alto de clientes con una buena promoción permitiendo crear mejores oportunidades en el mundo empresarial (Capital, 2019). Por otro lado, Céspedes (2019) afirma que las empresas tienen que estar atentas a las nuevas tecnologías para seguir vigentes en el mercado; esto se debe a que estamos en un mundo globalizado y muy activo, adonde las empresas tienen que ser más eficientes y rápidas con la tecnología y sus recursos para eliminar las barreras y solucionar los problemas que hay en las MYPE.

Se necesita que las organizaciones en el país realicen todas sus actividades con compromiso ético, valores y responsabilidad social, al momento de elaborar los alimentos con calidad, para que así se puedan generar buenos comentarios por parte de consumidores satisfechos con respecto a los productos y/o servicios que se les ofrecen en la empresa. Según Barbachan, (2017) manifiesta que la responsabilidad social se basa en los principios, la sostenibilidad y las herramientas que permite evaluar el impacto de las estrategias aplicadas en la organización con el fin de crear valor económico y respetar aquellos derechos que se relacionan con la búsqueda de la equidad social y la preservación del medio ambiente en el lugar que se llevan a cabo las actividades que se realizan en el negocio.

A nivel del entorno interno, se le conoce como el conjunto de fuerzas o elementos internos que influyen en la organización (Conexiónsan, 2017). Se llegó a realizar un análisis de las 5 “M”: Mano de obra, materiales, maquinaria, moneda y método quedando claro que las MYPE son diferentes debido a que cada una posee características únicas que las hacen distintas a la demás. Esto facilita que estas unidades de trabajo puedan evaluar su desempeño, desarrollo y capacidad para progresar y destacar en el tiempo.

La mano de obra desempeña un papel muy importante dentro de las MYPE, debido a que se necesita personal calificado y capacitado para brindar un servicio de calidad al cliente en el establecimiento y asimismo desempeñar las actividades que se ejecutan en las diferentes áreas de la organización. El personal que realiza las actividades en estos recintos laborales tienen que destacar por los valores, capacidad para socializar con los clientes, el nivel de motivación al momento de desempeñar las actividades y el aprendizaje

o conocimiento que puedan aportar al momento de crear e innovar con ideas o estrategias en bien de la organización.

Los materiales en las MYPE del rubro pollerías se manifiestan como los insumos necesarios para la producción de los platos que van hacer ofrecidos al público, para esto los propietarios en su mayoría se encargan de realizar las compras de diferentes productos el mercado tales como, los pollos, las papas, las verduras (zanahoria, repollo, tomate, ají, lechuga, etc.), pero sería lo más idóneo que contasen con uno o más proveedores que ofrezcan insumos frescos y de calidad para no afectar la calidad de los productos, ya que este es el temor de los dueños al no saber de dónde proviene los insumos que les ofrecen o que van a tener que gastar más de lo habitual en contar con proveedores. Por otro lado, cuentan con materiales en buen estado para la preparación y elaboración del pollo, con recipientes, platos y utensilios en buenas condiciones para servir el producto y ser ofrecido de acuerdo al pedido del cliente.

Por otra parte, la maquinaria en las MYPE, tiene un rol muy importante en el funcionamiento de la empresa, por ende, los propietarios tienen la tarea de verificar que estén en óptimas condiciones para el adecuado manejo de estas herramientas por parte del personal y asimismo evitar cualquier inconveniente en el desempeño de actividades durante las horas de trabajo. Por lo general, solo se implementa maquinaria indispensable en los establecimientos tales, como asadores de pollo, hornos para asar el pollo y las freidoras, pero sería indispensable que los propietarios estén atentos a las nuevas ofertas de equipos y tecnologías para implementarlos en el establecimiento y así obtener mejores resultados en la producción de los platos. Sin duda las instalaciones de las MYPE en el

rubro pollerías del Centro de Piura son llamativos, pero lamentable poseen un área muy limitada que los hace vulnerables ante los ojos del cliente, ya que las personas buscan un lugar amplio que les permita disfrutar cómodamente del servicio.

La Moneda, en las MYPE del rubro pollerías del Centro de Piura hace énfasis en la como los propietarios financian su empresa para manejar adecuadamente los procesos, las actividades, tareas, el mantenimiento del local, el pago de luz, agua y personal, entre otros factores que permiten el adecuado funcionamiento del establecimiento. Muchos dueños cuentan con capital propio para llevar a cabo todas las actividades, pero también hay quienes no cuentan con capital, por lo tanto, recuren a entidades financieras a solicitar dinero a cambio de pagar la deuda en un tiempo determinado junto con los intereses. Las pollerías son fuentes de trabajo en la región que solo es constituida y manejada por un solo dueño en la mayoría de casos, por lo que es importante que reciban asesoramiento y capacitación para que puedan administrar sus recursos económicos de la mejor y así generar un beneficio económico que les ayude a mantenerse en el tiempo.

Las MYPE de esta investigación si poseen métodos o estrategias que les ayudan hacer frente a sus competidores, pero debido a la globalización y el mercado cambiante que nos encontramos actualmente tienen que crear e innovar nuevas estrategias competitivas que les permitan mejorar la publicidad, mejorar sus ventas, corregir las fallas de los procesos, renovar el ambiente del establecimiento y de esa manera mejorar la calidad y eficacia del servicio con las estrategias que permitirán obtener mejores resultados en la gestión de la calidad, producción laboral y competitividad en el mercado.

Por consiguiente, es necesario contar con todos los equipos tecnológicos para realizar las actividades con mayor eficiencia en la MYPE, así mismo es importante que el recurso humano aprenda a utilizar todas las tecnologías que el negocio requiere, porque de esta manera se elaboraran productos con mayor calidad y se llegara a captar más personas que demanden disfrutar del servicio que se ofrece.

En la investigación se realiza el análisis en base a las 5 fuerzas Porter; Poder de negociación de los clientes o compradores, esto genera un gran problema en las MYPE del rubro pollerías ya que los clientes demandan un producto de calidad y a la vez exigen la reducción en el precio de los productos que se ofrecen, por lo que algunos negocios tienden a rebajar sus precios para poder ser más competitivos en el mercado. Pero existen propietarios que han sabido afrontar esta situación creando estrategias de fidelización al cliente, basándose principalmente en el sabor del producto, la ubicación del local, la atención al cliente y la calidad del servicio.

Poder de negociación de los proveedores o vendedores, las MYPE del rubro pollerías negocian con proveedores los cuales cobran un precio casi a nivel de mercado por los insumos que ofrecen, esto es una importante estrategia competitiva aplicada por los propietarios ya que ahorran tiempo al comprar estos productos en el mercado, obtienen productos con precios accesibles y además insumos frescos y de buena calidad para preparar los pollos que van hacer ofrecidos en el establecimiento.

En base a la amenaza de nuevos competidores entrantes, las MYPE que están ubicadas en el Centro de Piura están desarrollando sus actividades en lugares estratégicos, pero es un lugar en el que existen muchos negocios del rubro, creando una competencia

directa, pero para ello los propietarios se tienen que focalizar implementado estrategias competitivas en base a la atención al cliente y los costos para ser más competitivas y así tener la facilidad de captar la atención de un gran número de clientes en las MYPE del Centro de la ciudad.

Amenaza de productos sustitutos, destacando a las MYPE como un negocio que posee y ofrece una gran variedad de platos a la carta, bebidas refrescantes, y precios de productos accesible y baratos, está provocando que la competencia tenga que tomar la difícil decisión de bajar el precio a los productos que ofrecen, llevándolos lamentablemente a la reducción de ingresos en el negocio.

Rivalidad entre los competidores, las MYPE de este rubro están en constante competencia y rivalidad, ya que cada una implementa estrategias competitivas que las distingue de las demás, algunas trabajan mucho en la publicidad, otras se enfocan en ofrecer una buena atención al cliente, en innovar o crear nuevos productos, en mejorar sus procesos, en ofrecer bajos precios con respecto a sus productos, mejorar el ambiente de trabajo, capacitar constantemente al personal, también se enfocan en adquirir mejores máquinas para la elaboración del pollo, así mismo buscan implementar nuevas tecnologías, aprovechando las redes sociales y el internet para estar mucho más en contacto con los pedidos, sugerencias y comentarios críticos de los clientes. Por ese motivo existirá rivalidad entre las MYPE de este rubro, ya que entre ellas se presionan mucho para destacar en el mercado en el que ejecutan sus actividades.

Con respecto a la situación antes caracterizada se enunció el problema como:
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las

MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020?, problemática que existe en el Centro de Piura y que gracias a la ULADECH católica, sede Piura, se buscara dar solución a la problemática identificada.

De este modo el objetivo general que se ha establecido en la investigación se puede enunciar como: “Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”. Mientras que los objetivos específicos son: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020; Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020; Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020; Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

Por todo lo expuesto, con respecto a la justificación de convivencia, se realizó esta investigación para resolver la problemática encontrada en las MYPE en el rubro pollerías del Centro de Piura, y así proponer estrategias competitivas que ayuden a las MYPE de estudio encontrar soluciones en bien de la empresa. Esta investigación no solo será beneficiosa para el investigador, sino porque gracias a ella se conseguirá el título profesional de licenciado en administración (SUNEDU, 2019).

Además, se justifica teóricamente porque se utiliza la teoría científica para determinar cómo las teorías administrativas se relacionan con el área de investigación de la gestión de calidad y productividad laboral; esto con el propósito de expandir el conocimiento científico existente. Así mismo esta investigación servirá como fuente de

información para las futuras promociones universitarias y para los empresarios que busquen ampliar sus conocimientos para conseguir mayor rendimiento en sus empresas.

Por otro lado, tiene relevancia social, porque no solo las MYPE de estudio se van a beneficiar con la investigación, sino que permitirá que las micro y pequeñas empresas del país conozcan de este estudio mediante el Repositorio Institucional de la ULADECH Católica que podrán consultar para conocer los resultados obtenidos en la investigación.

Por consiguiente, se justifica metodológicamente, ya que es de tipo cuantitativa porque se va hacer uso de un instrumento de recojo de datos para conocer cómo se comporta las MYPE, de nivel descriptiva porque se van a enumerar los hechos de la situación problemática, además será de diseño no experimental porque las variables no se van manipular, ya que van a observar tal como son y es de corte transversal por el recojo se va realizar en un momento único y determinado. Los resultados que se obtengan serán veraces porque se van a consultar fuentes de información para la obtención de datos.

Esta investigación se justifica de manera práctica porque se conocerá las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías. Lo que permitirá con los datos que se obtengan en la investigación demostrar la importancia de las variables para toda organización que busca mejorar su desempeño en el mercado, crecimiento, capacidades, potencial y su atención al cliente.

La investigación esta delimita: Desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y productividad laboral; psicográfica, por las MYPE del rubro pollerías; geográfica: Cercado de Piura; y temporal: Año 2020.

Así mismo se obtuvieron como principales resultados, que en relación a los enfoques de la gestión de calidad se identificó que la totalidad de trabajadores verifican el producto antes de brindárselo al cliente, así mismo de acuerdo a los principios de la gestión de calidad se pudo conocer que la totalidad de trabajadores consideran que el encargado es un buen líder. Con respecto a los factores de la productividad laboral, casi la totalidad de clientes afirman que el trabajador identifica sus necesidades y por último con relación a las estrategias para mejorar la productividad laboral se identificó que la totalidad de trabajadores afirman que cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos.

Se concluye que las MYPE están trabajando adecuadamente los enfoques y principios de la gestión de calidad, debido a que están gestionando satisfactoriamente los procesos para brindar un servicio de calidad a los clientes, así mismo se identificó que conocen los factores y estrategias de la productividad laboral, lo cual les está permitiendo alcanzar una mejor posición en el mercado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable 1: Gestión de calidad

Mosquera (2018), en su investigación titulada “*Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil*”, en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la Ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. En dicha investigación se empleó la metodología fue tipo enfoque mixto cuantitativa, descriptiva y cualitativa.

Las principales conclusiones son, que el cliente es indispensable para cualquier empresa ya que de eso depende el fracaso o el éxito de la organización, así mismo es importante evaluar la calidad del servicio para controlar eficientemente todas actividades de la organización y así poder obtener más ingresos. Por otro lado, los factores más relevantes en la calidad son el trato personalizado, la respuesta inmediata, la maquinaria, las instalaciones y los equipos modernos por lo que se identificó que existen clientes satisfechos con el servicio, así mismo se identificó que existen clientes insatisfechos ya que se identificó que los trabajadores no están capacitados y además el establecimiento cuenta con escasos colaboradores lo que genera que el servicio sea lento.

Lopez (2017), en su investigación titulada “*Sistemas de gestión de la calidad en empresas pequeñas y medianas en Argentina*”. Universidad El Salvador, de Argentina,

cuyo objetivo general fue: Identificar las iniciativas de gestión de calidad implementadas en Argentina tanto en empresas de manufactura como de servicios, y comparar dichos sistemas según el origen de la empresa (local o multinacional) y su tamaño, poniendo foco en las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES). Así mismo los resultados de la investigación hace referencia que existe una diferencia significativa entre las empresas que utilizan el Seis Sigma vs las empresas que están certificadas ISO 9000. Pero, lo más importante se refleja en que no existe diferencia en la percepción de los factores críticos para el éxito para ambos grupos. Todas las empresas multinacionales consideradas cuentan como mínimo con un modelo de excelencia o un proceso certificado (ISO 9001, ISO 22000, etc.). Sólo algunas de las organizaciones locales tienen certificación.

Por otro lado, las empresas de manufactura certifican vs. el de las de servicios. En el caso de las pequeñas y medianas empresas solo el mínimo de empresas utiliza el modelo de Excelencia (Premio Nacional a la Calidad) y las otras utilizan la metodología Lean Seis Sigma o Seis Sigma indicándose así que las herramientas más frecuentes son el 5S/ 9S, Káiser Control Estadístico de Procesos. Otras tales como simulación o diseño de experimentos son de escasa aplicación. Las principales barreras de las Pymes para la implementación los escasos recursos que cuentas ya que el 66,7% de las empresas resalta que los costos son demasiado elevados, aspectos culturales de resistencia en el cambio organizacional y por desconocimiento.

Robles, Martínez, Alviter, y Ortega (2017) realizaron un trabajo de investigación denominada “*Percepción de la cultura de la calidad en propietarios de microempresas familiares del sector servicios*”. En la Universidad de Guanajuato, México. El objetivo

general del estudio fue: Caracterizar los elementos de la cultura relacionados con la calidad, desde la perspectiva de los dirigentes de microempresas familiares del sector servicios en el Estado de México. Se utilizó la metodología en un enfoque cualitativo desde el construccionismo social para buscar la comprensión del fenómeno estudiado en la presente investigación.

la conclusión, es que se llegó a demostrar el predominio de una visión de corto plazo, conocimiento tácito operativo-gerencial, aspiraciones de supervivencia, prácticas de improvisación e empíricas en la gestión, informalidad de forma consciente y participación familiar en la gestión. Los valores prácticos más apreciados son el compromiso con la excelencia, la empatía con el cliente y la identidad organizacional, mientras que la calidad constituye únicamente una práctica de supervisión de productos terminados y como vocación de servicio.

Sucari (2019), realizó una investigación denominada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de Chimbote, 2019*”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia de la Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Ciudad de Chimbote, 2016. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva-correlacional y de nivel aplicada.

Llego a la conclusión, que el 55% de los clientes que acuden al establecimiento son del género femenino, 51.7% tiene educación secundaria, el 46.8% tiene edades entre

36 a 45 años, así mismo el 96.1 de los clientes conoció al negocio de a través de un familiar, amigo o contacto, el 57.4% de los clientes está de acuerdo que la empresa esta direccionada a la calidad, el 51% está de acuerdo que el precio tiene relación con el servicio que se brinda. Además, el 60.1% de los clientes acude a la pollería porque preparan el mejor pollo.

Diaz (2017), realizo una investigación denominada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Ciudad de Santa, 2016*”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del marketing en el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Ciudad de Santa, 2016. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo descriptivo-correlacional, nivel aplicada y de diseño no experimental-transversal.

La conclusión es que el 55% de los consumidores en las MYPE en el sector servicios son del género femenino, el 48.6% de personas que acuden al establecimiento tienen edades entre 36 y 45 años; el 91.6% de personas que acuden a la pollería lo hacen por recomendación de amigos, familiares y amigos, el 64.4% está de acuerdo con que se hagan sorteos para incentivar el consumo, el 51% de las personas está parcialmente de acuerdo con que el precio es acorde al servicio ofrecido, el 41.8% está de acuerdo que el establecimiento está atento a las preferencias y gustos de los clientes. El 62.3% están de acuerdo que el sabor, precio y atención diferencian a la pollería de las demás. Asi mismo el 89.7% de los colaboradores se siente comprometido con los objetivos organizacionales.

Egúsquiza (2017), realizó una investigación denominada: “*Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Distrito de Coishco, 2017*”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características de la Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Distrito de Coishco, 2017. En dicha investigación se empleó la metodología de diseño no experimental – transversal - descriptivo – cuantitativo.

Las principales conclusiones son: El 75% de los representantes pertenecen al género femenino, el 100% tiene estudios secundarios, el 62,5% lleva en el cargo más de 7 años, asimismo el 62.5% de las MYPE lleva 7 años en el rubro, el 75% se crearon con la finalidad de generar ingresos, el 100 indican que cuentan entre 1 a 5 trabajadores, por otro lado el 100% de los propietarios mencionan descubrir el significado de la gestión de calidad, en la aplicación de la gestión de calidad el 62% carecen de iniciativa para aplicar la gestión de calidad, el 62.5% indican que la gestión de calidad mejora el rendimiento y el 75% a través de la observación mide el rendimiento de sus colaboradores.

Alzamora (2019), realizó una investigación denominada: “*Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “Las Canastas” en el Distrito de Piura año 2019*”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Sullana, cuyo objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las Canastas” en el Distrito de Sullana, año 2019.

En dicha investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal, siendo las principales conclusiones, que la MYPE posee 5 elementos de gestión de calidad, tales como los recursos, tiene un excelente equipo de trabajadores, trabajan con los procesos adecuados, realizan los procedimientos de manera eficiente, cumplen con elaborar un plan estructura, poseen una buena estructura organizacional que satisface las expectativas que tienen los clientes con el servicio de calidad que se ofrece. Además, la MYPE aplica requisitos de calidad que se pueden describir como: Ofrecer el producto que piden los clientes, tener una buena interacción con los proveedores, capacidad de respuesta y ofrecen un servicio rápido, así mismo otro requisito que deben mostrar son la cortesía, el buen trato, y una buena actitud para satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto al producto que se ofrece.

Chunga (2018), realizó una investigación denominada: “*Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del Distrito de Vice – Sechura año 2018*”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Chimbote, cuyo objetivo general fue: Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollerías, Distrito de Vice – Sechura, año 2018. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental-transversal.

Las principales conclusiones fueron: Los principios de la gestión de calidad son importantes para la totalidad de los colaboradores, considerando resaltante el enfoque al cliente y del liderazgo que se realiza para priorizar el servicio al cliente, el compromiso

con el servicio ofrecido al cliente, la participación del personal, y los recursos que se utilizan para alcanzar la calidad, por lo que en cualquier empresa el cliente es un elemento de suma importancia, debido a que las organizaciones dependen de los clientes, es por ello que se tiene que analizar e interpretar las necesidades actuales y futuras del cliente, además se identificó que las MYPE planifican sus actividades para su buen funcionamiento.

Nixzon y Robín (2017), realizaron una investigación denominada: “*Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chicken Dorado*”, en la Universidad Señor de Sipán, de Chiclayo, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chicken Dorado, en el Distrito de José Leonardo Ortiz” (JLO), 2016. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva y de diseño no experimental-correlacional, siendo las principales conclusiones, que el 75 % de personas encuestadas manifiesta satisfacción con la calidad del servicio, el 31% están insatisfechos, indiferentes y muy insatisfechos por lo que el propietario y los colaboradores tienen que implementar estrategias que permitan mejorar las siguientes actividades en la empresa, como: recibir adecuadamente al cliente, cortesía al cliente, estar atentos al cliente y agradecerle por haber acudido a la pollería.

2.1.2. Variable 2: Productividad laboral

Navas (2017), realizó una investigación denominada: “*Incremento de la productividad en el área de procesamiento de materias primas hasta la etapa de semielaborado del restaurante de comida rápida Juanes Papi Burguer de la Ciudad de*

Ambato mediante la implantación de la metodología del trabajo Lean Company”, en la Escuela Politécnica Nacional, Quito.

El objetivo general fue: Incrementar la productividad en el área de procesamiento de materias primas hasta la etapa de semielaborado del restaurante de comida rápida Juanes Papi Burger de la Ciudad de Ambato mediante la implantación de la metodología del trabajo Lean Company, siendo las principales conclusiones, que la productividad se incrementó notablemente con la aplicación de la metodología Lean Company. La productividad se elevó un 27.97% en la producción del pollo aliñado, además se elevó la productividad en el área de procesamiento de materias primas hasta llegar a la etapa del semielaborado en el restaurant de comida rápida para ello se seleccionaron colaboradores calificados para obtener resultados con datos iniciales de la productividad.

Infante (2017), realizo una investigación denominada: “*TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados*”, Chile, cuyo objetivo general fue: Verificar las relaciones de complementariedad entre las fuentes de co-innovación (uso de las tecnologías de la información y comunicación, cualificación del capital humano, formas de gestión organizacional) y su impacto en la productividad de las pequeñas y medianas empresas chilenas.

las principales conclusiones son, que las pequeñas y medianas empresas consientan la atención por su presencia en la mayoría de las economías, tanto por el empleo que pueden proveer, como por la amplia rama de industrias en las que están presentes. En muchos casos estas firmas se destacan por el empuje emprendedor y por su capacidad para

innovar, el tamaño también es un atributo que les facilita la flexibilidad. Así mismo estudio acerca de cómo los factores de co-innovación impactan en la productividad del trabajo en las empresas chilenas, del mismo modo los datos entregados en la muestra de las PYME chilenas, se constata una baja productividad del trabajo, la cual visibiliza elementos para una explicación en las relaciones de complementariedad que se establecen entre el uso de las TIC, las nuevas las formas de organización del trabajo y la cualificación de los trabajadores

Medina (2017), realizo una investigación denominada: “*Mejoramiento de la productividad de un restaurante de Tapas*”, en la Universidad ICESI, Colombia, cuyo objetivo general fue: Analizar los indicadores de costos del proceso de compras y los inventarios que consume el proceso, para generar propuestas de mejora que incrementen los indicadores de servicio al cliente y la productividad del restaurante, por medio de técnicas utilizadas en la investigación de operaciones, implemento el método de clasificación ABC de los inventarios, las conclusiones fueron: Que la implementación del método de clasificación ABC, basada en los principios de Pareto permitió conocer que productos tipo A generan mayor rentabilidad para el empresa y crear un sistema de control de inventarios de MRP (Planeación de requerimientos de material) el árbol de producto, permitió al gerente evidenciar que al empacar los productos en porciones exactas le permitirá tener un alto control de inventario y control de los costos de cada producto.

Sánchez (2019), realizo una investigación denominada: “*Gestión por competencias y su influencia en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019*”, en la Universidad Cesar Vallejo, de Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar

la influencia de la gestión por competencias en la productividad de la pollería Salazar SAC, Callao, 2019, En dicha investigación se empleó la metodología de nivel explicativa casual, tipo aplicada y de diseño no experimental de corte transversal, siendo las principales conclusiones, que existe influencia en la productividad por la gestión por competencias; la gestión por competencias influye en el logro de los objetivos y el la eficacia de la empresa, así mismo tiene influencia en la máxima calidad de los productos de la pollería. Por otro lado, estar comprometido con la visión, metas y objetivos de la empresa va influir notablemente en la gestión organizacional.

Zevallos (2017), realizó una investigación denominada: “*Aplicación de la Filosofía Just in Time para la mejora de la productividad de la mano de obra en la empresa el Leñador, Surquillo, 2017*”, en la Universidad César Vallejo, Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar cómo la aplicación del Just in Time mejora la productividad de la mano de obra en la producción de “pollos a la brasa” en la empresa El Leñador, Surquillo, 2017. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño cuasi experimental,

las principales conclusiones son: Que la filosofía Just In Time es una importante herramienta para mejorar o aumentar la productividad en la empresa, así también se identificó que la filosofía mejora la productividad en un 12.68% en la mano de obra teniendo como principal elemento al personal. Así, mismo se logró en in 11.58% mejorar la eficiencia de los colaboradores con el elemento JIT. Así mismo a los colaboradores se les volvió a distribuir nuevamente las actividades a realizar con el propósito que todos cumplan con lo indicado para que así no se evidencie ausencias y estrés en el trabajo.

Fernández (2017), realizó una investigación denominada: *“Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones Solimar SAC en San Juan de Lurigancho 2017”*, en la Universidad César Vallejo, Lima, cuyo objetivo general fue: Determinar cómo la Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura mejora la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa Negociaciones Solimar SAC en San Juan de Lurigancho 2017. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental con tipología cuasi experimental y de enfoque cuantitativo, siendo las principales conclusiones, que la productividad ha mejorado en 31.3% con la implementación de un sistema de buenas prácticas, así mismo la eficiencia en la empresa a mejora un 8.2% luego que se haya implementado el sistema de buenas prácticas, así mismo ha mejora un 48.8% la eficiencia en la elaboración de pollos.

Rumiche (2019), realizó una investigación denominada: *“Caracterización de la gestión de la calidad y productividad en las MYPE, rubro restaurantes Centro de Talara, año 2017”*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de Piura, cuyo objetivo general fue: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes Centro de Talara, año 2017. En dicha investigación se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal.

Concluyó en la investigación, que las estrategias que ayudan a incrementar la productividad en las empresas son las capacitaciones, proporcionar los recursos y el

tiempo necesario, realizar planes para mejorar el trabajo en la organización, debe existir colaboración y comunicación entre todos los trabajadores de la empresa, motivar e incentivar a los todos los trabajadores, así mismo mejorar e innovar el uso de las tecnologías para ofrecer un excelente servicio a los clientes, además los factores que aumentan la productividad en la MYPE, se especifican con los objetivos y proyectos que se plantea la empresa, en proporcionar un descanso adecuado para el cumplimiento de los objetivos y establecer un buen ambiente organizacional que permita llevar a cabo las actividades en la empresa.

Saavedra (2018), realizó una investigación denominada “*Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del Centro de Tambogrande año 2018*”, en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Cuyo objetivo general fue: Identificar las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías, en dicha investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo las principales conclusiones que los factores de la productividad en la panadería se han determinado por los instrumentos, mecanismos, diseño programas e insumos y mano de obra, así mismo las ventajas de la productividad se han determinado por la motivación, área de venta, horarios, control de insumos, y la publicidad, en cuanto a la motivación en la MYPE los trabajadores se sienten contentos con su trabajo, el apoyo del encargado y con el buen clima laboral.

Rojas (2017) realizo una investigación denominada: “*Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el Hotel Casa Andina Piura,*

año 2016”, en la Universidad César vallejo, de Piura, cuyo objetivo general fue: Analizar la gestión del almacén y proponer un plan de mejora de la productividad del Hotel Casa Andina, Piura, 2016. En dicha investigación se empleó la metodología de diseño no experimenta. transversal, siendo las principales conclusiones, El proceso de recepción de mercancías en el almacén del Hotel Casa Andina, se observa que de los proveedores 52 proveedores solo 44% cumplen con la documentación correcta, además el almacén no es eficiente con un 55%, los trabajadores almacén indican que se presentan emergencias dejando de lado la preparación de pedidos. Las percepciones de los empleados consideran que se cumple con los horarios de atención del almacén, que las instalaciones son apropiadas para realizar las actividades, cuentan con el personal suficiente, brindan la información oportuna y cumplen con los parámetros de tiempo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

Según Palma (2018) la gestión de calidad hoy en día resulta como una importante estrategia que permite impulsar la competitividad en la empresa, así mismo es el conjunto de herramientas y acciones que tiene como propósito evitar desviaciones o errores en los procesos de elaboración de los productos.

La gestión de calidad es una técnica o método que utilizan las empresas con el fin de asegurar las necesidades que tienen los clientes. Para poder satisfacer a los clientes la organización tiene que hacer una correcta planificación y establecer dentro de sus políticas la mejora continua. Con la satisfacción de los clientes la empresa logra la eficacia y la

eficiencia en sus servicios o productos que ofrece, permitiéndole alcanzar a la organización una ventaja competitiva. (Lopez, 2017); del mismo modo, Novillo, Parra, Ramón, y López, (2017) indican que la gestión de calidad es una técnica o método utilizado por las empresas para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, con políticas de mejora continua.

La calidad, se refiere en convertir aquellas expectativas y necesidades futuras de los clientes de manera medible y cuantificable para que de esa manera se pueda desarrollar y diseñar productos que el cliente estaría dispuesto a pagar, logrando de ese modo satisfacer las necesidades que tenga el cliente. (Deming, 2018)

Según Juran, (2017) menciona que no hay la menor duda, de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad. La calidad es la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas.

2.2.1.1. Enfoques de la gestión de calidad

La clasificación que tienen los enfoques de gestión de calidad tiende a ser de naturaleza discreta y así mismo tienen la pretensión de distinguir aspectos diferentes. Es por ello que Camisón, Cruz, y González (2017) plantean los siguientes enfoques de la gestión de calidad.

El enfoque como inspección

La inspección tiene diversos alcances tales como: Edificar una sola actividad con información, además se tiene que incluir decisiones de rechazo o aceptación, así mismo

llegar a incluir acciones correctoras. La inspección tiene por objetivo básico evitar que los productos defectuosos lleguen a parar las manos de los consumidores. Por otro lado, se define a la inspección como la acción necesaria de examinar, medir, verificar o ensayar una o diversas características que tenga un servicio o un producto y de comparar con los requisitos detallados con el propósito de establecer conformidad.

Enfoque como control estadístico de la calidad

Se fundamenta con la idea de elaborar los productos no estén defectuosos mediante el control estricto en los procesos. Dado que lema es “introducir calidad en los productos” este enfoque constituye el corazón de la gestión de la calidad ya que tiene como objetivo controlar todos los procesos para alcanzar la conformidad con algunos aspectos de la calidad. Con la implementación del control estadístico de calidad la dirección de la empresa empieza a tomar mayor interés por realizar con transparencia su proceso administrativo.

Enfoque como control de calidad total

El enfoque de control de calidad total es un método sumamente efectivo debido a que permite incorporar esfuerzos para el mantenimiento, desarrollo y la mejora de calidad en distintos grupos de la organización con el fin de hacer posible que la ingeniería, producción, marketing, servicio y producción tenga niveles más económicos y que sea del agrado de los consumidores. El CCT se caracteriza en búsqueda de la calidad y en asegurar calidad para el cliente con respecto al producto o servicio. Así mismo, los detalles que tienen que cumplir los productos o servicios se derivan de las necesidades de los clientes.

Enfoque japonés

Consiste en diseñar, desarrollar, producir, comercializar, prestar servicios de productos con utilidad optima y eficacia de costes para que los clientes puedan comprar con satisfacción. Pero para alcanzar estos fines las parte que conforman a la empresa deben trabajar juntos para implementar sistemas que permitan la cooperación en practicar y preparar fielmente todas las nomas que hay en la organización. Para este enfoque no solo es importante garantizar la calidad en los productos o servicios, sino que tan bien es importante que se logren a bajos costes.

Enfoque integrador como gestión de la calidad total

Son el conjunto de acciones que se orientan en planificar y organizar el funcionamiento de la calidad dentro de una organización con el fin de alcanzar la mejora continua en la calidad de los productos, y de obtener una mejor posición con respecto a la competencia, así también crear valor a todos los stakeholders. Así mismo la gestión de la calidad abarca las siguientes tareas, como establecer metas para alcanzar la calidad en la empresa, implementar estrategias, promover sistemas de calidad, promover una cultura de calidad en la empresa y un plan de información, así como tener en cuenta todas las acciones y decisiones aplicadas en la organización mediante la evaluación de resultados.

2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de la calidad tienen como objetivo brindar ayudar a las empresas para que puedan llegar al éxito gracias al sistema de gestión de calidad implementado en la organización. Por lo que es importante para las empresas que buscan

alcanzar la calidad en el servicio o producto utilicen los siguientes principios. (Novillo, Parra, y Ramón, 2017)

Enfoque al cliente.

la calidad se le califica como el destino con el que se puede satisfacer al cliente, por lo que las empresas deben recordar para conservar a los clientes. Así mismo este es el primer principio de calidad por lo que es necesario que las organizaciones conserven a los clientes mediante la buena atención, buen servicio, atención inmediata y precios razonables. Es importante que toda empresa se enfoque en atender las expectativas y necesidades de los clientes, para ello es necesario que el cliente perciba un buen producto para que así pueda sentir la necesidad de volver a la organización y de esa manera se conviertan en clientes frecuentes y leales.

Liderazgo

El éxito se percibe por las cualidades que tiene el líder para lograr que un conjunto de personas alcance los objetivos. Las cualidades que un líder debe poseer son la tolerancia al estrés, la energía y la confianza, manejar emociones, enfocarse en el control interno y la integridad. Así mismo es relevante que las empresas tengan líderes para que estos puedan dirigir a las personas en el trabajo con el fin de alcanzar los objetivos. Este principio se implementa mediante la definición de la visión, identificando las necesidades, estableciendo las metas y los objetivos, inspirando y motivando al personal y otorgando todos los recursos necesarios al recurso humano en la empresa.

Participación del personal.

En el transcurso del tiempo, el compromiso y el involucramiento de los colaboradores es un factor de gran relevancia para el éxito de toda organización. Este

principio se entiende que el colaborador se identifica con el trabajo por lo que brindara su máximo potencial para alcanzar los objetivos organizacionales por lo que las empresas deben apoyar al colaborador para alcanzar dichos objetivos. La participación del personal se implementa mediante el empoderamiento al personal, ofreciendo desarrollo y capacitación profesional, estableciendo una buena comunicación, fomentando la innovación y brindando incentivos y reconocimiento a los colaboradores.

Enfoque basado en procesos

Los procesos son un punto importante en las empresas que buscan la mejora de la calidad y la innovación, es por ello que las organizaciones que llevan sus actividades con enfoque en procesos resaltan que tienen mejoría en la visión, la cual es clave porque permite el uso de diferentes herramientas para mejorar y controlar el trabajo en los distintos departamentos, así mismo le da a la empresa la oportunidad de mejorar sus planes de trabajo. Este principio se implementa mediante la consideración de los impactos y riesgos que se producen en las actividades con los proveedores, clientes y demás áreas de la empresa y la definición de cada actividad realizada en los procesos.

Enfoque de sistemas para la gestión

Este enfoque es importante para poder alcanzar los objetivos organizacionales. A través de este enfoque se puede reconocer, tramitar y todos los procesos que se interrelacionan en el sistema para lograr la eficacia y eficiencia en la organización. Así mismo los sistemas son importantes para toda organización porque permite elevar la probabilidad de éxito en las empresas, por otro lado, este principio se puede implementar mediante el establecimiento de relaciones entre los diferentes procesos que hay en un sistema, buscando responsabilidades y funciones del personal, teniendo claro cada proceso

en el sistema e implementando la evaluación y el seguimiento con el propósito de enfocarse en la mejora continua de la empresa.

Mejora continua

Se define como la medida que permite lograr un adecuado funcionamiento de las organizaciones, así mismo se considera como el proceso que se debe seguir para mejorar los productos y los procesos. El principio de mejora continua da inicio a la implementación de acciones innovadoras, por lo que importante que las empresas practiquen este principio para incrementar la eficacia y eficiencia. Así mismo dentro de la mejora continua intervienen los procesos que hacen referencia la planificación, evaluación y ejecución.

Enfoque basado en hechos en la toma de decisiones

El presente enfoque se basa en recolectar toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas. Este principio en las organizaciones es de suma importancia teniendo en cuenta que en las organizaciones nacen muchas ideas, las cuales pueden llevar al éxito y así mismo al fracaso, por lo que es necesario que antes de tomar una decisión entre las diferentes ideas de solución se analice las ventajas y desventajas de cada idea de solución. El proceso de toma de decisiones consiste en identificar el problema, analizar toda la información, plantearse las posibles soluciones, seleccionar la alternativa de solución e implementar la solución.

Relación beneficiosa con el proveedor.

Lo interno se puede controlar en la organización, pero el ambiente externo es difícil tenerlo contralado, es por ello que se debe tener un control sobre los proveedores estableciendo buenas relaciones con el fin de asegurar que la materia prima e insumos

sean de la mejor calidad para evitar que no exista ningún problema en el proceso de producción.

2.2.2. Variable 2: Productividad laboral

La productividad es la relación entre los beneficios que obtiene una empresa y los recursos que se invierten para llevar a cabo sus operaciones, ofreciendo mayor servicio. Además, las empresas que incrementan su productividad demuestran tener un mayor interés con el servicio que se le ofrece al cliente (Alamar y Tormo, 2018).

La productividad laboral es la producción promedio de cada trabajador en un determinado tiempo, el cual puede ser medido de acuerdo al volumen físico de producto o servicio realizado en un periodo de tiempo. Por otro lado, para que aumente la productividad laboral es necesario una mejor capacitación, educación y mejor tecnología (Instituto Peruano de Economía, 2017).

La productividad laboral es un concepto de suma importancia, debido a que les permite a las organizaciones utilizarla para calcular la eficiencia de los colaboradores, así mismo las organizaciones la utilizan para verificar si es necesario realizar alguna mejora que les permita potenciar el nivel de productividad (Cortes, 2020).

2.2.2.1. Factores de la productividad laboral

Según Sánchez (2017) los factores que inciden en la productividad se dividen en 4 grupos más relevantes, los cuales son:

Inversión y ahorro en capital físico y nuevas tecnologías. El trabajo que es desempeñado por una persona tiene que apoyarse en una estructura física, es por eso que

se le tiene que brindar al colaborador infraestructura idónea para que realice sus actividades, así mismo el uso de nuevas tecnologías permitirá el incremento de la eficiencia, además se mejorara la manera con la que el capital asiste al empleado, generando así la productividad del recurso humano.

Capital humano. La correcta formación del empleado genera un efecto positivo en la productividad. Es importante mencionar que cuando sean mayores los conocimientos y la preparación del colaborador sobre las actividades que desempeña, mejores serán los resultados referidos a la calidad y el desempeño en la organización.

Logística del trabajo. En este punto se relaciona a todas las actividades y habilidades que tenga la empresa. Factores como la gestión operativa, la manera de planificar, la forma de controlar y delegar del supervisor, así mismo la comunicación que hay dentro de la empresa tendrán un impacto directo con el rendimiento del empleado.

El tamaño de la empresa. La productividad del recurso humano puede ser condicionada por el tamaño de la empresa, siendo las empresas pequeñas menos productivas que las grandes. De este modo las empresas de menor tamaño tienen un gran número de desventajas, tales como poco poder de negociación con los proveedores, acreedores y clientes, falta de capacidad para invertir, estructura que hace difícil la especialización y división del trabajo, por ende, esto influiría negativamente en la productividad del empleado.

Según Vázquez (2018) indica que los factores de la productividad tienen un gran impacto en el diseño de las empresas, la infraestructura, competencias del liderazgo y la cultura en el área de trabajo, los cuales son:

La cohesión social

Quiere decir que todas las personas en la organización se llevan de la mejor manera, y que todos están encantados en compartir conocimientos e ideas para el bienestar del equipo de trabajo y la empresa. En la organización todos se sienten cómodos al desafiar las ideas de los otros sin sentirse insultados, desfavorecidos u ofendidos. Todos se sienten seguros al dar su opinión, independiente de la importancia o la antigüedad de los colaboradores.

Percepción del apoyo de la empresa

Quiere decir que los empleados en la organización necesitan sentir que al individuo a quien responden les apoya en todo momento y de manera positiva, es por ello que los encargados de la empresa tienen que ser personas proactivas para que puedan entablar relaciones profesionales con los empleados, en el que van a proporcionar ideas, trabajo en armonía, recursos, apoyo y entrenamiento para que les puedan ayudar a realizar el trabajo correctamente.

El intercambio de información

Con esto se trata de establecer una infraestructura y una cultura en la organización que permita el intercambio de ideas. Con este factor se puede capturar el conocimiento existente en un sistema y fortalecer el intercambio de opiniones entre los colaboradores. Así mismo cada vez que se les encomienda una nueva actividad a los empleados, estos adquieren mayores conocimientos que la empresa requiere retener. De otro modo, las personas buscan sentir la libertad para poder compartir su información y conocimientos, sin miedo a las consecuencias que puedan suceder en un futuro.

Visión y claridad de los objetivos

Se refiere que los miembros del equipo se llegan a involucrar emocionalmente en el trabajo, buscan entender cómo se conectan con los objetivos y la visión de sus equipos de trabajo. Así mismo, las personas necesitan entender como los objetivos y la visión de los miembros de la empresa, encajan con los objetivos y la visión de las empresas. Por otro lado, la idea de la visión se entiende como el grado en el que los integrantes del equipo comprenden los objetivos y demuestran compromiso con los objetivos. Por ello, en este contexto también se le conoce a la “visión” como la claridad que se tiene a los objetivos de la empresa.

La confianza

Los individuos buscan sentir que las personas con quienes interactúan van a actuar en su interés y que, al contribuir con sus ideas, estas van hacer utilizadas de la mejor manera posible y que podrán depender de los consejos, conocimientos, habilidades y destrezas de sus colegas. Por otro lado, la confianza hace referencia a la firme creencia, en la sinceridad, capacidad o fiabilidad que se tiene de los demás. Esto se da por la expectativa que tienen los individuos, sobre las acciones que realizan otras personas.

2.2.2.2. Estrategias para mejorar la productividad laboral

Según Rumiche (2019) menciona las siguientes estrategias para mejorar la productividad en las empresas:

Capacitación: El recurso humano, es un factor de suma importancia dentro de las empresas, por eso se les deba capacitar a los colaboradores eventualmente para que puedan desarrollar habilidades y nuevos conocimientos con el propósito de mejorar su motivación

e incrementar la productividad en la organización. La capacitación en las empresas se entiende como la inversión en el factor humano que tiene grandes beneficios a corto plazo para los empleadores y para los colaboradores.

Innovación: Se refiere a que la organización debe innovar la gestión organizacional con el uso de las nuevas tecnologías. Así mismo la innovación no solo es una cualidad única en los bienes y servicios que deseamos vender y la cual guarda relación con la tecnología, sino que también es una acción que abarcan elementos como los procesos de la organización, el modelo de negocio que se busca y la relación con los clientes. La innovación en las organizaciones se ve favorecida cuando se genera un espacio laboral con participación y confianza, se introduce conocimientos a la empresa, creando ambientes comunes para intercambiar ideas, fermentando la creatividad, etc.

Motivación: Es importante mantener a los colaboradores de una organización motivados para que en el desempeño de sus actividades sean más productivos, ya que al tener colaboradores motivados se puede garantizar un aumento en la productividad de los empleados, para ello es importante que el empleador los motive mediante remuneraciones justas, recompensando a los integrantes de la empresa por su buen desempeño, promoviendo el trabajo en equipo y garantizando la estabilidad laboral.

Comunicación: Es importante para la productividad de una empresa establecer una buena comunicación, ya que mejorara el entorno laboral, se realizarán reuniones con buena coordinación y se podrán realizar planes de acción entre todos los participantes de la empresa. Un elemento necesario en una organización en la comunicación porque le permite a la empresa ser más productiva debido a que podrán planificar estrategias con el

propósito de mejorar el ambiente laboral, alcanzar los objetivos y las metas organizacionales.

Tiempo: Se debe administrar adecuadamente el tiempo para organizar correctamente las actividades en la organización. Un aspecto importante que comparten las empresas y las personas de éxito es que administran correctamente el tiempo, por ello, las empresas para que puedan realizar todas las tareas y actividades planificadas tienen que priorizar y organizar sus tareas en relación al tiempo para que puedan maximizar la productividad en la organización.

La planeación: Es un elemento indispensable para guiar a la empresa hacia el éxito, ya que mediante la planeación se pueden definir metas, objetivos, procedimientos, políticas y estrategias en bien de la empresa. Una buena planificación estratégica permite a las organizaciones obtener mejores niveles de productividad en el mercado.

2.3. Hipótesis

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis, debido a que solo se llegó a enumerar las características, actividades y los datos de la población. Según Peña, (2017) indica que en las investigaciones descriptivas se van a detallar las situaciones, sucesos, fenómenos, características y los datos de la población en estudio, así mismo en este nivel de investigación se plantean las siguientes interrogantes: Qué, quién, cuándo, dónde y cómo; por ende, no es necesario presentar hipótesis.

2.4. Variables

2.4.1. Gestión de calidad

Según Palma (2018) la gestión de calidad hoy en día resulta como una importante estrategia que permite impulsar la competitividad en la empresa, así mismo es el conjunto de herramientas y acciones que tiene como propósito evitar desviaciones o errores en los procesos de elaboración de los productos.

La gestión de calidad es una técnica o método que utilizan las empresas con el fin de asegurar las necesidades que tienen los clientes. Para poder satisfacer a los clientes la organización tiene que hacer una correcta planificación y establecer dentro de sus políticas la mejora continua. Con la satisfacción de los clientes la empresa logra la eficacia y la eficiencia en sus servicios o productos que ofrece, permitiéndole alcanzar a la organización una ventaja competitiva. (Lopez, 2017); del mismo modo, Novillo, Parra, Ramón, y López, (2017) indican que la gestión de calidad es una técnica o método utilizado por las empresas para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, con políticas de mejora continua.

La calidad se refiere en convertir aquellas expectativas y necesidades futuras de los clientes de manera medible y cuantificable para que de esa manera se pueda desarrollar y diseñar productos que el cliente estaría dispuesto a pagar, logrando de ese modo satisfacer las necesidades que tenga el cliente. (Deming, 2018)

Según Juran, (2017) menciona que no hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad. La calidad es la ausencia

de deficiencias que pueden presentarse como retrasos en la entrega, fallas durante la prestación de servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas.

2.4.2. Productividad laboral

La productividad es la relación entre los beneficios que obtiene una empresa y los recursos que se invierten para llevar a cabo sus operaciones, ofreciendo mayor servicio. Además, las empresas que incrementan su productividad demuestran tener un mayor interés con el servicio que se le ofrece al cliente (Alamar y Tormo, 2018).

La productividad laboral es la producción promedio de cada trabajador en un determinado tiempo, el cual puede ser medido de acuerdo al volumen físico de producto o servicio realizado en un periodo de tiempo. Por otro lado, para que aumente la productividad laboral es necesario una mejor capacitación, educación y mejor tecnología (Instituto Peruano de Economía, 2017).

La productividad laboral es un concepto de suma importancia, debido a que les permite a las organizaciones utilizarla para calcular la eficiencia de los colaboradores, así mismo las organizaciones la utilizan para verificar si es necesario realizar alguna mejora que les permita potenciar el nivel de productividad (Cortes, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y nivel de la investigación

Fernández y Díaz (2018) señalan que una investigación es cuantitativa cuando se va a recoger y analizar datos cuantitativos sobre las variables de estudio. Así mismo una investigación es cuantitativa cuando se busca determinar la generalización, la asociación entre variables y la objetivación en los resultados. Así mismo, el tipo de la presente investigación fue cuantitativo puesto que se hizo uso de un cuestionario para la recolección de datos y de esa manera se pueda responder a las interrogantes determinadas en las variables, gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

Para Peña (2017) indica que en la investigación descriptiva se van a detallar las características y los datos de la población en estudio. En este nivel de investigación se plantean las siguientes interrogantes: Qué, quién, cuándo, dónde y cómo. Por ello, el nivel de la presente investigación fue descriptivo ya que se caracterizó, señaló, involucró y se conocieron las características de la situación problemática de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

3.2. Diseño de la Investigación

Una investigación es no experimental cuando se lleva a cabo un estudio sin haber manipulado deliberadamente las variables de la investigación (Sampier, 2019). Por otra parte, el diseño de corte transversal o también conocido como estudio de prevalencia se

utiliza cuando se busca identificar la frecuencia de una determinada situación de la población que se estudia. (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon las variables y solo se observaron tal y como son; y fue de corte transversal debido a que el recojo de datos se realizó en un momento único y determinado.

3.3. Población y muestra

Población:

La población en una investigación viene hacer el conjunto de casos accesibles, definidos y limitados que servirán de referencia para poder elegir adecuadamente la muestra. Es necesario indicar que cuando nos referimos a una población de estudio, no solamente nos enfocamos con seres humanos, sino que también nos podemos referir a organizaciones, familias, objetos, expedientes, animales, etc. (Arias, Villasís, & Miranda, 2019)

En la investigación, la población para la variable gestión de calidad se utilizó una población finita, la cual estuvo conformada por los propietarios y trabajadores; así mismo se utilizó una población infinita conformada por los clientes de las MYPE investigadas. Se llegó a realizar esta selección debido a que fueron importantes las 3 fuentes de información para conocer cada uno de los indicadores de las dimensiones “enfoques y principios”.

Para la variable productividad laboral se utilizó una población finita conformada por los propietarios y trabajadores y una población infinita conformada por los clientes de las MYPE investigadas. Se llevó a cabo esta selección debido a que fueron necesarias las

3 fuentes de información para conocer cada uno de los indicadores de las dimensiones “factores y estrategias”.

Muestra:

La muestra es un fragmento o una parte representativa de la población y se caracteriza por ser de reflejo fiel y objetiva del universo, de tal forma que los resultados que se obtengan en la muestra se puedan generalizar con los elementos que están en la población (Peña, 2017).

Para la variable gestión de calidad se determinó una muestra de 3 propietarios, 21 trabajadores y 68 clientes de las 3 MYPE investigadas del rubro pollerías, en el Centro de Piura.

Cuadro 1: Relación de MYPE

N°	MYPE - Codificación	N° de colaboradores
01	0811171001	07
02	0811171002	08
03	0811171003	06
Total		21

Elaboración: propia

Para la variable productividad laboral se determinó una muestra de 3 propietarios, 21 trabajadores y 68 clientes, pero en el caso de los clientes, al no contar con un número de exacto de clientes que acuden a las MYPE investigadas, fue necesario aplicar una fórmula estadística para determinar la muestra de una población infinita, tal como se detalla a continuación.

DONDE:

Z^2 = Grado de confiabilidad

e^2 = margen de error

p = probabilidad que ocurra (0.5)

q = probabilidad que no ocurra (0.5)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.64^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.5 * 0.5}{0.01^2}$$

$$n = 67.65$$

n= número de clientes 68

Criterios de inclusión

- Personas mayores de 18 años de edad
- Clientes que acudan constantemente a las pollerías
- Personas que dispongan de tiempo para proporcionarnos información sobre las variables

Criterios de exclusión

- Personas que no tengan la capacidad para proporcionar información sobre las MYPE de estudio y las variables

3.4. Definición y operacionalización de las variables

Cuadro 2: Matriz de definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA	METODOLOGÍA
Gestión de calidad	Es una técnica o método utilizado por las empresas para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, con políticas de mejora continua. (Novillo, Parra, Ramón, y López, 2017).	Enfoques	La dimensión “Enfoques” se medirá con los indicadores “El enfoque como inspección, Enfoque como control de calidad total, Enfoque como control de calidad total, Enfoque japonés, Enfoque integrador como gestión de la calidad total”.	El enfoque como inspección	Cuestionario 2	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, corte transversal
				Enfoque como control estadístico de la calidad	Cuestionario 2		
				Enfoque como control de calidad total	Cuestionario 3		
				Enfoque japonés	Cuestionario 2		
				Enfoque integrador como gestión de la calidad total	Cuestionario 2		
		Principios	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores	Enfoque al cliente	Cuestionario 3		
				Liderazgo	Cuestionario 2		

			“Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación de personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistemas para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos en la toma de decisiones y Relación beneficiosa con el proveedor ”	Participación de personal	Cuestionario 2	Nominal	
				Enfoque basado en procesos	Cuestionario 1		
				Enfoque de sistemas para la gestión	Cuestionario 2		
				Mejora continua	Cuestionario 2		
				Enfoque basado en hechos en la toma de decisiones	Cuestionario 1		
				Relación beneficiosa con el proveedor	Cuestionario 1		
Productividad Laboral	Relación entre los beneficios que obtiene una empresa y los recursos que se invierten en sus	Factores	La dimensión “Factores” se medirá a través de sus indicadores “Inversión y ahorro en capital físico y nuevas	Inversión y ahorro en capital físico y nuevas tecnologías	Cuestionario 2	Nominal	
				Capital humano	Cuestionario 3		
				Logística del trabajo	Cuestionario 2		

operaciones, ofreciendo mayor servicio. Además, las empresas que incrementan su productividad demuestran tener un mayor interés con el servicio que se le ofrece al cliente (Alamar y Tormo, 2018).	tecnologías, Logística del trabajo y El tamaño de la empresa, la cohesión social, percepción del apoyo de la empresa, el intercambio de información, visión y claridad de los objetivos y la confianza”	El tamaño de la empresa	Cuestionario 2			
		La cohesión social	Cuestionario 2			
		Percepción del apoyo de la empresa	Cuestionario 2			
		El intercambio de información	Cuestionario 2			
		Visión y claridad de los objetivos	Cuestionario 2			
		La confianza	Cuestionario 2			
	Estrategias	La dimensión “Estrategias” se medirá a través de sus indicadores “capacitación, innovación, motivación, comunicación, tiempo y planeación”	Capacitación	Cuestionario 2	Nominal	
			Innovación	Cuestionario 2		
			Motivación	Cuestionario 2		
			Comunicación	Cuestionario 2		
			Tiempo	Cuestionario 2		
		Planeación	Cuestionario 2			

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos

La encuesta es una técnica de recolección de datos, que permite al investigador conocer comportamiento, aptitudes y opiniones de las personas, gracias la aplicación de un cuestionario a una determinada muestra. Así mismo en una encuesta se puede realizar un conjunto de preguntas a una muestra de individuos sobre uno o varios temas. (Reyes, 2018)

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, el cual fue dirigido a los propietarios, clientes y trabajadores con escala nominal, con la finalidad de recolectar información objetiva de las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura.

3.6. Plan de análisis

En la presente investigación los datos obtenidos fueron mediante el instrumento de recolección de datos (cuestionario), el cual fue validado por 3 expertos, luego fueron tabulados y presentados mediante gráficos y tablas de acuerdo a las dimensiones y variables, utilizando el programa Excel para analizados e interpretados, y así dar respuesta a los objetivos de la investigación.

3.7. Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TÉCNICA	INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020?	Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020	El presente estudio por ser de tipo descriptivo no presenta hipótesis, según (Peña, 2017) indica que en la investigación descriptiva se van a describir las características y los datos de la población en estudio. En este nivel de investigación se plantean las siguientes interrogantes: qué, quién, cuándo, dónde y cómo; por ende, no es necesario presentar hipótesis.	Gestión de Calidad	Es una técnica o método utilizado por las empresas para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes, con políticas de mejora continua. (Novillo, Parra, Ramon, y Lopez, 2017).	Encuesta	Cuestionario	Tipo de investigación: Cuantitativo Nivel de investigación: Descriptivo Diseño: No experimental, corte transversal
		Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.		Productividad Laboral	Relación entre los beneficios que obtiene una empresa y los recursos que se invierten en sus operaciones, ofreciendo mayor servicio. Además, las empresas que incrementan su productividad demuestran tener un mayor interés con el	Encuesta	Cuestionario	

					servicio que se le ofrece al cliente (Alamar y Tormo, 2018).			
		Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.						
		Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.						
		Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.						

Fuente: Elaboración propia

3.8. Principios éticos

Protección a las personas: Las personas que participaron en la investigación tienen un grado de protección, el cual es determinado por la probabilidad de obtener un beneficio y el riesgo que puedan incurrir. Así mismo como se trabajó con personas en la investigación, se ha respetado la identidad, la dignidad humana, la privacidad y la confidencialidad de cada una.

Libre participación y derecho a estar informado: Los individuos que participaron han estado correctamente informados sobre el propósito y la finalidad de la investigación, en la que participaron por voluntad propia, por lo que están en la libertad de ser informados sobre los resultados que se han obtenido.

Beneficencia no maleficencia: Se emplea este principio porque en la investigación se ha asegurado el bienestar de los individuos que participaron en el estudio, por lo que la conducta del investigador ha sido apropiada para maximizar beneficios, no causar daños y disminuir posibles efectos.

Justicia: Con este principio se ha buscado en la investigación tener un juicio ponderable, razonable y tener en cuenta todas las medidas necesarias para evitar que el conocimiento y las limitaciones de la capacidad del investigador den parte a prácticas injustas.

Integridad científica: En la investigación la rectitud o la integridad no solo se han regido por la actividad científica del individuo que realiza la investigación, sino que también se ha extendido al ejercicio profesional y a las actividades de enseñanza. (ULADECH, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Variable Gestión de calidad

4.1.1.1. Objetivo específico 1: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

Tabla 1:

Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Llevan un registro de los productos defectuosos?	15	71%	6	29%	21	100%
¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?	6	29%	15	71%	21	100%
¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador, 2020

Elaboración: Propia

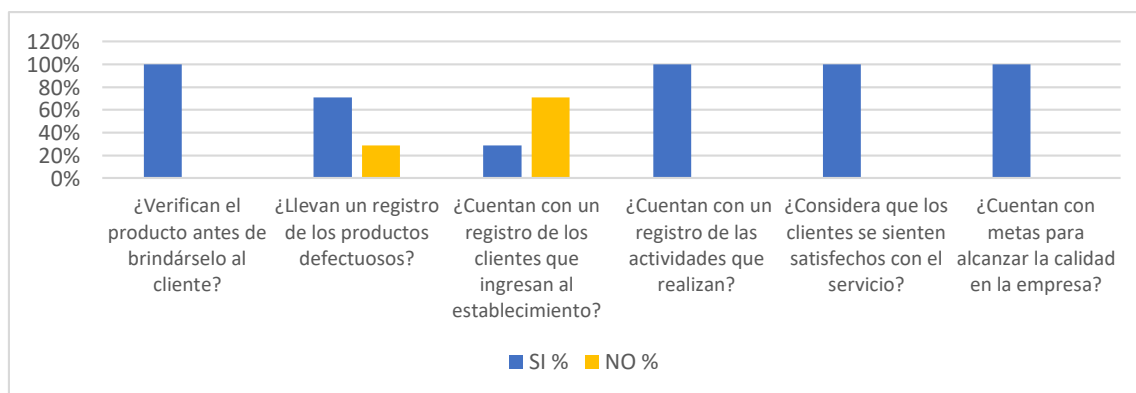


Figura 1: Diagrama de barras que representa: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 1 denominadas “Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en los indicadores: “¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?”, “¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?”, “¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio” y “¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?”, el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente; así mismo en el indicador “¿Llevan un registro de los productos defectuosos?”, el 71% de los encuestados dicen que sí; por otro lado en el indicador “¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?”, el 71% de los trabajadores respondieron que no.

Tabla 2:

Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?	65	96%	3	4%	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente, 2020

Elaboración: Propia

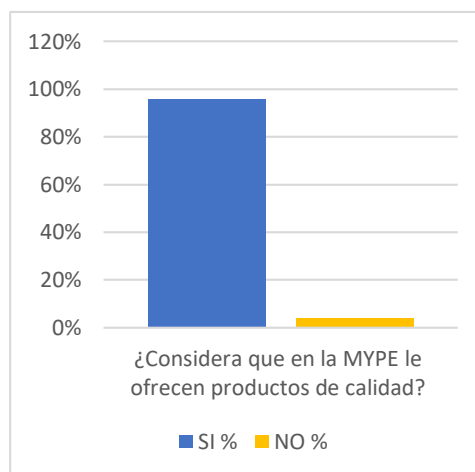


Figura 2: Diagrama de barras que representa a: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 2 denominadas “Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en el indicador: "¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?", el 96% de los clientes respondieron afirmativamente.

4.1.1.2. Objetivo específico 2: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

Tabla 3:

Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?	3	100%	0	0%	3	100%
¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?	1	33%	2	67%	3	100%
¿Tiene buena relación con los proveedores?	3	100%	0	0%	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario, 2020

Elaboración: Propia

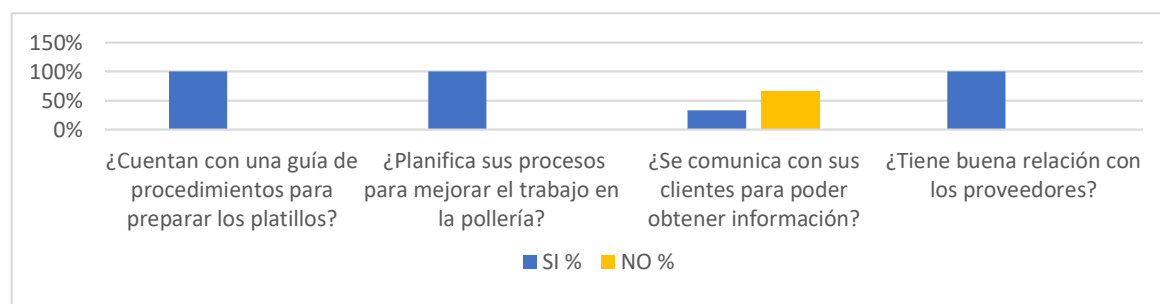


Figura 3: Diagrama de barras que representa: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 3 denominadas “Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE , rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en los indicadores: "¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?", "¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?" y "¿Tiene buena relación con los proveedores?", el 100% de los propietarios así lo considera; así mismo en el indicador "¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?", el 67% de los propietarios no lo hace.

Tabla 4:

Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿El encargado es un buen líder?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?	17	81%	4	19%	21	100%
¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?	19	90%	2	10%	21	100%
¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Cuenta con estrategias de mejora continua?	14	67%	7	33%	21	100%
¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador, 2020

Elaboración: Propia

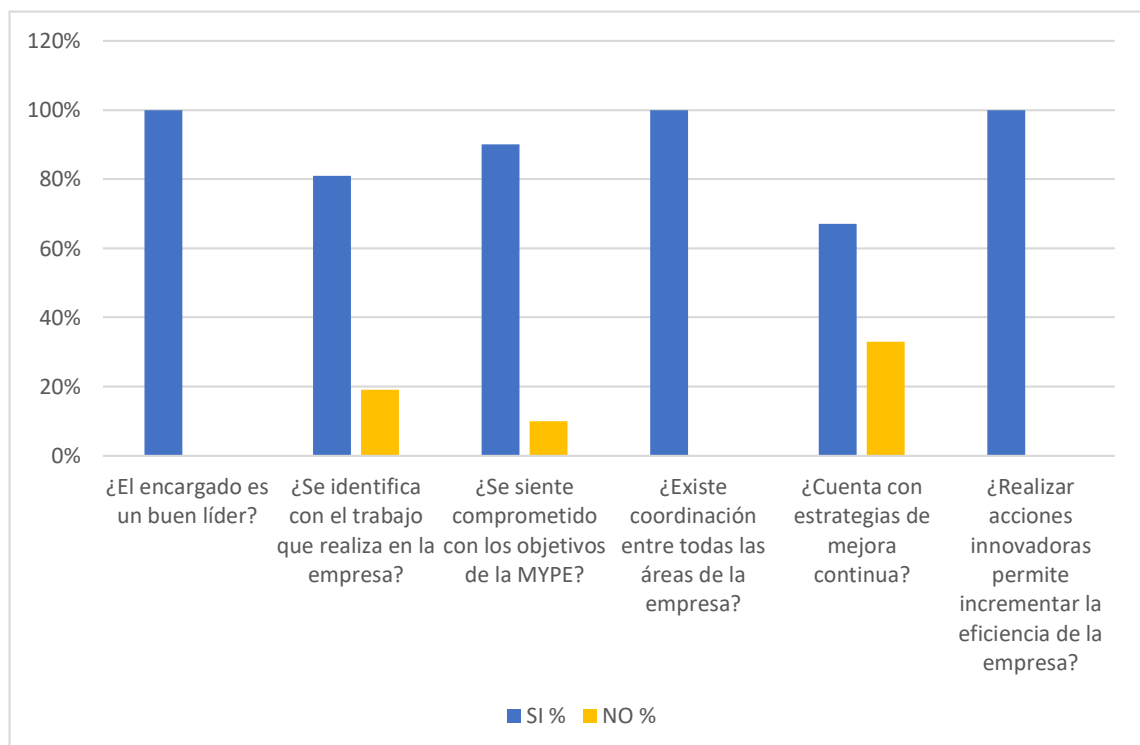


Figura 4: Diagrama de barras que representa: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 4 denominadas “Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en los indicadores "¿El encargado es un buen líder?", ¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?, y "¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?, el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente; por otro lado en el indicador "¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?, el 90% así lo considera; por otra parte en el indicador “¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?” el 81% de los trabajadores dijeron que sí; seguidamente en el indicador "¿Cuenta con estrategias de mejora continua?", el 67% respondieron que sí.

Tabla 5:

Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?	64	94%	4	6%	68	100%
¿El precio de los productos es accesible?	60	88%	8	12%	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente, 2020

Elaboración: Propia

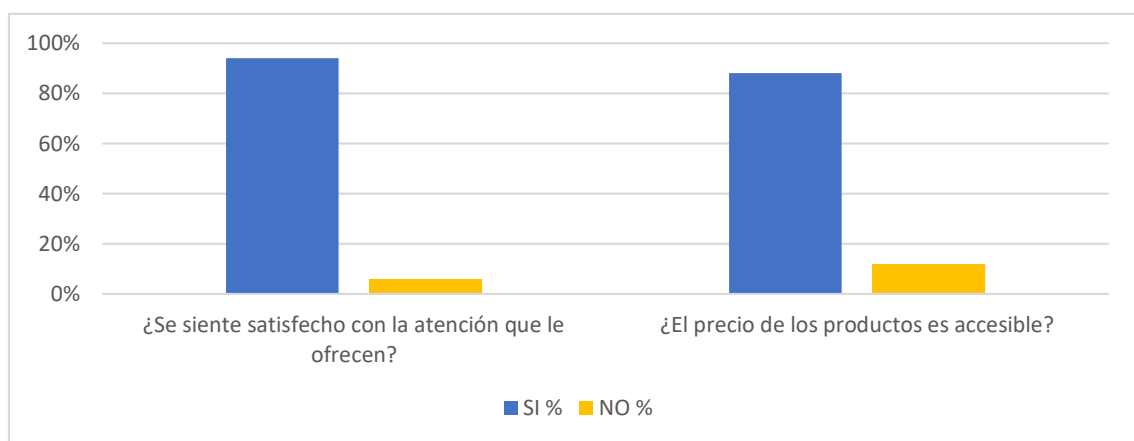


Figura 5: Diagrama de barras que representa: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 5 denominadas “Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en el indicador "¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?, el 94% de los clientes respondieron afirmativamente, por otro lado, en el indicador "¿El precio de los productos es accesible?", el 88% de los clientes así lo consideran.

4.1.2. Variable 2: Productividad laboral

4.1.2.1. Objetivo específico 3: Identificar los factores de la productividad

laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020

Tabla 6:

Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	21	100%	0	0%	21	100%
¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?	19	90%	2	10%	21	100%
¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?	16	76%	5	24%	21	100%
¿Existe compañerismo entre los colaboradores?	20	95%	1	5%	21	100%
¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?	17	81%	4	19%	21	100%
¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?	15	71%	6	29%	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador, 2020

Elaboración: Propia

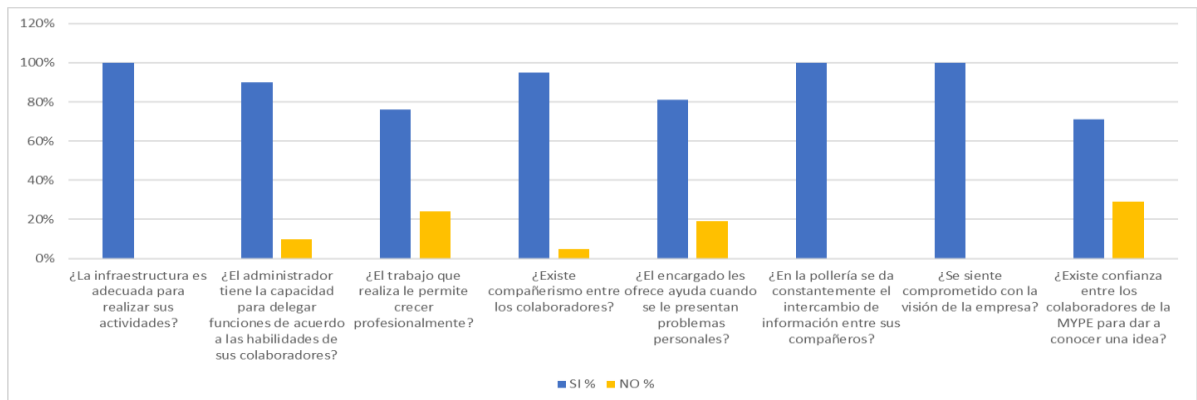


Figura 6: Diagrama de barras que representa: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 6 denominadas “Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en los indicadores “¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?”, “¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?” y “¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?”, el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente; seguidamente en el indicador “¿Existe compañerismo entre los colaboradores?”, el 95% de los trabajadores así lo consideran, por otro lado en el indicador “¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?”, el 90% indican que sí; así mismo en el indicador “¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?”, el 81% respondieron afirmativamente ;por otra parte en el indicador “¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?”, el 76% de los trabajadores indican que sí; mientras que en el indicador “¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?”, el 71% de los trabajadores así lo consideran.

Tabla 7:

Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿El trabajador identifica sus necesidades?	58	85%	10	15%	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente, 2020

Elaboración: Propia

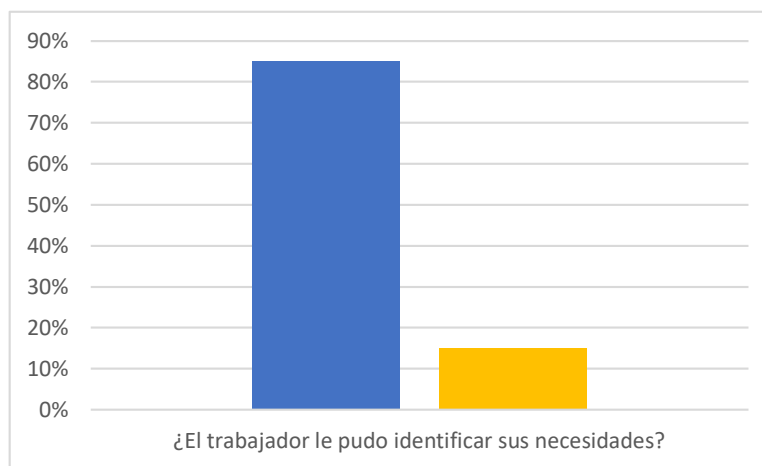


Figura 7: Diagrama de barras que representa: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 7 denominadas “Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en el indicador "¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?", el 85% de los clientes encuestados respondieron afirmativamente.

4.1.2.2. Objetivo específico 4: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

Tabla 8:

Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

CATEGORIA	SI		NO		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?	16	76%	5	24%	21	100%
¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?	21	100%	0	0%	21	100%
¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?	6	33%	15	67%	21	100%
¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?	21	100%	0	0%	21	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador, 2020

Elaboración: Propia

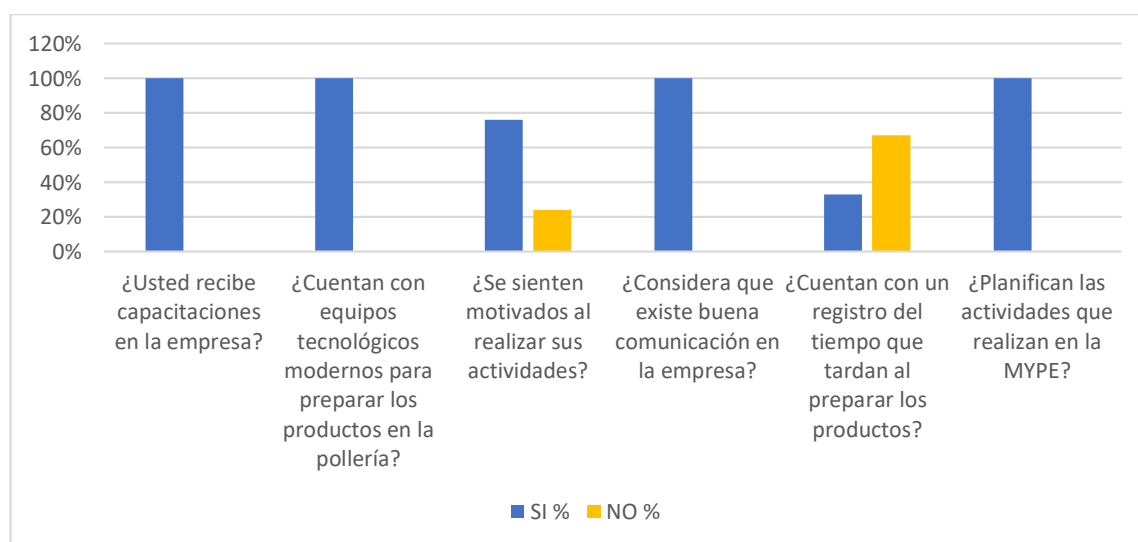


Figura 8: Diagrama de barras que representa: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla y figura 8 denominadas “Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020”, se observa que en los indicadores "¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?", "¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?", "¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?" y "¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?", el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente; por otro lado en el indicador "¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?", el 76% así lo consideran; así mismo en el indicador "¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?", el 67% de los trabajadores encuestados indican que no.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

4.2.1.1. Objetivo específico 1: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla 1 denominada: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tuvo como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron: En el indicador ¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?, se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Mosquera (2018) señala que es importante evaluar la calidad del servicio para controlar eficientemente todas actividades de la organización y así poder obtener más ingresos. Camisón, Cruz, y González (2017) afirman que la inspección tiene por objetivo básico evitar que los productos defectuosos lleguen a los consumidores con el propósito de establecer conformidad en los clientes.

Además, en el indicador ¿Llevan un registro de los productos defectuosos?, se observó que el 71% de los trabajadores encuestados así lo consideran. Robles, Martínez, Alviter, y Ortega (2017) manifiestan que los valores prácticos más apreciados son el compromiso con la excelencia, la empatía con el cliente y la identidad organizacional, mientras que la calidad constituye únicamente una práctica de supervisión de productos terminados. Camisón, Cruz, y González (2017) definen a la inspección como la acción necesaria de examinar, medir, verificar o ensayar una o diversas características que tenga un servicio o un producto y de comparar con los requisitos detallados con el propósito de establecer conformidad.

Asi mismo en el indicador ¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?, se observó que el 71% de los trabajadores respondieron que no.

Robles, Martínez, Alviter y Ortega (2017) afirman que la calidad se constituye como una práctica de registro de productos y acontecimientos que suceden en la organización. Camisón, Cruz, y González (2017) manifiestan que, con la implementación del control estadístico de calidad, la dirección de la empresa empieza a tomar mayor interés por realizar con transparencia su proceso administrativo con el objetivo de controlar todos los procesos en la empresa.

Por otro lado, en el indicador ¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?", se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Chunga (2018) menciona que las MYPE planifican sus actividades para su buen funcionamiento. Camisón, Cruz, y González (2017) afirman que la idea es elaborar productos que no estén defectuosos mediante el control estricto en los procesos, dado que lema es “introducir calidad en los productos”; este enfoque constituye el corazón de la gestión de calidad, ya que tiene como objetivo registrar todas las actividades para alcanzar la conformidad con algunos aspectos de la calidad.

Igualmente, en el indicador ¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?, se observó que la totalidad de encuestados respondieron que sí. Alzamora (2019) afirma que cuando un excelente equipo de colaboradores, trabajan con los procesos adecuados, realizan los procedimientos de manera eficiente, cumplen con elaborar un plan estructura y poseen una buena estructura organizacional podrán lograr satisfacer las expectativas que tienen los clientes con el servicio que ofrece la MYPE. Camisón, Cruz, y González (2017) manifiestan que diseñar, desarrollar, producir, comercializar y prestar servicios de productos con utilidad optima va a garantizar la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes.

Por otra parte, en el indicador ¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?, se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Nixzon y Robín (2017) afirman que el propietario y los colaboradores tienen que establecer e implementar metas que permitan mejorar las siguientes actividades en la empresa, tales como: Recibir adecuadamente al cliente, cortesía al cliente, estar atentos al cliente y agradecerle por haber acudido a la pollería. Camisón, Cruz, y González (2017) indican que la gestión de calidad abarca las siguientes tareas, tales como establecer metas para alcanzar la calidad en la empresa, promover sistemas de calidad, promover una cultura de calidad en la empresa y un plan de información para ofrecer un servicio de calidad.

En la tabla 2 denominada: Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tiene como fuente de información a los clientes, los resultados fueron: En el indicador ¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?, se observó que el 96% de los clientes respondieron afirmativamente. Sucari (2019) señala que el 60.1% de los clientes acude a la pollería porque preparan el mejor pollo. Camisón, Cruz, y González (2017) manifiestan que el enfoque de control de calidad total es un método sumamente efectivo debido a que permite incorporar esfuerzos para el mantenimiento, desarrollo y la mejora de calidad, así mismo se caracteriza en la búsqueda de calidad y en asegurar la calidad para el cliente con respecto al producto o servicio.

Contrastación: De esta forma se definió los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. El 100% de los trabajadores de las MYPE manifestaron que, si verifican el producto antes de brindárselo al cliente, por otro lado, respondieron que cuentan con un registro de las

actividades que realizan, igualmente consideraron que los clientes se sienten satisfechos con el servicio, por otra parte indican que cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa, además el 71% de los trabajadores afirmaron que llevan un registro de los productos defectuosos, así mismo el 71% de los trabajadores respondieron que no cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento. Finalmente, el 96% de los clientes resaltaron que en la MYPE les ofrecen productos de calidad. Por lo tanto, la mayoría de trabajadores señalaron que la MYPE si aplican los enfoques de la gestión de calidad, además la mayoría de los clientes afirmaron que la MYPE cumple con los enfoques de la gestión de calidad. Se concluye que las MYPE del rubro pollerías si están aplicando adecuadamente los enfoques de la gestión de calidad, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del cliente por los productos que le ofrecen en el establecimiento. Por otra parte, se tiene que contar con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento.

4.2.1.2. Objetivo específico 2: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020

En la tabla 3 denominada: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tuvo como fuente de información a los propietarios, los resultados fueron: En el indicador "¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?", se observó que el 100% de los propietarios respondió afirmativamente. Mosquera (2018) indica que es importante tener el control de los procesos de la empresa para evaluar la calidad del servicio que se ofrece al cliente. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) afirma que los procesos son un punto importante en las empresas que buscan la mejora de la calidad y la innovación

por lo que es importante considerar los impactos y riesgos que se producen en las actividades con los proveedores, clientes y demás áreas de la organización.

Igualmente, en el indicador ¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?, se observó que la totalidad de propietarios encuestados respondieron afirmativamente. Chunga (2018) afirma que las MYPE planifican sus actividades para su buen funcionamiento de los procesos. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) mencionan que los procesos son un punto importante en las empresas que buscan la mejora de la calidad y la innovación, es por ello que las organizaciones que llevan sus actividades con enfoque en procesos resaltan que tienen mejoría en la visión, la cual es clave porque permite el uso de diferentes herramientas para mejorar y controlar el trabajo en los distintos departamentos, así mismo le da a la empresa la oportunidad de mejorar sus planes de trabajo

Así mismo en el indicador ¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?, se observó que el 67% de los propietarios no lo hace. Mosquera (2018) manifiesta que el cliente es indispensable para toda organización, porque de eso depende el fracaso o el éxito de la organización, así mismo es importante evaluar la calidad del servicio que se le ofrece al cliente para controlar eficientemente todas actividades de la empresa. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) indican que es importante recolectar toda la información necesaria para tomar decisiones acertadas ya que de eso depende el éxito o el fracaso de la empresa. El proceso de toma de decisiones consiste en identificar el problema, analizar toda la información, plantearse las posibles soluciones, seleccionar la alternativa de solución e implementar la solución.

Además, en el indicador ¿Tiene buena relación con los proveedores?", se observó que el 100% de los propietarios respondieron que sí. Alzamora (2019)

manifiesta que al establecer una buena interacción con los proveedores es importante para el desempeño de la empresa. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) afirman que se debe tener un control sobre los proveedores estableciendo buenas relaciones, con el fin de asegurar que la materia prima e insumos sean de la mejor calidad para evitar que no exista ningún problema en el proceso de producción.

En la tabla 4 denominada: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron: En el indicador ¿El encargado es un buen líder?, se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Egúsqiza (2017) afirma que el liderazgo en la MYPE se da por representantes del género femenino, ya que destacan por más de 7 años en el rubro. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) destaca que el éxito se percibe por las cualidades que tiene el líder para lograr que un conjunto de personas alcance los objetivos. Las cualidades que un líder debe poseer son la tolerancia al estrés, la energía y la confianza, manejo emociones, enfocarse en el control interno y la integridad. Así mismo es relevante que las empresas tengan líderes para que estos puedan dirigir a las personas en el trabajo con el fin de alcanzar los objetivos.

Por otra parte, en el indicador ¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?, se observó que el 81% de los trabajadores así lo consideran. Chunga (2018) concluye que los principios de la gestión de calidad son importantes para la mayoría de los trabajadores, ya que les permite priorizar el servicio al cliente y el compromiso con el servicio ofrecido al cliente en la empresa. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) afirman que, en el transcurso del tiempo, el compromiso y el involucramiento de los colaboradores es un factor relevante para el éxito de toda organización. Se entiende

que el colaborador se identifica con el trabajo por lo que brindara su máximo potencial para alcanzar los objetivos organizacionales.

Por otro lado, en el indicador ¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?, se observó que el 90% de los trabajadores así lo considera. Diaz (2017) afirma que el 89.7% de los colaboradores se siente comprometido con los objetivos organizacionales. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) señalan que el compromiso del personal se realiza mediante el empoderamiento al personal, ofreciendo desarrollo y capacitación profesional, estableciendo una buena comunicación, fomentando la innovación y brindando incentivos y reconocimiento a los colaboradores.

Seguidamente en el indicador "¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?", se observó que la totalidad de trabajadores manifiestan que sí. Chunga (2018) afirma que la participación del personal es de suma importancia para alcanzar la calidad en la empresa. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) resaltan lo importante que es el establecimiento de relaciones entre los diferentes procesos que hay en un sistema, buscando responsabilidades y funciones del personal, teniendo claro cada proceso en el sistema e implementando la evaluación y el seguimiento con el propósito de enfocarse en la mejora continua de la empresa.

También en el indicador "¿Cuenta con estrategias de mejora continua?", se observó que el 67% de los trabajadores respondieron que sí. Nixzon y Robín (2017) afirman que el propietario tiene que implementar estrategias que permitan mejorar todas las actividades que se realizan en la empresa. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) Definen a la mejora continua como la medida que permite lograr un adecuado funcionamiento de las organizaciones, además se considera como el proceso que se debe seguir para mejorar los productos y los procesos.

Además, en el indicador "¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?", se observa que la totalidad de trabajadores encuestados así lo considera. Lopez (2017) resalta que las empresas que apliquen estrategias innovadoras podrán evitar situaciones críticas y así mismo lograrán una mejora constante en los procesos. (Novillo, Parra, y Ramón, 2017) manifiestan que la mejora continua da inicio a la implementación de acciones innovadoras, por lo que importante que las empresas lo practiquen para incrementar la eficacia y eficiencia.

En la tabla 5 denominada: Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tiene como fuente de información a los clientes, los resultados fueron: En el indicador ¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?, se observó que el 94% de los clientes respondieron afirmativamente. Chunga (2018) manifiesta que los principios de la gestión de calidad son importantes para la totalidad de los colaboradores, considerando resaltante el enfoque al cliente y del liderazgo que se realiza para priorizar el servicio al cliente. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) afirman que es importante que toda empresa se enfoque en atender las expectativas y necesidades de los clientes, para ello es necesario que el cliente perciba un buen producto para que así pueda sentir la necesidad de volver a la organización y de esa manera se conviertan en clientes frecuentes y leales.

Por otro parte, en el indicador ¿El precio de los productos es accesible?", se observó que el 88% de los clientes consideran que el precio de los productos es accesible. Sucari (2019) manifiesta que el 51% de los clientes que acuden a la empresa están de acuerdo que el precio tiene relación con el servicio que se brinda. Novillo, Parra, y Ramón, (2017) califican a la calidad como el destino con el que se puede satisfacer al cliente, por lo que es necesario que las organizaciones conserven a los

clientes mediante la buena atención, buen servicio, atención inmediata y precios razonables.

Contrastación: De esta forma se determinó los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. El 100% de los propietarios cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos, así mismo planifican sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería, además manifestaron que tienen buena relación con los proveedores. Mientras que el 67% de los propietarios indicaron que no se comunican con sus clientes para poder obtener información. Por otra parte, el 100% de los trabajadores respondieron que el encargado es un buen líder, también manifestaron que, si existe coordinación entre todas las áreas de la empresa, del mismo modo afirmaron que realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa, por otro lado, el 90% de los trabajadores se sienten comprometidos con los objetivos de la MYPE, por otra parte el 81% de los trabajadores se identifican con el trabajo que realiza en la empresa, seguidamente el 67% de los trabajadores respondieron que cuentan con estrategias de mejora continua. Finalmente, el 94% de los clientes indicaron que se sienten satisfechos con la atención que le ofrecen, además el 88% de los clientes consideran que el precio de los productos es accesible. Por lo tanto, la mayoría de los propietarios y trabajadores señalaron que las MYPE si aplican los principios de la gestión de calidad, además la mayoría de los clientes afirman que la MYPE cumple con los principios de la gestión de calidad. Se concluye que las MYPE si están aplicando adecuadamente los principios de la gestión de calidad, lo que se ve reflejado en la satisfacción de los clientes. Por otro lado, es oportuno que los propietarios se comuniquen con los clientes para poder obtener información.

4.2.2. Variable 2: Productividad laboral

4.2.2.1. Objetivo específico 3: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

En la tabla 6 denominada: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tuvo como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron: En el indicador ¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?, se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Rojas (2017) concluye que desde la percepción de los empleados la empresa cuenta con con el personal suficiente y con instalaciones apropiadas para realizar las actividades. Sánchez (2017) resalta que el trabajo que es desempeñado por una persona tiene que apoyarse en una estructura física, es por ello que se le tiene que brindar al colaborador infraestructura idónea para que realice sus actividades y así pueda generar mayor productividad en la organización.

Por otro lado, en el indicador ¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?", se observó que el 90% de los trabajadores indican que el administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de cada colaborador. Infante (2017) concluye que las pequeñas y medianas empresas tienen presencia en la mayoría de las economías gracias al empuje y la capacidad del emprendedor. Sánchez (2017) indica que los factores como la gestión operativa, la manera de planificar, la forma de controlar, la comunicación que hay dentro de la empresa y forma de delegar del supervisor tendrán un impacto directo en el rendimiento del empleado.

Además, en el indicador "¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?", se observó que el 76% de los trabajadores manifiestan que el trabajo si les permite crecer profesionalmente. Navas (2017) afirma que contar con colaboradores calificados en la empresa va a permitir obtener mejores resultados en la producción de los productos. Sánchez (2017) resalta que la productividad del recurso humano puede ser condicionada por el tamaño de la empresa, siendo las empresas pequeñas menos productivas que las grandes, debido a que la estructura de la organización hace difícil la especialización del recurso humano.

Seguidamente en el indicador "¿Existe compañerismo entre los colaboradores?", se observó que el 95% de los trabajadores así lo consideran. Alzamora (2019) concluye que cuando los colaboradores trabajan en equipo se da una mejora notable en los procesos de la empresa. Vázquez (2018) afirma que la cohesión social permite que todas las personas en la organización se lleven de la mejor manera, y del mismo modo todos estén encantados en compartir sus conocimientos e ideas para el bienestar del equipo de trabajo y la empresa, con esto se busca que los trabajadores se sienten seguros al dar su opinión, independiente de la importancia o la antigüedad de cada uno.

Por otra parte, en el indicador "¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?", se observó que el 81% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Saavedra (2018) manifiesta cuando el encargado motiva y apoya al empleado en la organización, este va a maximizar su productividad. Vázquez (2018) afirma que los empleados en la organización necesitan sentir que al individuo a quien responden les apoya en todo momento y de manera positiva, es por ello que los encargados de las empresas tienen que ser personas proactivas para que

puedan entablar relaciones profesionales con los empleados, en el que van a proporcionar ideas, trabajo en armonía, recursos, apoyo y entrenamiento para que les puedan ayudar a realizar el trabajo correctamente.

Así mismo en los indicadores "¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?", se observó que la totalidad de trabajadores así lo consideran. Fernández (2017) afirma que la productividad mejora en un 31.3% con la implementación de un sistema de buenas prácticas aplicándolo a todos los empleados de la empresa. Vázquez (2018) manifiesta que el intercambio de información es un factor que va a permitir a la organización establecer una cultura de intercambio de ideas y capturar el conocimiento existente, así mismo las personas tendrán la libertad para compartir su información y conocimientos, sin miedo a las consecuencias que puedan suceder en el futuro.

De otro modo en el indicador "¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?", se observó que la totalidad de trabajadores así lo consideran. Sánchez (2019) afirma que estar comprometido con la visión, metas y objetivos de la empresa va a influir notablemente en la gestión organizacional. Vázquez (2018) indica que las personas necesitan entender como los objetivos y la visión de los miembros de la empresa, encajan con los objetivos y la visión de las empresas. Por otro lado, la idea de la visión se entiende como el grado en el que los integrantes del equipo comprenden los objetivos y demuestran compromiso con los objetivos. Por ello, en este contexto también se le conoce a la "visión" como la claridad que se tiene a los objetivos de la empresa.

Mientras que en el indicador "¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?", se observó que el 71% de los trabajadores

respondieron afirmativamente. Rumiche (2019) indica que para incrementar la productividad en las empresas es necesario que se lleve a cabo una correcta comunicación entre todos los trabajadores de la empresa para fortalecer el servicio que se le brinda a los clientes. Vázquez (2018) afirma que la confianza hace referencia a la firme creencia, en la sinceridad, capacidad o fiabilidad que se tiene de los demás. Esto se da por la expectativa que tienen los individuos, sobre las acciones que realizan otras personas.

En la tabla 7 denominada: Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tuvo como fuente de información a los clientes, los resultados fueron: En el indicador "¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?", se observó que el 85% de los clientes encuestados respondieron afirmativamente. Zevallos (2017) concluye que el principal elemento que permite mejorar la productividad en un 12.68% es el recurso humano para ello, es importante que realice adecuadamente todas las actividades en el establecimiento. Sánchez (2017) indica que la correcta formación del empleado genera un efecto positivo en la productividad. Es importante mencionar que cuando sean mayores los conocimientos y la preparación del colaborador sobre las actividades que desempeña, mejores serán los resultados referidos a la calidad y el desempeño en la organización.

Contrastación: De este modo se identificó que los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. El 100% de los trabajadores respondieron que la infraestructura es adecuada para realizar sus actividades, además se sienten comprometidos con la visión de la empresa, también consideran que en la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros, por otra parte, el 95% de los trabajadores consideran que existe

compañerismo en la empresa, así mismo el 90% de los trabajadores indican que el administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de cada colaborador, seguidamente el 81% de los trabajadores respondieron que el encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales, también el 76% de los trabajadores manifiestan que el trabajo si les permite crecer profesionalmente, y por último el 71% de los trabajadores respondieron que si existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea. Finalmente, el 85% de los clientes indicaron que el trabajador les pudo identificar sus necesidades. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores resaltaron que las MYPE si cumple con los factores de la productividad laboral; además la mayoría de los clientes indican que las MYPE si aplica los factores de la productividad laboral. Se concluye que las MYPE si están aplicando correctamente los factores de la productividad laboral, lo cual se ve reflejado en la satisfacción de los clientes por el servicio que reciben. Asi mismo los encargados de las MYPE deben fortalecer la comunicación entre todos los colaboradores.

4.2.2.2. Objetivo específico 4: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.

En la tabla 8 denominada: Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron: En el indicador "¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?", se observó que el 100% de los trabajadores así lo consideran. Rumiche (2019) manifiesta que la Capacitación en el recurso humano es de suma importancia dentro de las empresas, por eso se les deba capacitar a los colaboradores eventualmente para que puedan desarrollar habilidades

y nuevos conocimientos con el propósito de mejorar su motivación e incrementar la productividad en la organización. La capacitación en las empresas se entiende como la inversión en el factor humano que tiene grandes beneficios a corto plazo para los empleadores y para los colaboradores.

Por otro lado, en el indicador "¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?", se observó que el 100% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Infante (2017) indica que se destacan por el empuje emprendedor y la capacidad para innovar y utilizar tecnologías para impactar en la productividad de la empresa. Rumiche (2019) afirma que la organización debe innovar la gestión organizacional con el uso de las nuevas tecnologías, así mismo la innovación es una cualidad en los bienes y servicios que deseamos vender y la cual guarda relación con la tecnología.

Por otro parte en el indicador "¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?", se observó que el 76% así lo consideran. Saavedra (2018) afirma que los trabajadores en la MYPE se sienten motivados y contentos con el trabajo y con el buen clima laboral. Rojas (2017) indica que es importante mantener a los colaboradores de una organización motivados para que tengan mejor desempeño al realizar sus funciones y por ende sean más productivos, ya que al tener colaboradores motivados se puede garantizar el aumento de la productividad de los empleados; para ello es importante que el empleador los motive mediante remuneraciones justas, recompensando a los integrantes de la empresa por su buen desempeño, promoviendo el trabajo en equipo y garantizando la estabilidad laboral.

Seguidamente en el indicador "¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?" se observó que la totalidad de los trabajadores dicen que sí. Alzamora

(2019) concluye que cuando un equipo de trabajadores interactúa adecuadamente en los procedimientos de la empresa, se podrá lograr la calidad en los productos. Rumiche (2019) señala que es importante para la productividad de una empresa establecer una buena comunicación, ya que mejorara el entorno laboral, se realizarán reuniones con buena coordinación y se podrán realizar planes de acción entre todos los participantes de la empresa. Un elemento necesario en una organización en la comunicación porque le permite a la empresa ser más productiva debido a que podrán planificar estrategias con el propósito de mejorar el ambiente laboral, alcanzar los objetivos y las metas organizacionales.

Así mismo en el indicador "¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?", se observó que el 67% de los encuestados indican que no. Rojas (2017) manifiesta que desde la percepción de los empleados en la empresa se cumplen con parámetros de tiempo para elaborar los platillos. Rumiche (2019) afirma que se debe administrar adecuadamente el tiempo para organizar correctamente las actividades en la organización. Un aspecto importante que comparten las empresas y las personas de éxito es que administran correctamente el tiempo, por ello, las empresas para que puedan realizar todas las tareas y actividades planificadas tienen que priorizar y organizar sus tareas en relación al tiempo para que puedan maximizar la productividad en la organización.

Además, en el indicador ¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?, se observó que la totalidad de los trabajadores respondieron afirmativamente. Medina (2017) resalta que llevar un sistema de control de las actividades que se realizan, le va a permitir a los encargados de la empresa generar mayor rentabilidad. Rumiche (2019) manifiesta que un elemento indispensable para guiar a la empresa hacia el éxito es la

planeación, ya que se pueden definir metas, objetivos, procedimientos, políticas y estrategias en bien de la empresa. Una buena planificación estratégica permite a las organizaciones obtener mejores niveles de productividad en el mercado.

Contrastación: De esta forma se describieron las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. El 100% de los trabajadores afirmaron que reciben capacitaciones en la empresa, además los trabajadores mencionaron que cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería, también consideran que existe buena comunicación en la empresa, por otro lado, afirmaron que se planifican las actividades que realizan en la MYPE. Del mismo modo, el 76% de los trabajadores manifiestan que se sienten motivados al realizar sus actividades. Por último, el 67% de los trabajadores encuestados aseveraron que no cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos. Por lo tanto, la mayoría de los trabajadores señalaron que la MYPE si cumple con las estrategias para mejorar la productividad laboral. Se concluye que las MYPE si aplican correctamente las estrategias para mejorar la productividad laboral. Por otro las MYPE deberán tener más énfasis en motivar a su personal.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se define que los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, están dados desde la perspectiva de los trabajadores y clientes. Así, desde la primera perspectiva se tiene que la totalidad verifican el producto antes de brindárselo al cliente, cuentan con un registro de las actividades que realizan, consideran que los clientes se sienten satisfechos con el servicio y cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa, además la mayoría llevan un registro de los productos defectuosos, sin embargo una minoría afirmaron que cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento; en la perspectiva de los clientes se encontró que casi la totalidad consideran que la MYPE les ofrece productos de calidad. por ende, las MYPE del rubro pollerías si están aplicando adecuadamente los enfoques de la gestión de calidad, lo cual se ve reflejado en la satisfacción del cliente por los productos que le ofrecen en el establecimiento.

Se determina que los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, están dados desde la perspectiva de los propietarios, trabajadores y clientes. Así, desde la primera perspectiva se tiene que la totalidad cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos, planifican sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería y tiene buena relación con los proveedores, además una minoría afirmaron que se comunican con sus clientes para poder obtener información; en la perspectiva de los trabajadores se encontró que la totalidad afirman que el encargado es un buen líder, que existe coordinación entre todas las áreas de la empresa y que realizan acciones innovadoras para incrementar la eficiencia de la empresa, por otro lado casi la totalidad se siente comprometido con los

objetivos de la MYPE, así mismo la mayoría se identifican con el trabajo que realiza en la empresa, mientras que una minoría manifiestan que cuentan con estrategias de mejora continua. Por último, desde la perspectiva del cliente, la investigación realizada encontró que casi la totalidad se sienten satisfechos con la atención que le ofrecen y además la mayoría afirma que el precio de los productos es accesible, por consiguiente, las MYPE si están aplicando satisfactoriamente los principios de la gestión de calidad, lo que se ve reflejado en la calidad del servicio que están ofreciendo.

Se identifica que los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, están dados desde la perspectiva de los trabajadores y clientes. Así, desde la primera perspectiva la totalidad afirmaron que la infraestructura es adecuada para realizar sus actividades, se da constantemente el intercambio de información entre compañeros y se sienten comprometidos con la visión de la empresa, además casi la totalidad afirmaron que existe compañerismo y que el administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores, así mismo la mayoría mencionaron que el encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales, mientras casi la mitad indicaron que el trabajo que realizan les permite crecer profesionalmente y que además existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea. Por último, desde la perspectiva del cliente, la investigación realizada encontró que casi la totalidad manifiestan que el trabajador identifica sus necesidades. Por lo tanto las MYPE si están gestionando adecuadamente los factores de la productividad laboral, ya que les permite mejorar la calidad la calidad de los productos.

Se describen que las estrategias para mejorar la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020, están dados desde la perspectiva

de los trabajadores. Es así que la totalidad afirmaron que reciben capacitaciones, que cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos, que existe buena comunicación, y que planifican las actividades que realizan, además la mayoría se sienten motivados al realizar sus actividades y una minoría manifestaron que cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos. Por lo tanto, las MYPE investigadas si cumplen con la mayoría las estrategias para mejorar la productividad laboral, ya que esto les permite fortalecer al recurso humano al momento de desempeñar sus funciones en el establecimiento.

5.2. Recomendaciones

Contar con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento para conocer el perfil exacto de personas que ingresan al local, y así poder tener información más completa que permita a los encargados tomar decisiones acertadas y establecer estrategias que permitan el éxito de la organización.

Establecer comunicación con los clientes para poder obtener información relevante sobre lo que piensan del servicio y así establecer mejoras que permitan encaminar correctamente a la empresa.

Fortalecer la comunicación entre todos los colaboradores, con el propósito de generar un ambiente interno positivo en el que se pueda comunicar todas las ideas e inconvenientes, para que así se pueda ofrecer productos de calidad a los clientes.

Tener más énfasis en motivar al personal, para que así estos puedan trabajar activamente sus actividades y se sientan más comprometidos con los objetivos organizacionales, lo cual va a llevar a mejorar cada proceso que le va a permitir a la empresa ser más competitivos en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamar, J., & Tormo. R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018* (primera ed.). Valencia. <https://cutt.ly/ZEN4yFj>
- Alzamora, A. (2019). *Características de la gestión de calidad y marketing del Restaurant – Pollería “Las Canastas” en el Distrito de Piura año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/cEMa9VU>
- Andina . (01 de febrero de 2020). INEI: inflación aumentó 0.05% en enero 2020 a nivel nacional. *Andina*. <https://cutt.ly/KEMs9sq>
- Andina. (20 de junio de 2019). El 26% de las mypes en el Perú están lideradas por papás. *Andina*. <https://cutt.ly/PE9kfuv>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2019). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Revsita Alergía México*. <https://cutt.ly/5E36iwH>
- Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. Pontificia universidad catolica del peru , Lima. Lima: PUCP. <https://cutt.ly/sE9k7Nk>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2017). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. <https://cutt.ly/UE9xSzP>
- Capital. (12 de Marzo de 2019). *La aplicación de las tecnologías en las empresas*. <https://cutt.ly/XE9ct7v>

- Céspedes, V. (11 de febrero de 2019). *El valor agregado que brindan las tecnologías en las pymes*. <https://cutt.ly/PE9vkPo>
- Chunga, E. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollería del distrito de vice – sechura año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/6E9bgrj>
- Conexiónesan. (2017). *La dimensión interna en las empresas*. Conexiónesan. <https://cutt.ly/sE9bI0u>
- Cortes, N. (2020). *Productividad Laboral: ¿Qué es y cómo mejorarla?*. Geo Victoria. <https://cutt.ly/qE7S4Hd>
- Cutivalú. (2018). Piura tiene 1 millón 856 mil habitantes y es la segunda región más poblada. *Cutivalú*. <https://cutt.ly/XE9bFz3>
- Deming. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. <https://cutt.ly/cE9nIHc>
- Diario Gestión . (24 de mayo de 2019). Migración venezolana deteriora salarios de trabajadores de mypes, según Macroconsult. *Diario Gestión*. <https://cutt.ly/wE9OIZJ>
- Diario Gestión. (20 de mayo de 2020). LatinFocus: Economía peruana caerá 2.4% en el 2020, los detalles de 27 proyecciones. *Diario Gestión*. <https://cutt.ly/JE9OSHs>
- Diario Perú21. (21 de julio de 2019). Así celebraron los limeños el Día del Pollo a la Brasa. *Diario Perú21*. <https://cutt.ly/zE9Ly00>

- Díaz, A. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, ciudad de Santa, 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/QE9n8zf>
- Dinegro, A. (10 de septiembre de 2017). El poco uso de la tecnología en Mypes peruanas. *Diario Uno*. <https://cutt.ly/dE9mvHW>
- Egúsquiza, E. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de los recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Distrito de Coishco, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/BE9mCjb>
- El Congreso de la República. (2019). Ley General del Ambiente. LIMA. El Peruano . <http://hrlibrary.umn.edu/research/Peru-Ley%2028611.pdf>
- El Portal de los Emprendedores . (2018). *MYPES: Por que son importantes para la economía periana*. Lima. PQS. <https://cutt.ly/0E9UVyn>
- Expansión. (2019). *Perú: Economía y demografía. Expansion Datos macro*. <https://cutt.ly/GE9IrKO>
- Fernández, P., & Díaz, P. (2018). *Investigacion cualitativa y cuantitativa*. - Universitario Juan Canalejo. <https://cutt.ly/bE9IfPU>
- Fernández, K. (2017). *Implementación del sistema buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en la preparación de pollos a la brasa en la empresa negociaciones Solimar SAC en San Juan de Lurigancho 2017*. [Tesis

- de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/7E9IOZQ>
- Garcés, S. (13 de octubre de 2019). La formalización de las mypes. <https://cutt.ly/VE9Od0O>
- Infante, A. (2017). *TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados*. [Tesis doctoral]. Universidad de Chile.
- Instituto Peruano de Economía. (2016). Productividad laboral. <https://cutt.ly/fE9SoMC>
- Juran. J. (2017). *Desarrollo y Evolucion del concepto de calidad*. <https://cutt.ly/HE9Sv1K>
- Lopez, M. (2017). *Sistemas de gestión de la calidad en empresas pequeñas y medianas en Argentina*. [Tesis de licenciatura]. Univeridad del salvador.
- Medina. (2017). *Mejoramiento de la productividad de un restaurante de Tapas*. [Tesis de licenciatura, Univeridad ICESI]. <https://cutt.ly/iE9Gg9n>
- Navas, C. (2017). *Incremento de la productividad en le area de procesamiento de materias primas hasta la etapa de semielaborado del restaurante de comida rapida Juanes Papi Burguer de la ciudad de Ambato mediante la implantación de la metodologia del trabajo leam company*. [Tesis de maestria, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio de la Escuela Politécnica Nacional. <https://cutt.ly/fE9He2z>
- Nixzon, G., y Robín, H. (2017). *Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la pollería Chiken Dorado*. [Tesis de licenciatura, Universidad

- Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.
<https://cutt.ly/HE9HBW5>
- Novillo, E., Parra, E., Ramon, D., y Lopez, M. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD: un enfoque práctico* (primera ed.). Editorial Compas. <https://cutt.ly/wE9Kci2>
- Parodi, C. (15 de marzo de 2019). ¿Por qué importa el entorno económico para las empresas?. *Diario Gestión*. <https://cutt.ly/AE9KRPT>
- Peña, M. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Nacional de Educación. <https://cutt.ly/VE9K0lq>
- Puntriano, C. (28 de mayo de 2019). ¿Formalización de las MYPES? Apuntes a reciente Decreto Supremo. *Diario Gestión*. <https://cutt.ly/YE9LANR>
- Reyes, P. (2018). *LA ENCUESTA. Sala de lectura digital David Wald*.
<https://cutt.ly/5E9ZeJe>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, y. F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. <https://cutt.ly/bE9ZhJA>
- Rojas, T. (2017). *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel casa andina piura, año 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/8E9ZFyQ>
- Rumiche, Q. (2019). *Caracterización de la gestión de la calidad y productividad en las MYPE, rubro restaurantes Centro de Talara, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<https://cutt.ly/WE9Z1zS>

- Saavedra. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/IE9Z4XI>
- Sampier, H. (2019). *Metodología de la investigación*. ECURED. <https://cutt.ly/DE9Xq3x>
- Sánchez, M. (2017). *Factores relevantes que influyen en la productividad del mercado laboral español (2000-2015)*. [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio institucional de la Universidad Pontificia Comillas. <https://cutt.ly/5E9CuTW>
- Sucari, C. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y el posicionamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el Distrito de Chimbote, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://cutt.ly/fE9Ch2x>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2019). *Sobre la obtención de grados académicos*. <https://cutt.ly/GE3uJAK>
- Trenza, A. (23 de julio de 2018). *Análisis PESTEL: Que es y para que sirve* . <https://cutt.ly/fE9CWWD>
- Tvperúnoticias. (16 de julio de 2017). Día del Pollo a la Brasa: más de un millón disfrutará este delicioso plato hoy. *Tvperúnoticias*. <https://cutt.ly/LE9CIIfj>

- ULADECH. (2019). Líneas de investigación institucional de la ULADECH Católica. Universidad Católica los Angeles de chimbote, Chimbote. <https://cutt.ly/aR8XaO9>
- Vazquez, (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral. [Tesis de licenciatura]. Universidad Rafael Landívar. <https://cutt.ly/VE9CL8t>
- Zevallos, M. (2017). *Aplicación de la filosofía just in time para la mejora de la productividad de la mano de obra en la empresa El Leñador, Surquillo, 2017.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/YE9C5fT>

ANEXOS

CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO 1: DIRIGIDO AL PROPIETARIO

P-001



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Buen día, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada “Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020”. Con el objetivo de: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020. Para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (x) en la respuesta que crea conveniente. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para la presente investigación. Anticipándome agradezco su participación.

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?
a). SI b). NO
2. ¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?
a). SI b). NO
3. ¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?
a). SI b). NO
4. ¿Tiene buena relación con los proveedores?
a). SI b). NO

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD:

GÉNERO:

DOMICILIO:

OCUPACIÓN:

CUESTIONARIO 2: DIRIGIDO AL TRABAJADOR

T-001



Buen día, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada “Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020”. Con el objetivo de: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020. Para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (x) en la respuesta que crea conveniente. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para la presente investigación. Anticipándome agradezco su participación.

DIMENSIÓN: ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?
a). SI b). NO
2. ¿Llevan un registro de los productos defectuosos?
a). SI b). NO
3. ¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?
a). SI b). NO
4. ¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?
a). SI b). NO
5. ¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?
a). SI b). NO
6. ¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?
a). SI b). NO

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

7. ¿El encargado es un buen líder?
a). SI b). NO
8. ¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?

a). SI b). NO

9. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?

a). SI b). NO

10. ¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?

a). SI b). NO

11. ¿Cuenta con estrategias de mejora continua?

a). SI b). NO

12. ¿realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?

a). SI b). NO

DIMENSIÓN: FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

13. ¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?

a). SI b). NO

14. ¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?

a). SI b). NO

15. ¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?

a). SI b). NO

16. ¿Existe compañerismo entre los colaboradores?

a). SI b). NO

17. ¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?

a). SI b). NO

18. ¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?

a). SI b). NO

19. ¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?

a). SI b). NO

20. ¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?

a). SI b). NO

DIEMENSIÓN: ESTRATEGIAS DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

21. ¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?

a). SI b). NO

22. ¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?

a). SI b). NO

23. ¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?

a). SI b). NO

24. ¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?

a). SI b). NO

25. ¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?

a). SI b). NO

26. ¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?

a). SI b). NO

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD:

GÉNERO:

DOMICILIO:

OCUPACIÓN:

CUESTIONARIO 3: DIRIGIDO AL CLIENTE

C-001



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Buen día, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada “Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020”. Con el objetivo de: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del centro de Piura, año 2020. Para ello acudo a usted con la finalidad de que responda algunas preguntas sencillas marcando con un aspa (x) en la respuesta que crea conveniente. Los datos recopilados serán utilizados únicamente para la presente investigación. Anticipándome agradezco su participación.

DIEMENSIÓN: ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?
a). SI b). NO

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

2. ¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?
a). SI b). NO
3. ¿El precio de los productos es accesible?
a). SI b). NO

DIMENSIÓN: FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

4. ¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?
a). SI b). NO

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD:
GÉNERO:
DOMICILIO:
OCUPACIÓN:

EVIDENCIAS

Evidencia 1: Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo, Identificado con DNI 02786302
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: QUESTIONARIO, elaborado por:

NEYRA BALCAZAR, CRISTHIAN JOSE, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020”, 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 los resultados.

Piura, 12 de Octubre 2020


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO

Orden	Ítems relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Llevan un registro de los productos defectuosos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?	✓			✓		✓		✓
9	¿El precio de los productos es accesible?	✓			✓		✓		✓
10	¿El encargado es un buen líder?	✓			✓		✓		✓
11	¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?	✓			✓		✓		✓
12	¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?	✓			✓		✓		✓



Mg. Arica Clavijo Hectol/Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

13	¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?	✓			✓		✓		✓
14	¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?	✓			✓		✓		✓
15	¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿Cuenta con estrategias de mejora continua?	✓			✓		✓		✓
17	¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	✓			✓		✓		✓
18	¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?	✓			✓		✓		✓
19	¿Tiene buena relación con los proveedores?	✓			✓		✓		✓
	Ítems relacionados con productividad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
21	¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
22	¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
23	¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?	✓			✓		✓		✓
24	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
25	¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?	✓			✓		✓		✓



 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

26	¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?	✓			✓		✓		✓
28	¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?	✓			✓		✓		✓
29	¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?	✓			✓		✓		✓
30	¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?	✓			✓		✓		✓
31	¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
32	¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?	✓			✓		✓		✓
33	¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?	✓			✓		✓		✓
34	¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez, Identificado con DNI 02846914

MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Questionario, elaborado por:

NEYRA BALCAZAR CRISTHIAN JOSÉ, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020", 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 los resultados.

Piura, 11 de octubre del 2020

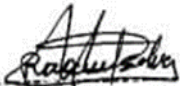


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO

Orden	Ítems relacionado con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Llevan un registro de los productos defectuosos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?	✓			✓		✓		✓
9	¿El precio de los productos es accesible?	✓			✓		✓		✓
10	¿El encargado es un buen líder?	✓			✓		✓		✓
11	¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?	✓			✓		✓		✓
12	¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?	✓			✓		✓		✓


 Lic. Roguel Silva Jirarex
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

13	¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?	/			/		/		/
14	¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pannería?	/			/		/		/
15	¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?	/			/		/		/
16	¿Cuenta con estrategias de mejora continua?	/			/		/		/
17	¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	/			/		/		/
18	¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?	/			/		/		/
19	¿Tiene buena relación con los proveedores?	/			/		/		/
	Ítems relacionados con productividad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	/			/		/		/
21	¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?	/			/		/		/
22	¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?	/			/		/		/
23	¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?	/			/		/		/
24	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?	/			/		/		/
25	¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?	/			/		/		/


 Mg. Roguel Silva Torres
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

26	¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?	✓			✓		✓		✓
28	¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?	✓			✓		✓		✓
29	¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?	✓			✓		✓		✓
30	¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?	✓			✓		✓		✓
31	¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
32	¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?	✓			✓		✓		✓
33	¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?	✓			✓		✓		✓
34	¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?	✓			✓		✓		✓


 D.º Rafael Guzmán
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 C.I.A.D.-01599

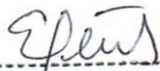
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO, Identificada con DNI : 02649885
MAGISTER EN : ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: CRISTHIAN JOSÉ NEYRA BALCÁZAR, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020", 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 los resultados.

Piura, 05 de Octubre del 2020




Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 12812

Firma

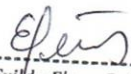
VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTO DE JUICIO

Orden	Ítems relacionados con gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Llevan un registro de los productos defectuosos?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?	✓			✓		✓		✓
4	¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?	✓			✓		✓		✓
5	¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen?	✓			✓		✓		✓
9	¿El precio de los productos es accesible?	✓			✓		✓		✓
10	¿El encargado es un buen líder?	✓			✓		✓		✓
11	¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?	✓			✓		✓		✓
12	¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
13	¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platillos?	✓			✓		✓		✓
14	¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?	✓			✓		✓		✓
15	¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?	✓			✓		✓		✓
16	¿Cuenta con estrategias de mejora continua?	✓			✓		✓		✓
17	¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	✓			✓		✓		✓
18	¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?	✓			✓		✓		✓
19	¿Tiene buena relación con los proveedores?	✓			✓		✓		✓



 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

	Ítems relacionados con productividad laboral	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
21	¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
22	¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
23	¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?	✓			✓		✓		✓
24	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
25	¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?	✓			✓		✓		✓
26	¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?	✓			✓		✓		✓
28	¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?	✓			✓		✓		✓
29	¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?	✓			✓		✓		✓
30	¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?	✓			✓		✓		✓
31	¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?	✓			✓		✓		✓
32	¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?	✓			✓		✓		✓
33	¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?	✓			✓		✓		✓
34	¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

Evidencia 2: Matriz de instrumentos

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicador	Técnica/ Instrumento	Fuente	Nº Ítems	Ítems
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020?	Definir los enfoques de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.	La presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis, debido a que solo se van a enumerar las características, actividades y los datos de la población. Según Peña, (2016) indica que en las investigaciones descriptivas se van a detallar las situaciones, sucesos, fenómenos, características y los datos de la población en estudio, así mismo en este nivel de investigación se plantean las siguientes	Gestión de calidad	Enfoques	El enfoque como inspección	Encuesta / cuestionario	Colaborador	2	¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente? ¿Llevan un registro de los productos defectuosos?
					Enfoque como control estadístico de la calidad	Encuesta / cuestionario	Colaborador	2	¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento? ¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?
					Enfoque como control de calidad total	Encuesta / cuestionario	Cliente	1	¿Considera que en la MYPE le ofrecen productos de calidad?
					Enfoque japonés	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?
					Enfoque integrador como gestión	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Cuentan con metas para

		interrogantes: qué, quién, cuándo, dónde y cómo.			de la calidad total				alcanzar la calidad en la empresa?
	Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.			Principios	Enfoque al cliente	Encuesta / cuestionario	Cliente	2	¿Se siente satisfecho con la atención que le ofrecen? ¿El precio de los productos es accesible?
					Liderazgo	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿El encargado es un buen líder?
					Participación del personal	Encuesta / cuestionario	Colaborador	2	¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa? ¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?
					Enfoque basado en procesos	Encuesta / cuestionario	Propietario	2	¿Cuentan con una guía de procedimientos para preparar los platos? ¿Planifica sus procesos para mejorar el trabajo en la pollería?
					Enfoque de sistemas para la gestión	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?

					Mejora continua	Encuesta / cuestionario	Colaborador	2	¿Cuenta con estrategias de mejora continua? ¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	
					Enfoque basado en hechos en la toma de decisiones	Encuesta / cuestionario	propietario	1	¿Se comunica con sus clientes para poder obtener información?	
					Relación beneficiosa con el proveedor	Encuesta / cuestionario	Propietario	1	¿Tiene buena relación con los proveedores?	
	Identificar los factores de la productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.		Productividad laboral	Factores	Inversión y ahorro en capital físico y nuevas tecnologías	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	
						Capital humano	Encuesta / cuestionario	Cliente	1	¿El trabajador le pudo identificar sus necesidades?
						Logística del trabajo	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?

					El tamaño de la empresa	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?
					La cohesión social	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?
					Percepción del apoyo de la empresa	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?
					El intercambio de información	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?
					Visión y claridad de los objetivos	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?
					La confianza	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?
	Describir las estrategias para mejorar la productividad laboral en las				Capacitación	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?
					Innovación	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Cuentan con equipos tecnológicos

	MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020.			Estrategias					modernos para preparar los productos en la pollería?
					Motivación	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?
					Comunicación	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?
					Tiempo	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?
					Planeación	Encuesta / cuestionario	Colaborador	1	¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?

Elaboración: Propia

Evidencia 3: Libro de códigos

LIBRO DE CÓDIGOS																												
N°	Ítems - pregunta	Código	Trabajadores encuestados																					Frecuencia	Total encuestados	Porcentaje	Total Porcentaje	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					
1	¿Verifican el producto antes de brindárselo al cliente?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																								0	
2	¿Llevan un registro de los productos defectuosos?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1		1	1	1		1		15	21	21	71%	100%
		NO	2					2			2	2	2			2						2		6			29%	
3	¿Cuentan con un registro de los clientes que ingresan al establecimiento?	SI	1	1	1					1				1									1	6	21	21	29%	100%
		NO	2		2	2	2	2	2		2	2	2		2	2		2	2	2	2			15			71%	
4	¿Cuentan con un registro de las actividades que realizan?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	
5	¿Considera que los clientes se sienten satisfechos con el servicio?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	
6	¿Cuentan con metas para alcanzar la calidad en la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	
7	¿El encargado es un buen líder?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	
8	¿Se identifica con el trabajo que realiza en la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	17	21	21	81%	100%
		NO	2				2				2					2	2							4			19%	
9	¿Se siente comprometido con los objetivos de la MYPE?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	21	21	90%	100%	
		NO	2				2																2			2		10%
10	¿Existe coordinación entre todas las áreas de la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	
11	¿Cuenta con estrategias de mejora continua?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1		1	1			14	21	21	67%	100%	
		NO	2			2		2					2	2				2				2	2			7		33%
12	¿Realizar acciones innovadoras permite incrementar la eficiencia de la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	21	100%	100%
		NO	2																					0			0%	

13	¿La infraestructura es adecuada para realizar sus actividades?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
14	¿El administrador tiene la capacidad para delegar funciones de acuerdo a las habilidades de sus colaboradores?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	21	90%	100%
		NO	2					2																		
15	¿El trabajo que realiza le permite crecer profesionalmente?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	21	76%	100%
		NO	2			2					2															
16	¿Existe compañerismo entre los colaboradores?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	21	95%	100%
		NO	2																							
17	¿El encargado les ofrece ayuda cuando se le presentan problemas personales?	SI	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	21	81%	100%
		NO	2	2					2																	
18	¿En la pollería se da constantemente el intercambio de información entre sus compañeros?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
19	¿Se siente comprometido con la visión de la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
20	¿Existe confianza entre los colaboradores de la MYPE para dar a conocer una idea?	SI	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	21	71%	100%
		NO	2			2	2	2									2									
21	¿Usted recibe capacitaciones en la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
22	¿Cuentan con equipos tecnológicos modernos para preparar los productos en la pollería?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
23	¿Se sienten motivados al realizar sus actividades?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	21	76%	100%
		NO	2			2				2																
24	¿Considera que existe buena comunicación en la empresa?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							
25	¿Cuentan con un registro del tiempo que tardan al preparar los productos?	SI	1				1								1	1			1	1	1		6	21	33%	100%
		NO	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2											
26	¿Planifican las actividades que realizan en la MYPE?	SI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	21	100%	100%
		NO	2																							

Evidencia 4: Consentimientos informados

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollos del centro de Piura, Año 2020 y es dirigido por Cristhian Jose Neyra Balcazar, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollos del Centro de Piura, Año 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo balcazarcristhiansj@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: CRISTHIAN LORO SILVA

Fecha: 19 de octubre 2020

Correo electrónico: MeyFis1adm@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

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

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pannerías del Centro de Piura, Año 2020 y es dirigido por Cristhian Jose Neyra Balcazar, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pannerías del Centro de Piura, año 2020
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____ . Si desea, también podrá escribir al correo balcazarcris@chimon1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

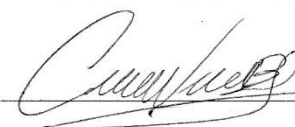
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Franklin Jeser Calle Córdova

Fecha: 19 de octubre 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad y productividad laboral en las Puro polverías del centro de Piura, Año 2020 es dirigido por Cristhian Jose Neyra Balcazar, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro polverías del centro de Piura, Año 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo balcazarcrsthiams1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: YARIR RISHING BARCENA

Fecha: 19 de octubre 2020

Correo electrónico: YARIR RISHING BARCENA@GMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Evidencia 5: Reporte del turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 12-mar-2022 21:32 -05

Identificador: 1781484991

Número de palabras: 27602

Entregado: 3

EMPASTADO Por CRISTHIAN JOSE NEYRA BALCAZAR

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

[incluir citas](#)

[incluir bibliografía](#)

[excluyendo las coincidencias < 4%](#)

modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica)

Change mode

[imprimir](#)

[descargar](#)

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020 TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN AUTOR NEYRA BALCAZAR, CRISTHIAN JOSE ORCID: 0000-0002-2173-4586 ASESOR CANCHARI QUISPE, ALICIA ORCID: 0000-0001-6176-191X PIURA - PERÚ 2022 1. TÍTULO DE LA TESIS GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO POLLERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2020 II 2. EQUIPO DE TRABAJO AUTOR Neyra Balcazar, Cristhian Jose ORCID: 0000-0002-2173-4586 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú ASESOR Canchari Quispe, Alicia ORCID: 0000-0001-6176-191X Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú JURADO Rosillo De Purizaca, María Del Carmen ORCID: 0000-0003-2177-5676 Salinas Gamboa, José German ORCID: 0000-0002-8491-0751 Mino Asensio, María Isabel ORCID: 0000-0003-1132-2243 III 3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR Salinas Gamboa, José German Mino Asensio, María Isabel ORCID: 0000-0002-8491-0751 ORCID: 0000-0003-1132-2243 Miembro Miembro Rosillo De Purizaca, María Del Carmen ORCID: 0000-0003-2177-5676 Presidente Mgtr. Canchari Quispe Alicia ORCID: 0000-0001-6176-191X Asesor IV 4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA AGRADECIMIENTO A Dios nuestro padre celestial, a mi familia por su incondicional apoyo y a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. V DEDICATORIA A mi querida madre, mis abuelos maternos, mis hermanos y a la memoria de mis seres queridos. VI 5. RESUMEN En la presente investigación se formuló el siguiente enunciado ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020?; tuvo como objetivo: Conocer las características de la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías del Centro de Piura, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental, corte transversal; se estableció como población a los propietarios, trabajadores y clientes, teniendo como muestra 3 propietarios, 21 trabajadores y 68 clientes, para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultados para la variable gestión de calidad, que el 100% de los trabajadores verifican el producto antes de

Evidencia 6: Cronograma de trabajo

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		TESIS I				TESIS II				TESIS III				TESIS IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la Investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Evidencia 6: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	50.00	4	200.00
• Fotocopias	25.00	4	100.00
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	4	60.00
• Lapiceros	2.00	5	10.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			500.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	100.00	4	400.00
Sub total			400.00
Total presupuesto de desembolsable			900.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,552.00