



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS
MYPE RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA,
COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021.**

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

AUTORA

ESPINOZA GUANILO, LEIDY DIANA

ORCID: 0000-0003-3463-9665

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA.

Espinoza Guanilo, Leidy Diana

ORCID: 0000-0003-3463-9665

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú.

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

León Vigo Maritza

Presidenta

Patiño Niño Víctor Helio

Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi padre Jehová por brindarme a la familia más hermosa del mundo y por permitirme llegar a cumplir una de mis metas trazadas, a mis padres Ana Bertha y Juan Marcial gracias por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban por mí, por acompañar en cada uno de mis proyectos e impulsarme a lograrlos. A mis hermanos Eddwin Sebastián, Juan Carlos y Yojany Danicsa agradecerle por cuidarme desde pequeña y acompañarme en todo momento de mi vida.

A mi abuelo Sebastián Guanilo y la Sr. Janeth Pacherras agradecerles a ustedes por enseñarme a conocer a Dios sin ustedes no hubiera conocido el amor tan inmenso que tiene Dios por cada uno de sus hijos. Gracias a Lisbeth Nima por estar conmigo en todo momento en la buenas y las malas, A Dante Olivera por impulsarme cada día a mejorar, por sus conocimientos brindados que fueron de suma importancia dentro de este trabajo de investigación. Gracias a Steven Castro por confiar en mí y en mis expectativas. Son tantas las personas que tengo que agradecer en mi familia que hicieron posible este triunfo, gracias a todos ustedes que creyeron en mí.

DEDICATORIA

Este presente proyecto de investigación está dedicado de manera especial a mi padre Jehová, junto a cada integrante de mi hermosa familia. Amistades especiales como Karolyne y Lisbeth que con su apoyo han hecho que este proyecto se realice, cada uno de ustedes son un regalo valioso que Dios me ha dado.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental-trasversal-descriptivo, la población se identificó que fue finita e infinita para la variable de gestión de calidad y finita para la variable productividad, donde tuvo una muestra de 4 propietarios 19 colaboradores y 68 clientes. Se obtuvo el 100% de los propietarios señalaron que proponen estrategias para mejorar el nivel de satisfacción, el 100% señalaron que siempre brindan una buena imagen con la infraestructura con el material de su bote; el 75% de los clientes señalaron la MYPE cubre sus expectativas, 76% señalaron que el producto que les proporciona la MYPE es de calidad, un 71% señalaron que se sienten a gusto con la atención al cliente; el 85% de los colaboradores considera que si valoran su desempeño dentro de la MYPE, un 58% señalaron que reciben reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE, el 52% señalaron que siempre le brindan los implementos para salir a pescar, 68% señalaron que deberían brindarle el marroquín para que pueda laborar. Se puede concluir que las MYPE son eficientes y eficaces, cubren las necesidades de los usuarios, donde mostraron ser competitivas acordes con sus precios frente a otras MYPE, logrando las metas y objetivos diseñados por ellos.

Palabras claves: Gestión de calidad, productividad, cooperativa, MYPE.

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine the characteristics of quality management and productivity of the MYPE - squid fishing category - Paita province, Jehovah Rey de Reyes cooperative, 2021. The research was developed with a quantitative approach, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional and descriptive design, the population is identified as being finite and infinite for the quality management variable and finite for the productivity variable, where it had a sample of 4 owners, 19 collaborators and 68 clients. 100% of the owners who propose strategies to improve the level of satisfaction were obtained, 100% who always provide a good image with the infrastructure with the material of their boat; 75% of the clients indicated that the MYPE meets their expectations, 76% indicated that the product provided by the MYPE is of quality, 71% indicated that they felt comfortable with the customer service; 85% of the collaborators consider that if they value their performance within the MYPE, 58% indicate that they receive recognition when they achieve a goal within the MYPE, 52% indicate that they always provide the implements to go fishing, 68% pointing out that to offer him the Moroccan so that he can work. It can be concluded that the MYPE are efficient and effective, they cover the needs of the users, where they showed to be competitive according to their prices compared to other MYPE, achieving the goals and objectives designed by them.

Keywords: Quality management, productivity, cooperative, MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO	vi
INDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN LITERARIA	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
2.3. Marco conceptual	27
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra	34
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadore	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de consistencia	40
4.7. Principios éticos.....	41
V. RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados:	44

5.2. Análisis de resultados	56
VI. CONCLUSIONES:	64
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	71
Anexo 1: Cronograma.....	72
Anexo 2: Presupuesto	73
Anexo 3. Consentimiento informado.....	74
Anexo 4. Instrumento para recolección de datos	76
Anexo 5: Validación de instrumento	80
Anexo 6: Confiabilidad (Alfa de Cronbach).....	90
Anexo 7: Figuras.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Estrategias para mejorar el nivel de satisfacción.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 2. Estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 3. Imagen de la MYPE.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 4. La MYPE cubre sus expectativas como cliente</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5. Producto de calidad</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6. Atención al cliente</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 7. Valoran su desempeño dentro de la MYPE.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 8. Reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 9. En el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos renovables</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10. Logra sus objetivos establecidos</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 11. Analiza los datos para encontrar una solución.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 12. Mantiene una estrecha relación con sus proveedores</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 13. Deficiencia en el proceso de la pesca de pota</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 14. Brindan implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 15. Propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 16. Renovar el material de pesca de manera mensual.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 17. Conocimiento de la pesca de distintas especies.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 18. La MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 19. Relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 20. Deberían brindarle la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 21. Recibe incentivos o premios</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 22. Capacitaciones sobre la pesca artesanal.....</i>	<i>49</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. ¿Usted propone estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca?</i>	<i>94</i>
<i>Figura 2. ¿Usted diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE?</i>	<i>94</i>
<i>Figura 3. ¿El material de su bote brinda una buena imagen?.....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 4. ¿Considera que la MYPE cubre sus expectativas como cliente?.....</i>	<i>95</i>
<i>Figura 5. ¿Usted considera que el producto que le proporciona la MYPE es de calidad?</i>	<i>96</i>
<i>Figura 6. ¿Usted se siente a gusto con la atención al cliente?</i>	<i>96</i>
<i>Figura 7. ¿Usted considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE?.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 8. ¿Usted recibe reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE?.....</i>	<i>97</i>
<i>Figura 9. ¿Usted considera que en el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos renovables</i>	<i>98</i>
<i>Figura 10. ¿Usted logra sus objetivos establecidos?.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 11. Frente a un inconveniente antes de proceder a tomar una decisión ¿Analiza los datos para encontrar una solución?</i>	<i>99</i>
<i>Figura 12. ¿Usted mantiene una estrecha relación con sus proveedores?.....</i>	<i>99</i>
<i>Figura 13.¿Usted considera que existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota?</i>	<i>100</i>
<i>Figura 14. ¿Le brindan a usted los implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal?</i>	<i>100</i>
<i>Figura 15.¿Usted propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas?</i>	<i>101</i>
<i>Figura 16. ¿Usted considera que deben renovar el material de pesca de manera mensual?</i>	<i>101</i>
<i>Figura 17.¿Usted cuenta con conocimiento de la pesca de distintas especies?</i>	<i>102</i>
<i>Figura 18. ¿Dentro de la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año?... ..</i>	<i>102</i>
<i>Figura 19. ¿Existe una relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores?</i>	<i>103</i>
<i>Figura 20. ¿Usted considera que deberían brindarle la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar?</i>	<i>103</i>

Figura 21. ¿A usted le brindan incentivos o premios?..... 104
Figura 22. ¿Usted recibe capacitaciones sobre la pesca artesanal?..... 104

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en Japón, el 80% del producto interno bruto proviene de las MYPE, siendo una de las tres economías más importantes en el mundo. En los Estados Unidos, las empresas transnacionales son muy importantes. Las pequeñas empresas del rubro de pesca son impulsadas porque crean empleos e innovación, brindan capacitación, obtienen crédito y promueven regulaciones. Quienes creen que la pequeña empresa es un fenómeno extraño de los países del tercer mundo reindustrializados están equivocados. Basta con mirar los dos millones de prósperas pequeñas y medianas empresas que están creciendo en Alemania, suministrando a los gigantes Volkswagen, Siemens, Basf o Bayer. (Mallison, 2017)

Asimismo, este problema es a nivel internacional, los países como Perú, Chile, Estados Unidos, Tailandia y China cuentan con MYPES en el rubro de productores de harina y aceite de pescado más importantes en la actualidad. En este grupo, Perú es el mayor productor de harina de pescado. De igual manera, la producción muestra una tasa de caída de 6, % (para el período 2010-2019) esto se ve reflejado por la problemática que existe por la baja productividad y calidad de los productos. (Calderón & García, 2020)

Los empresarios mexicanos no son ajenos a esta situación, según (García, 2017) las MYPES necesitan herramientas que incrementen su productividad y por ende su competitividad. Las microempresas del rubro de pesca en México son solo 16% más productivas que las grandes empresas, mientras que las pequeñas alcanzan el 35% de este indicador y el promedio alcanza el 60%, por lo que el sector de la micro, pequeña y mediana empresa (PYME) enfrenta un gran desafío. Reducir esta brecha de productividad para aumentar la competitividad. En este sentido, los

empresarios han identificado la innovación de productos y procesos como su máxima prioridad, apoyada en la formación de recursos humanos, la mejora de la calidad de los productos y servicios, el acceso a la tecnología y el abaratamiento. Es así como la calidad surge como un factor esencial para incrementar la productividad y por ende la competitividad, ya que las PYMES no solo son necesarias sino necesarias para el desarrollo de México porque: crean empleos, distribuyen ingresos a las personas y regiones, son proveedoras de grandes empresas y actúa como un elemento importante de la cohesión social y la movilidad económica de las personas.

En nuestro país, según Fernández (2018) las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) se han convertido en el motor indiscutible del desarrollo sostenible para los pueblos del mundo. En el Perú, sin duda, son el pilar fundamental de la generación de empleo, pero a pesar de su gran aporte al desarrollo, son miles los que se ahogan en una serie de problemas, entre ellos, la productividad y la competitividad. Por otro lado, la productividad de las MYPES del rubro de pesca, especialmente en provincias como Huánuco, es de vital importancia. Si una empresa no produce, su existencia está en peligro. Para que una MYPE sea competitiva, se deben tomar medidas urgentes e inmediatas. Medidas como la formación de los empleados, la mejora de procesos, el uso de nuevas tecnologías e innovación, etc. Lo ayudarán a sobrevivir en el mercado y a seguir creciendo.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes; 2021?.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: a). Determinar los beneficios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. b). Conocer los principios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. c). Identifica los tipos de productividad en de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. d). Determinar los elementos de productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

La investigación se justifica de manera teórica porque se fundamenta de teorías científicas, donde se relaciona entre las teorías administrativas y la línea de investigación según las variables de gestión de calidad y productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro de pesca de pota, buscando expandir el conocimiento científico. Por lo tanto, esta investigación les será ayuda a los futuros investigadores que se enfocaran en esta línea de investigación. Se justifica de manera práctica, porque se realizará con la finalidad de lograr determinar las características de las MYPE del rubro de pesca de pota, en la cooperativa Jehová Rey de Reyes, con el propósito de proponer estrategias y en un futuro las MYPE puedan implementarlas, por lo tanto, tener un diagnóstico preciso de esta manera se alcanzarán los objetivos predeterminados, siendo la MYPE más eficiente y eficaz. Asimismo, según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), con la

ley N° 30220 señala que todo profesional egresado del país a partir del 2014 debe realizar una tesis de investigación, constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza. se justifica de manera metodológica, porque se refiere que la presente investigación utilizará un determinado instrumento o un modelo matemático, donde la entidad investigadora dará su aprobación de ello.

La investigación fue de tipo cuantitativa, porque se realizó la recolección de datos. Fue de nivel descriptivo, porque vamos a describir la situación del problema que se identificó. Así mismo fue un diseño no experimental de corte transversal y descriptivo, la población se identificó que fue finita e infinita para la variable de gestión de calidad y finita para la variable productividad, donde tuvo una muestra de 4 propietarios 19 colaboradores y 68 clientes. Se obtuvo que el 100% de colaboradores proponen estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca, el 100% diseñan estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE, el 100% brindan una buena imagen con la infraestructura con el material de su bote. El 75% de los clientes, la MYPE cubre sus expectativas, un 76% afirman que el producto que les proporciona la MYPE es de calidad y un 71% se sienten a gusto con la atención al cliente. El 85% de los colaboradores considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE, un 58% señalaron que no reciben reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE, mientras que 100% aprovechan los recursos renovables en el proceso de pesca, un 100% logra sus objetivos establecidos, un 100% analizan los datos antes de proceder a tomar una decisión, un 75% mantiene una estrecha relación con sus proveedores y un 79% señalaron que siempre existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota. El 52% de colaboradores les brindan los implementos adecuados

(aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal, un 100% propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas, 100% señalaron que no deben renovar el material de pesca de manera mensual y un 100% señalaron que siempre cuentan con conocimiento de la pesca de distintas especies. El 100% de los colaboradores señalaron que la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año, un 100% señalaron que existe una relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores, 68% deberían brindarle la ropa de agua (marroquín), un 100% mantiene constante dialogo entre compañeros, un 100% les brindan incentivos o premios y finalmente un 100% no reciben capacitaciones sobre la pesca artesanal.

La investigación concluye que: la totalidad de los propietarios de la MYPE proponen y diseñan estrategias para mejorar el nivel de satisfacción para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad, como ya sabemos la satisfacción del cliente es lo primordial en una MYPE, es por ello los propietarios dan las prioridades al cliente para que se sientan complacidos. Teniendo en cuenta que el material de los botes presenta una buena imagen para contribuir en la satisfacción del cliente, ya que es la imagen de la MYPE. La mayoría de los clientes consideran que, si cubren sus expectativas, donde una gran parte de ellos afirman sentirse satisfechos según el nivel de satisfacción que podremos encontrar en una MYPE. El producto proporcionado por la MYPE si es de calidad, cumple con los procesos necesarios hasta llegar a ser adquirido por el cliente. Afirmaron que, si sienten a gusto con la atención al cliente que les brinda la MYPE siendo cordiales, manteniendo una conexión emocional con ellos. La mayoría de colaboradores tienen conocimientos de pesca de distintas especies y les brindan los implementos adecuados para salir a pescar de manera artesanal. La mayoría de colaboradores mantienen relaciones

respetuosas y empáticas entre ellos, teniendo en cuenta que la MYPE cuenta con metas por lograr dentro del año. Teniendo en cuenta que los colaboradores no reciben un sueldo fijo.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Antecedentes

Internacional

Burgos, Villacrés, Cabrera & Salazar (2022) la presente investigación *El calzado de seguridad en el Ecuador, factores que inciden en la calidad del producto y en la productividad de las organizaciones*. Se muestra un análisis situacional de las empresas que producen calzado de seguridad industrial en el Ecuador; se considera un análisis de entorno y un análisis de su situación financiera. El estudio se complementa con la evaluación de los procesos productivos considerando los factores: materia prima (MP), mano de obra (MO), medio ambiente (MA), máquinas (MAq), métodos de trabajo (MT) para mostrar como estos inciden en la productividad; se determinan además los niveles de calidad del producto obtenidos a través de ensayos que pretenden medir el cumplimiento de parámetros considerados en la norma INEN - ISO 20346:2014 del Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). Los resultados muestran que el 80% de las empresas consideradas son familiares, superan los 25 años de permanencia en el mercado, el 60% de ellas cuentan con capital propio y otro 40% han contraído deudas para operar. En los ensayos aplicados al producto se evidencia que tiene niveles de cumplimiento superiores al 88% y se evalúan en promedio 10 parámetros. El factor que más incide en la productividad es la mano de obra (MO) debido a que es un elemento transversal de los procesos. Concluyendo que los análisis situacional y financiero de las organizaciones que producen botas de seguridad permitieron comprender la realidad del sector en estudio desde la arista “entorno” y desde la arista de lo “económico”. Se observó personal de 16 a 25 años de experiencia en las empresas, que influye en la

calidad del producto y la productividad empresarial de forma decisiva. En los recorridos se pudo observar cómo los trabajadores manipulan las máquinas de forma casi perfecta, no desperdician la materia prima (la eficiencia de uso de materia prima tiene valores del 99,22%). Se observó que el personal de planta emplea adecuadamente la materia prima (MP), en los cálculos obtenidos se encontró que la eficiencia del uso del cuero hidrofugado y del cuero de refuerzo alcanzan valores del 99.2%; esta misma mano de obra contribuye a que los ambientes de trabajo (MA) sean adecuados para desarrollar sus labores al mantener sus sitios de trabajo limpios, ordenados y en buenas condiciones.

Gonzales (2021) la presente investigación *Estudio del efecto de la inclusión de subproductos de la industria agroalimentaria gallega en la alimentación porcina sobre la productividad, la calidad de carne y la viabilidad económica y medioambiental*. En esta tesis doctoral se estudia el efecto de una alimentación que permita revalorizar los subproductos de la agroindustria gallega a través de la inclusión de estos en las dietas de los cerdos, comparando la incidencia sobre los parámetros productivos, la calidad de carne y los índices económicos de siete alimentaciones diferentes (una alimentación control y seis alimentaciones suplementadas con otros tantos subproductos diferentes), con el objetivo principal de ampliar el conocimiento necesario sobre programas nutricionales más respetuosos con el medio ambiente. Se ha realizado el estudio económico para las diferentes dietas del ensayo, comparando el coste de alimentación, la eficiencia económica del crecimiento, el beneficio por ganancia de peso y los ingresos por ganancia de peso, indagándose también sobre el impacto ambiental de la alimentación con los diferentes subproductos. Los resultados obtenidos han demostrado que los cerdos

alimentados con las dietas experimentales mostraron un rendimiento comparable al de aquellos alimentados con la dieta control. La inclusión de los subproductos estudiados en la dieta de la fase de finalización mejora la calidad de la carne en ciertos aspectos, siendo especialmente más idóneas, con respecto a las características fisicoquímicas de la carne fresca (color, contenido en grasa intramuscular, proteína, capacidad de retención de agua y textura), las dietas suplementadas con boniato y patata. Como conclusión, los subproductos agroalimentarios son una opción atractiva como materia prima para la suplementación de las dietas porcinas, reduciendo además los costes de alimentación y mejorando así la sostenibilidad económica de las explotaciones.

Mata, Mata & Terranova (2020) la presente investigación *Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas*. Tiene como propósito analizar el modelo de gestión de calidad DEMING PRIZE y cómo su aplicación puede ir en beneficio de la productividad de pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. El estudio identifica las fases del proceso de gestión de calidad, describe los enfoques de la gestión de calidad existente, y explica el Modelo de Gestión de Calidad DEMING PRIZE, así como, los beneficios de su aplicación en las PYMES ecuatorianas. Está calificada como una investigación de tipo descriptiva – documental, puesto que analiza la variable desde una óptica analítica, utilizando fuentes de información bibliográficas e información de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y de la Federación Nacional de Pequeños Industriales del Ecuador (FENAPI). Los resultados muestran que muchas PYMES ecuatorianas no aplican Sistemas de Gestión de Calidad o principios de Calidad y otras ni siquiera los conocen, ni les interesa. Aun así, existe un porcentaje razonable de empresas que

desean conocer más acerca de la aplicación y ventajas de los modelos de sistemas de calidad. Se concluye que entre los principales principios de calidad que deben aplicar las PYMES ecuatorianas para alcanzar mejores niveles de calidad, se encuentran: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque en los procesos, gestionar como un sistema, mejora continua, decisiones basadas en hechos, y, relaciones positivas con proveedores.

Nacional

Criollo (2019) en su investigación *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción*. Propusieron como objetivo general: Implementar el SGC ISO 9001:2015, para mejorar la productividad, en la empresa FABRODCIS EIRL. La metodología utilizada es descriptiva, transversal y de diseño no experimental. La población y muestra, el estudio es aplicado a las etapas de la cadena de valor constituido por el corte, la costura y acabados representados por un gasto de s/5 000.00 n.s. mensuales en promedio en la mano de obra. La técnica e instrumento de recolección de datos es la norma ISO 9001:2015 fueron la observación, revisión documentaria, check list, análisis histórico de los índices del taller y de cada proceso, matriz de riesgo de calidad, matriz de diagnóstico, flujogramas y matriz de caracterización de procesos. Obteniendo los siguientes resultados, una eficiencia de 52.5%, en el 2017 una eficiencia de 53.0% y el 2018 una eficiencia de 54.5%, luego en enero se implementa el ISO 9001:2015 donde se muestra una mejora en este año. En el 2016 la empresa presenta una eficiencia de 52.0%, en el 2017 una eficiencia de 52.5% y el 2018 una eficiencia de 53.8%, luego en enero se empieza a implementar el ISO 9001:2015. Finalmente concluyeron,

primero: Al implementar la ISO 9001:2015, mejora la productividad, se evidencia en el taller en el cual alcanzó, una eficiencia de 55.26% en el 2019 en comparación del 2018 de 54.17%. Segunda: Al implementar la ISO 9001:2015, mejora la productividad, se evidencia en el de corte en el cual alcanzó, una eficiencia de 55.66% en el 2019 en comparación del 2018 de 54.5%.

Alva (2018) la presente investigación *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018*. La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C en San Martín de Porres en el 2018, la población fue de 52 colaboradores de las distintas áreas de la empresa, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se usó el instrumento denominado cuestionario que contiene 40 preguntas; 20 ítems para la variable independiente Gestión de Calidad y 20 ítems para la variable dependiente Productividad. Los datos fueron procesados por el software estadístico IBM SPSS v25, dando como resultado que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% y que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad aceptando la hipótesis alternativa (H1) y determinando que existe una influencia positiva alta de la gestión de calidad en la productividad de la empresa. Teniendo como conclusión que se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo de la gestión de calidad repercute significativamente en la productividad. Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable del compromiso de las personas en la

productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo del compromiso de las personas repercute significativamente en la productividad.

Arista & Gonzales (2018) la presente investigación *Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. – Chimbote, 2018*. Donde se planteó como objetivo general la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad en la empresa antes mencionada ; el tipo de estudio de la investigación fue experimental, en la categoría pre experimental, teniendo como resultado el aumento y la sostenibilidad del indicador de productividad económica entre picos de 27.39% y 29.87%, así mismo el indicador de productividad de eficiencia de cajas de conserva teniendo picos de 0.13% y 0.12% de rechazos de productos defectuosos. Los instrumentos para la recolección de datos de la variable independiente (Sistema de gestión de la calidad basada en la ISO 9001:2015) fueron diagrama de Ishikawa, diagrama de redes, Check – List, análisis causa raíz y el diagrama de flujo, para la variable dependiente (Productividad) se utilizó como instrumento el formato de medición de eficiencia de cajas de conserva. Se concluyó que la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 redujo la cantidad de productos defectuosos y así mismo aumento la productividad económica de la empresa.

Regional

López (2021) en su investigación *Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021*, tuvo

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

Quiroz (2021) en su investigación *Sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la compañía MAPRO S.A.C. 2021*. La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación y su nivel entre el sistema de gestión de calidad y la productividad de la compañía MAPRO S.A.C., Pacasmayo, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por los procesos de producción de la empresa. La recolección de datos se realizó a través

de los instrumentos validados por juicio de expertos; para el análisis de consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach, la cual para la variable gestión de calidad dio un resultado de 0,952 y para la variable productividad se utilizó como instrumento una ficha de registro. y eso indica que la fiabilidad de ambas variables es aceptable para la investigación. Luego de la recolección y procesamiento de datos que fueron obtenidos a través de los instrumentos de medición, fueron procesados a través del programa “SPSS Statistics Versión 25”, se contrastó la hipótesis mediante Pearson y se llegó a la siguiente conclusión En referencia al primer objetivo específico se identificó que, en el SGC según las percepciones de los trabajadores prevalece el nivel regular según el 60%, seguido del nivel excelente con un 40%. Con respecto a la dimensión del enfoque de procesos, según lo que consideraron los trabajadores, predomina el nivel regular con 50%, seguido del nivel excelente con un 40%. Mientras que, para la dimensión mejora continua, los resultados expresan que el nivel regular se impone con un 50%, seguido del nivel excelente con un 30%; todo esto según lo que consideraron los trabajadores de la compañía. (tablas 1, 2 y 3). En referencia al segundo objetivo, se concluye que el nivel de la productividad en la compañía, según la eficiencia y eficacia de sus trabajadores es del 98%. (Tablas4, 5 y 6)

Castro (2020) en su investigación *Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro confección de Uniformes en el Mercado Central de Piura, año 2020*. Tiene como objetivo general Determinar la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra finita de 3 propietarios, 10 trabajadores,

infinita de 68 clientes en gestión de calidad y finita en Productividad laboral. En la técnica se utilizó la encuesta con el instrumento del cuestionario con preguntas en escala nominal, en el plan de análisis empleó las herramientas Word, Excel, Google drive. Resultados principales fueron, en gestión de calidad un 100% considera que es importante utilizar un modelo de excelencia en la organización, el 100% realiza estrategias de planificación para mejorar la calidad, en productividad laboral, el 100% de los trabajadores cumplen con el horario establecido por la empresa, el 100% de trabajadores considera que la empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades. Conclusiones principales: los propietarios, utilizan un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran que es importante su aplicación; establecen estrategias que les permite mejorar la productividad laboral, estableciendo metas y objetivos que ayudan al éxito de la misma. Asimismo, los trabajadores, consideran importante cumplir con el horario establecido, así como sus actividades a tiempo, cuentan con las medidas de seguridad necesarias en cada área.

Local

Querevalu (2019) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017*, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población son 4 MYPE, constituidas por 25 trabajadores, población finita conocida menor de 50 personas, por lo que la muestra es de 25 trabajadores para ambas variables, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones son:

con respecto a los elementos de la planificación de calidad se describe que son realizar estrategias, planes, participar en programas, establecer metas y políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo se detalló que los principios de la gestión de calidad son la mejora continua, buenas relaciones, enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, procesos y toma de decisiones. Las estrategias que aumentan la productividad son realizar capacitaciones, planes, proporcionar tiempo necesario, comunicación, motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En cuanto a los factores que aumentan la productividad se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

Rado (2019) en su investigación *Caracterización de gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas - Piura, año 2017*. La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, habiendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. Se empleará como tipo de recojo de datos la encuesta a los clientes y trabajadores, siendo el instrumento más adecuado de medida el cuestionario estructurado, llegando a las conclusiones siguientes; el 100% de las MYPE usan el enfoque basado en procesos para mejorar la organización, mientras que el 97% de los clientes afirman que es importante la estructura organizacional en una empresa, así mismo el 100% de los trabajadores indican que la actividad por equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignada por su superior,

finalmente el 70% de los trabajadores indican que existe una buena comunicación interna en las MYPE.

Saavedra (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018*. Teniendo como objetivo general identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías. Así con respecto a la Gestión de Calidad, “calidad del pan” se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que “calidad del pan de la panadería”, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando “evaluación de los colaboradores” el 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable Gestión de Calidad

La gestión de la calidad resulta hoy en día una estrategia para impulsar a las organizaciones a realizar un producto extraordinario desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta el conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin tiene lograr la

satisfacción del cliente. Donde podemos especificar sobre las herramientas fundamentales para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. La empresa tiene que cumplir con requisitos, donde buscan la prevención en el sistema, cuando el nivel estándar es cero defectos y la medida es el precio según la determinación de los costos que exista en una empresa. (Palma, Barrios & Martínez, 2018).

Es beneficioso emplear la gestión de calidad dentro de una empresa para reflejarlo en un producto o servicio, esto nos ayuda a reducir los costos de operación de las empresas al definir métodos para eliminar la recarga de los colaboradores que ocasionan las equivocaciones dentro de los procesos de la producción de un servicio para implementar la mejora continua, de esta manera se genera un aumento en las labores de los colaboradores, esto nos quiere decir que existe un aumento en la producción.

La calidad del producto se relaciona con la calidad tradicional donde busca seguir teniendo los mejores procesos utilizando la mejora continua, utilizando las mismas tradiciones, y así mismo los empleados pueden realizar sus actividades teniendo como resultado de un buen producto a bajos costos. (Quiroz, 2021).

La International Organization for standardiation, es una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en diversos sectores e industrias articulares. La norma ISO describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica su terminología.

Un estudio de la norma en esta materia la ISO 9001, la gestión de la calidad en Perú, se basa en su estructura y en los principios, se detalla en beneficios cualitativos y cuantitativos. La norma ISO se vincula con la gestión de la calidad, donde buscan que el producto o servicio sea adecuado para su uso, buscando satisfacer las necesidades de los consumidores, y en la medida de lo posible superar las expectativas. (Arista, 2018).

La calidad es el conjunto de características de una entidad y las características intrínsecas del producto que confieren satisfacer lo investigado en un determinado mercado, donde buscan satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas. La dinámica del mercado ha conducido a las organizaciones empresariales a implementar herramientas de gestión que les permitan adquirir beneficios al adquirirla.

Características de gestión de calidad según la norma ISO 9001:

El sistema ISO 9001 se encarga de la satisfacción de cada cliente, esto se da mediante cada actividad, utilizando nuevos procesos, teniendo en cuenta los procesos que ya existen y dando la mejora continua de ello.

Se encarga de gestionar y controlar los procesos dentro de la empresa u organización, se realiza el diseño de la presentación de servicios, intervención de la formación, las compras que realiza la empresa con referencia al resto de procesos.

Se encarga de garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente, esta característica se encarga de diseñar y definir el proceso de producción

Fortalecer la relación y el control con los proveedores para asegurar la correcta entrega de los servicios.

Monitorear y medir el proceso a través de indicadores diseñados para el proceso. Analizar la efectividad y eficiencia del sistema para mejorar su base.

La característica de integrar los sistemas basados con ciclos de mejora continua, bajo la norma ISO 14001 denominada gestión ambiente, OHSAS18001.

Se estructura mediante el ciclo de mejora continua, donde encontramos planificas, hacer, verificar y actuar.

Se encarga de la certificación y reconocimientos del sistema mediante una entidad de certificación.

a) Beneficios de gestión de calidad

Romero (2019). El futuro de esta empresa depende de nuestra habilidad para ofrecer bienes y servicios de más alta calidad dentro de un mercado. Toda empresa tiene como asunto importante la gestión de Calidad donde determinan los beneficios para obtener y determinar cada uno de ellos dentro de una empresa:

Nivel de satisfacción: el objetivo principal dentro cualquier organización o empresa, es conocer con exactitud los niveles de satisfacción de los clientes, cubriendo las expectativas tanto de la calidad de un servicio o producto, siendo acorde con el precio.

Mejora continua: la empresa debe analizar con detalle todos los procesos y definir los procedimientos detallados a estandarizar para asegurar la obtención de un producto o servicio uniforme y viable en calidad a lo largo del tiempo que será presentado dentro de un determinado mercado, ninguna empresa debe dejar de contribuir con la mejora continua en sus procesos.

Participación, imagen y credibilidad: el proceso dentro de una empresa debe ser analizado y así mismo adquirir conocimiento de todos los colaboradores siéndolos integrados a la organización. El potenciar la calidad de la imagen de nuestra organización, para innovar dentro del mercado.

En la gestión de la calidad tiene como herramienta de organización los ocho principios las que integran a otras formas simples de sistematización, o generación de rutinas, que permiten mejoras en la calidad del trabajo empresarial y personal. Especialmente en la vida familiar y en lo personal, buscando implementar los principios para mejorar la calidad del producto o servicio brindado (Aleman, 2016)

b) Principios de gestión de calidad

Romero (2019) para dirigir y operar dentro una organización con el éxito de lograr los objetivos planteados, es necesario dirigir de una manera sistemática y visible, donde se han desarrollado los principios con la intención de que la alta dirección pueda utilizarlos para liderar la empresa hacia la mejora. Cuenta con los siguientes principios:

Enfoque al cliente: toda empresa depende de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales, y a futuro, tener en cuenta las expectativas de cada usuario o cliente. Donde busca una relación balanceada entre la organización y los clientes.

Liderazgo: son aquellos que buscan orientar a la empresa, donde ellos deben inventar, mantener un ambiente laboral estable y motivado, los líderes de una empresa deben contar con estudios técnicos.

Participación del personal: todos los colaboradores son la esencia de una empresa, el interés y el involucramiento en el trabajo, donde busca que cumplan sus metas, las expectativas que tiene la empresa. La innovación, creatividad y participación de los colaboradores conduce a mejorar el resultado del producto o servicio.

Enfoque basado en procesos: las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, permitir una rápida y sencilla identificación de los problemas, e involucrar la toma de decisiones para la solución de ello.

Sistema basado para la gestión: se encarga de establecer, captar y tramitar los procesos de interacción como el sistema, busca contribuir a la eficiencia y eficacia dentro de una empresa, para que esta logre sus objetivos o metas trazadas.

Mejora continua: toda empresa quiere alcanza la excelencia en su producto o servicio, donde esto se obtiene mediante un desarrollo de mejora continua en los talentos del personal, en los montajes, en la eficiencia de los componentes para las herramientas, en las ligaciones interpersonales, todo esto conduce a la complacencia de los clientes.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: una buena decisión es tomada por la iniciativa en lo basado en el análisis de los datos y la información. Se debe tomar esfuerzo basado y orientado al logro de los objetivos establecidos en el plan de calidad.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: dentro de una empresa una parte fundamental son los proveedores, aunque son independientes,

tienen que trabajar en equipo dentro de una organización, buscando aumentar las capacidades de ambos para crear el determinado valor del producto.

Variable de Productividad

La productividad se define como la producción por unidad de producto o servicio por unidad de entrada de cada elemento utilizado por unidad de tiempo. Mide la eficiencia de producción de cada factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado. El aumento de la productividad es la clave para mejorar los niveles de vida de la sociedad, porque incide más en el potencial para aumentar los salarios y aumentar las ganancias del capital invertido, fomentando así cada vez más la inversión, el crecimiento del empleo y el crecimiento económico.

Fontalvo, De La Hoz & Morelos (2017) nos dice que la productividad es un elemento clave para la supervivencia de empresas y organizaciones. Primero, porque afecta directamente la rentabilidad, porque el aumento de la productividad se suele traducir en un aumento de la ganancia final; segundo, porque también está relacionado con la gestión de recursos de la organización, como insumos materiales, energía, capital humano y mano de obra, también trae Las consecuencias ecológicas, mayor productividad, mayor consumo de agua y energía, o mayor producción de contaminantes.

Características de productividad

Sevilla (2017) un colaborador estrella, es aquella persona que destaca en sus actividades dentro de la empresa, donde demuestra su profesionalidad y puede superar a sus compañeros de su área correspondiente, por lo tanto, supera las

expectativas de la empresa, por lo tanto, cuenta con seis características de productividad de un colaborador exitoso:

Los colaboradores superestrella, saben comunicarse con sus compañeros y todo el cuerpo jerárquico que encontramos en la empresa. La comunicación dentro de empresa es fundamental de esta manera habrá armonía dentro de la organización y sobre todo ayuda mutua.

Una de las características más importantes es que son capaces de poder tomar decisiones, sin afectar las decisiones propuestas por sus jefes, poniendo a desarrollar el potencial de todos los colaboradores, de esta manera busca alcanzar los objetivos de empresa y llegar a alcanzarlo.

Tienen la capacidad de poder dirigir a un equipo de colaboradores, sin ser autoritario frente a sus compañeros. Es empático, solidario, se pone el lugar de sus compañeros, es equitativo, busca potenciar las cualidades de los colaboradores dentro de la empresa.

Este colaborador actúa de acuerdo a su vocación, cuenta con un plan de carrera profesional y muy bien estructurado. No pretende actuar para preferencia de sus intereses, su mayor propósito siempre será conseguir los objetivos establecidos por la empresa.

Se acopla a la cultura de mantiene la empresa, trabaja desde dentro con objetivo de mejorarla, mediante la innovación, poniendo el entusiasmo, determina los propósitos de la empresa y sobre todo que está dispuesto asumir los riesgos con el fin de obtener los mejores resultados para con la empresa

Su última característica es la inteligencia emocional, no muchos cuentan con esta característica, ya que la mayoría de colaboradores no cuentan con ella, sin embargo esta persona puede controlar sus emociones y sobre todo trabajar bajo presión dentro de una empresa.

b) Tipos de productividad

Sevilla (2017) en su investigación nos dice que cuando se habla de gestión de la productividad, normalmente solo se le considera al proceso. De hecho, la productividad del proceso es solo uno de muchos tipos. Donde nombra los tipos de productividad que son los siguientes:

Productividad de procesos: Por el tipo de recursos, es el uso más claro: físico, técnico, herramientas de gestión, especialmente recursos humanos. La combinación total de todos estos aspectos permite alcanzar un alto nivel de calidad en los estándares de producción, agregar valor y obtener un excelente servicio al cliente.

Productividad del marketing: En el entorno económico actual, es absolutamente necesario desarrollar estrategias comerciales que permitan la entrada a nuevos mercados para aumentar la base de clientes, y luego consolidar y retener estos mercados.

Productividad en la innovación: Es muy importante tratar la innovación como algo nuevo en la organización y sacar provecho de ella, es la medida continua necesaria para controlar el entorno, comprender la evolución de las tendencias, realizar pruebas de referencia y tener un buen conocimiento de las nuevas tecnologías.

Productividad del conocimiento: La empresa debe disponer de conocimientos precisos, de calidad y actualizados en todos los aspectos relacionados con su campo de actividad: tecnología, herramientas, procesos organizativos, métodos de mejora de la calidad, etc. Esto incluso alcanzó una posición de referencia para los competidores.

La productividad en la economía se refiere a la producción de un producto o servicio de entrada unitaria de cada factor utilizando por unidad de tiempo. Una de las formas de aumentar la productividad dentro de una empresa es que los empleadores inviertan en unidades de capital para mejorar la eficiencia del trabajo.

c) Elementos de productividad

La productividad es muy importante para todas las empresas, la inversión en recursos materiales y humanos tienen que llegar dentro de los objetivos establecidos de manera eficaz y eficiente teniendo como resultado a los mejores productos dentro del mercado, por lo tanto, denominamos a cinco elementos fundamentales para conseguirlo (Grupos SPEC, s.f.).

Planificación: los colaboradores conocen las metas dentro de la empresa, el determinado tiempo que debe de emplear en cada actividad es una de las claves que debe de existir, de esta manera habrá una mayor productividad dentro de la empresa. De esta manera buscamos las mejores estrategias para que se lleve a cabo la entrega en el tiempo determinado.

La mejora del ambiente laboral: son las condiciones donde los colaboradores desarrollan sus tareas, este lugar debe estar muy bien estructurado, porque puede afectar en la productividad del trabajador con su participación dentro

de la empresa, por lo tanto, no pueda entregar el producto indicado en el tiempo establecido.

La comunicación: este elemento es fundamental para aumentar la productividad de la industria. Los colaboradores buscan comunicarse con los superiores y las diferentes áreas de una manera fluida, de esta manera evitaremos los malos entendidos, chismes, discusiones, errores, etc.

La motivación: se encarga de mejorar el clima laboral, por lo tanto, aumentar la productividad, de esta manera conoceremos las necesidades de nuestros colaboradores, así buscaremos la mejor motivación para cada uno de ellos, ya que no hay nada peor que un colaborador que pierde la motivación.

La formación: El conocimiento es un activo básico, por lo que para ampliar horizontes o recuperar los conocimientos adquiridos es necesaria una formación continua. De esta manera, no solo podrán innovar en relación con la industria, sino también seguir el ritmo del desarrollo de la empresa (como los sistemas de gestión)

2.3. Marco conceptual

Capacitación. –

Esto se define como un conjunto de actividades educativas dirigidas a ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados que trabajan en una empresa. La formación permite a los trabajadores desempeñarse mejor en sus puestos de trabajo presentes y futuros, adaptándose a las necesidades cambiantes del entorno. Se considera un proceso educativo de corta duración, utiliza técnicas especializadas y planificadas, a través de las cuales los empleados de la empresa adquirirán los conocimientos y habilidades necesarias para aumentar la eficiencia en el logro de las

metas trazadas por la organización para la que laboran. (Labrador, Bustio, Reyes & Cionza, 2019).

Cooperativa. -

Una cooperativa es una organización que reúne a muchas personas con el fin de llevar a cabo una actividad comercial. Su funcionamiento se basa básicamente en la cooperación de todos sus socios, de ahí el nombre de “cooperativa”. Las personas “cooperan” para beneficio directo, para obtener bienes, servicios o trabajo en las mejores condiciones (Palacio & Pérez, 2018).

Gestión de la calidad. -

Es un conjunto de acciones y herramientas destinadas a prevenir posibles errores o desviaciones en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Debe enfatizarse que no desea identificar errores cuando ya han ocurrido., evitándolos antes de que sucedan, de ahí su importancia en el sistema de gestión de una organización. No tiene sentido corregir constantemente los errores, si no está tratando de predecir su ocurrencia. La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y procedimientos que aseguran el bien de la empresa (Natividad, 2017).

MYPE

Una unidad económica integrada por personas naturales o jurídicas, organizadas o comercializadas en cualquiera de las formas previstas por la legislación vigente, que tiene por objeto realizar las actividades de extracción, transformación, producción, comercialización o prestación de servicios de bienes (Cleri, 2018).

Organigrama. -

Es una herramienta que permite a las empresas conocer mejor su estructura y la distribución de funciones y responsabilidades dentro de la cadena de mando. debe ser ordenado. Es decir, si el negocio tiene una estructura vertical, entonces debe que la cadena se note de arriba a abajo. O si la empresa es horizontal, sus grupos de trabajo y órganos de decisión deben ser visibles. Esta herramienta es muy útil para quienes se incorporan a la empresa. Servir como base para cualquier consolidación de recursos humanos (Pérez, 2017).

Pota. –

Pasamar o lura es el nombre de una serie de moluscos marinos pertenecientes a la clase Cephalopoda, subclase Coleoidea, orden Teuthida, familia Ommastrephidae con aspecto similar al calamar, por lo que suelen confundirse. El sistema circulatorio consta de un sistema cardíaco y dos corazones bronquiales. Cuerpo que se distingue por un manto de torpedo largo y estrecho flanqueado por dos aletas carnosas triangulares que totalizan un tercio de la longitud del cuerpo, que se encuentran en el vértice posterior del manto. En la parte anterior, la parte cefálica, con dos ojos muy evolucionados, se extiende en ocho tentáculos y dos más hasta alcanzar casi la longitud del manto, con cuatro filas de ventosas en los extremos (Lira & Montenegro, 2021).

Productividad, -

Es un indicador que determina cuántos productos o servicios se producen por cada recurso utilizado en su producción (mano de obra, tiempo y capital, entre otros) en un período de tiempo determinado. De esta forma, a través del cálculo de la

productividad es posible determinar la eficiencia productiva de una organización (Fontalvo, De La Hoz & Morelos, 2018).

PYMES. –

La pequeña y mediana empresa es una micro, pequeña y mediana empresa que opera en el país, en uno de los siguientes campos: comercio, servicio, comercio, industria, minería o agricultura. Puede estar integrado por un número de personas dependiendo de la actividad y su facturación total anual en pesos no debe exceder la cantidad establecida por su tipo. Para formar parte del Registro de Empresas Mi Pymes, se establecen categorías en función de los ingresos anuales totales, la actividad declarada, el valor de la propiedad o el número de empleados por tipo o sector de la empresa (Cleri, 2018)

Rubro. -

Según Natividad (2017) es la categoría, es el título o rótulo de una cosa, por el cual se agrupan las empresas, organizaciones o cualquier otro interés equivalente en el anuncio de que se trate, por ejemplo "empresas del sector textil". La palabra rubro proviene de la palabra latina rubrus. Sin embargo, todos los días vemos un ejemplo de un artículo cuando leemos el periódico, porque al final del mismo hay clasificados que son secciones que incluyen anuncios del sector, ese es el caso: "empleo Este artículo, en esta sección vas a solo encontrar ofertas de trabajo", "artículos de venta de propiedades", entre otros, ayudan a los lectores a realizar búsquedas de manera fácil y eficiente.

Transversal. –

En concreto, es un adjetivo calificativo que se refiere a todo lo que atraviesa, corta algo por una de sus partes. La idea de transversalidad proviene de las ciencias exactas, por ejemplo, en las matemáticas y la geometría, cuando hablamos de una línea o un elemento geométrico que corta a otro elemento y lo divide en partes o partes diferentes. Sin embargo, en la práctica, y de acuerdo con esta idea, la palabra transversal se utiliza para situaciones muy diferentes, desde el rayo del científico hasta el rayo de la realidad que se puede observar en la vida cotidiana (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación *Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro pesca de pota-provincia Paita, cooperativa jehová rey de reyes, 2021* no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Según Hernández (2018), la hipótesis de la investigación es una proposición hecha mediante la recopilación de datos e información. Aunque no se ha confirmado, puede responder alternativamente a problemas con una base científica, que también puede usarse como sugerencias temporales que no están destinadas a ser utilizadas. Probar estrictamente qué predicciones deben verificarse mediante métodos científicos.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación.

La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemática con el propósito de cuantificar el problema de investigación. (Hernández, 2018)

La investigación es de tipo cuantitativa puesto que se cuantifico y se midió de manera numérica las variables propuestas de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Nivel de la investigación

Se utilizará el nivel descriptivo. Hernández (2018) la investigación descriptiva se refiere a la generación de preguntas de diseño de investigación y análisis de datos realizados sobre las variables establecida, según la línea de investigación. Esto se denomina método de investigación observacional porque ninguna de las variables estudio se ve afectada.

La investigación descriptiva en determinar las características de la MYPE según las variables de Gestión de calidad y productividad, con el fin de establecer su estructura. Donde los resultados de una investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos referidos.

Diseño de la investigación.

La indagación es no experimental, de corte transversal y descriptivo, se realizó sin manipular de forma deliberada ninguna las variables de Gestión de calidad y productividad el investigador no sustituye internacionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto de realidad y tiempo determinado. Según Hernández (2018) el estudio no experimental se observan situaciones que ya existieron, variables, eventos donde el investigador no cambia el tema de investigación, por lo tanto, los estudios empíricos, situación actual e incidencia que ya ocurrieron y según ello se analiza en un contexto natural.

4.2. Población y muestra

La presente investigación se determinó dentro del rubro de pesca de pota en la provincia de Paita. Según Hernández (2018) es el conjunto de asuntos limitados y accesibles que servirían de referencia para la elección de una muestra. Se muestra desde el punto estadístico, puede ser finito o infinito, donde pueden intervenir, colaboradores, objetos, MYPE, etc. Así mismo se puede medir según los objetivos de la investigación.

Mediante la investigación se manifestó investigar dos variables, Gestión de calidad y productividad, donde hemos considerado gestión de calidad es finita e infinita, productividad es finita, fue reflejado en la matriz de operacionaliza y la matriz de ITEMS. Detallaremos cada variable que se investigaron:

Se conformó por 4 propietarios, 19 colaboradores y clientes de las micro y pequeñas empresas del rubro de pesca de pota, provincia de Paita.

Muestra:

Según Cavada (2019) la muestra es un conjunto representativo del número de individuos ya representado en la población. Así mismo se puede definir como la muestra probabilística finita o infinita de una población, lo que puede ayudar a determinar las conclusiones de nuestra investigación.

Para los indicadores de las Variables Gestión de calidad y productividad donde su población es Finita:

M 1. En esta muestra se identificaron un total de 4 propietarios de las MYPE, rubro de pesca, en la cooperativa Jehová Rey de Reyes.

M 2. Para esta muestra se consideró 19 colaboradores de las MYPE, rubro de pesca de pota, en la cooperativa Jehová Rey de Reyes.

M 3. En la muestra de clientes, no contábamos con número exacto que acuden a las 4 MYPE de la cooperativa Jehová Rey de Reyes, en lo cual fue necesario emplear una formula estadística de muestra de la población infinita de clientes, se detalla de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot x \cdot y}{e^2}$$

Dónde:

n = ¿Tamaño de muestra?

Z = Nivel de confianza al 90% establecido por el investigador

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

e = 10 % Margen de error permisible establecido por el investigador

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.645)^2 (0.5) (0.5)}{(0.10)^2}$$

$$n = \frac{(2.706025)(0.5)(0.5)}{(0.01)}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$\mathbf{n = 68}$$

Se determinó que el tamaño de la muestra de clientes es de 68 clientes

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	ESCALA	Instrumentó	FUENTE
GESTIÓN DE CALIDAD	Según Natividad (2018) la calidad permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores donde satisface plenamente las expectativas y necesidades de estos, a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. Esto nos ayuda ya que buscamos crea una confianza con los clientes”	Evaluar la gestión de calidad en cuanto a beneficios y principios para obtener la eficiencia y eficacia de la MYPE	BENEFICIOS	Nivel de satisfacción	1	Nominal	Cuestionario	Propietario
				Mejora continua	2			Propietario
				Participación, imagen y credibilidad	3			Propietario
			PRINCIPIOS	Enfoque al cliente	4-6			Cliente
				Liderazgo	7			Colaborador
				Participación del personal	8			Colaborador
				Enfoque basado en procesos	9			Colaborador
				Enfoque de sistema basado para la gestión	10			Colaborador
				Mejora continua	11			Colaborador
				Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	12			Colaborador
				Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	13			Colaborador
				Productividad de procesos	14			Colaborador
PRODUCTIVIDAD	Según López (2020) la productividad se puede definir como la relación entre los productos o servicios de la organización y los recursos necesarios para esa cantidad de productos en un período de tiempo determinado	Evaluar la productividad en cuanto a tipos y elementos para el beneficio de la MYPE	TIPOS	Productividad del marketing	15	Nominal	Cuestionario	Colaborador
				Productividad en la innovación	16			Colaborador
				Productividad del conocimiento	17			Colaborador
				Planificación	18			Colaborador
			ELEMENTOS	La mejora del ambiente laboral	19			Colaborador
				La comunicación	20			Colaborador
				La motivación	21			Colaborador
				La formación	22			Colaborador

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En los instrumentos más utilizados se encuentra el cuestionario y las escalas de actitudes, los cuales están compuesto por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición y que son elaborados teniendo en cuenta los objetivos de la investigación (Cavada, 2019).

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de ITMES según cada indicador, teniendo en cuenta que serán dirigidas al propietario, colaborador y cliente, con el fin de conocer estados de opinión, e identificar las características de cada variable. Teniendo en cuenta que su identidad de los participantes será privada.

Instrumento:

Encuesta: Se efectuará una encuesta dirigida a los trabajadores, propietarios y clientes; con el objetivo de obtener información respecto a las variables de *gestión de calidad y productividad de las MYPE-rubro pesca de pota-provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.*

4.5. Plan de análisis

En cuanto a la investigación realizada, los datos recopilados deben ir a través de un programa donde se buscará la frecuencia y el porcentaje de cada elemento. Luego se presentarán a través de las tablas y figuras utilizadas en el programa Excel. Los datos serán analizados y los resultados y porcentajes deben ser explicados. Para Cavada (2019) expone que las herramientas de investigación son recursos que los

investigadores pueden usar para tratar fenómenos y extraer información de ellos, de modo que puedan registrar la información recopilada y facilitar la toma de decisiones y los cálculos estadísticos. Los cuestionarios se recopilan para recopilar información de investigación, que es la única forma posible de comunicarse con un gran número de personas para comprender varios aspectos de las variables estudiadas, mientras que las preguntas de estandarización pueden producir datos más confiables.

4.6. Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuáles son las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes; 2021?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los beneficios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. 2. Conocer los principios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. 3. Identifica los tipos de productividad en de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. 4. Determinar los elementos de productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. 	<p>No se colocó hipótesis porque la investigación es descriptiva</p>	<p><u>VARIABLES</u></p> <p>Gestión de calidad y productividad</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios ✓ Principios ✓ Tipos ✓ Elementos 	<p>TIPO: Cuantitativa</p> <p>NIVEL: Descriptivo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal, descriptivo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>Población:</p> <p>Gestión de la calidad fue finita e infinita</p> <p>Productividad fue finita</p> <p>Muestra:</p> <p>Propietarios 4</p> <p>Colaboradores 19</p> <p>Clientes 68</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas. ✓ Cuestionarios <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Estadístico descriptivo.</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

Uladech, (2019) en su Código de Ética para la Investigación, publicó: Los principios éticos descritos en el presente código, deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación. El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese quehacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias. La aceptabilidad ética de un proyecto de investigación se guía por cinco principios éticos en cuanto se involucre a seres humanos o animales. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO. En el ámbito nacional, se reconoce la legislación peruana para realizar trabajos de investigación.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

Se consideraron los siguientes principios éticos.

a) Protección a las personas. -

Evaluamos de manera pertinente el desarrollo del protocolo de consentimiento, asimismo el propietario de la MYPE colocó sus datos y firma para proceder con la autorización de que podemos aplicar el instrumento de recojo de información. Mediante ello informaremos con claridad el propósito de la

investigación, donde consideramos el perfil del mismo. También informamos que cuando se aplique la encuesta puede retirarse en cualquier momento si no desea continuar por abstenerse a dar respuesta. De esta manera presentaremos la evidencia del protocolo de consentimiento informado de uno de los propietarios, presentamos la solicitud del permiso a las MYPE para la autorización de los participantes puedan ser encuestados de manera online.

b) Libre participación y derecho a estar informado. -

Respondimos cada una de las preguntas de nuestros participantes, de esta manera estuvieron informados de nuestra investigación y se sintieron seguros de dar su consentimiento para ser encuestados, ya que para proceder a encuestar tenemos que tener el consentimiento de cada uno de ellos, como primordial de las MYPE.

c) Beneficencia no maleficencia. -

Mediante la pandemia que estamos viviendo en la actualidad, hemos aplicado la encuesta de manera online, de esta manera evitaremos el contagio del virus COVID-19, ya que es un riesgo en nuestra actualidad que podría llevarnos hasta la muerte, de esta manera nuestros participantes estarían fuera de riesgo.

d) Justicia. -

Al inicio de nuestra encuesta le mostramos a los participantes que la presente investigación será de manera voluntaria, donde todo será equitativo, ya que los datos demográficos son por igualdad a todos nuestros participantes. Asimismo, les informamos que podrán visualizar los resultados en el repositorio de la universidad ULADECH por que serán publicados.

f) Integridad científica. -

En este principio lo argumentaremos de la siguiente manera, nuestros participantes observaron que su participación fue de manera anónima, cuidamos su identidad, ya que el manejo de la información será por la autora de la investigación bajo el asesoramiento de la docente tutor

V. RESULTADOS

5.1. Resultados:

Objetivo 1. Determinar los beneficios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Tabla 1. Estrategias para mejorar el nivel de satisfacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

*Nota: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia*

Tabla 2. Estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

*Nota: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia*

Tabla 3. Imagen de la MYPE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

*Nota: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia*

Objetivo 2. Conocer los principios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Tabla 4. La MYPE cubre sus expectativas como cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	75%
No	17	25%
Total	68	100%

Nota: cuestionario aplicado al cliente, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 5. Producto de calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	76%
No	16	24%
Total	68	100%

Nota: cuestionario aplicado al cliente, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 6. Atención al cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	71%
No	20	29%
Total	68	100%

Nota: cuestionario aplicado al cliente, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 7. Valoran su desempeño dentro de la MYPE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 8. Reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	42%
No	11	58%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 9. En el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos renovables

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 10. Logra sus objetivos establecidos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 11. Analiza los datos para encontrar una solución

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 12. Mantiene una estrecha relación con sus proveedores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	75%
No	5	25%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 13. Deficiencia en el proceso de la pesca de pota

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Objetivo 3. Identifica los tipos de productividad en de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Tabla 14. Brindan implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	52%
No	9	48%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 15. Propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 16. Renovar el material de pesca de manera mensual

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 17. Conocimiento de la pesca de distintas especies

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Objetivo 4. Explicar los elementos de productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Tabla 18. La MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 19. Relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 20. Deberían brindarle la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 21. Recibe incentivos o premios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

Tabla 22. Capacitaciones sobre la pesca artesanal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Nota: cuestionario aplicado al colaborador, 2021.

Elaboración: propia

PROPUESTA DE MEJORA:

Elaboración de propuesta de mejora para gestión de calidad y productividad de las MYPE-rubro pesca de pota-provincia Paita, cooperativa jehová rey de reyes, 2021.

Problemas encontrados- Resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
No hay control de inventario	Todo gasto (implemento de pesca) representa una cantidad de dinero invertido	Tener un sistema de control de inventario, permite dar promoción a un producto que no se ha movido en un lapso. Un ejemplo de control es el sistema PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas) el cual consiste en dar salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, quedando así aquellos productos comprados más recientemente.	Representante de la cooperativa
Variedad de especies marinas	Tener variedad en productos o servicios no siempre es bueno.	El precio de la pesca varía de acuerdo a la variedad de especies e incluso la temporada, cuando no es temporada suele el precio aumentan incluso hasta triplicarse de su precio cotidiano	Representante de la cooperativa
Segmentación	Se quiere abarcar a todo publico	Para abrir cualquier tipo de negocio es importante saber el tipo de clientes al que se desea llegar. Una investigación de mercado es la mejor herramienta para determinar a qué segmento dirigirse y cómo hacerlo. En el estudio se pretende conocer la edad, el sexo, la capacidad de gasto, los gustos y la afluencia de las personas que rodean la ubicación del negocio.	Representante de la cooperativa
Rivalidad cada vez mayor en la competencia	Cada vez se surgen más emprendedores en la compra de pesca	Buscar fuentes confiables, asistir a eventos de curso de gestión de calidad y también administrativos. Cada vez surgen más rivalidad al momento de comprar esta especie marina y muchas veces devalúan el dinero cuando esto sucede.	Representante de la cooperativa
El elevado nivel de desempleo está reduciendo el poder adquisitivo de los consumidores	Los representantes de las micro y pequeñas empresas seguro dan información poco confiable	Mejorar el servicio brindado para el cliente final, utilizar métodos para acoger nuevos clientes para llegar a la meta cada fin de año	Representante de la cooperativa
Motivación laboral	Los colaboradores no cuentan con sueldo fijo	Los colaboradores deben de contar con un sueldo fijos, los colaboradores cuentan sus experiencias de que en muchas ocasiones después de cumplir su labor y regresar de su espacio de trabajo no cuentan con una remuneración ya que son parte de las condiciones del trabajo	Representante de la cooperativa
No cuenta con la experiencia adecuada frente al rubro	Que la mayoría de los dueños de las MYPE no capacita de manera progresiva a sus colaboradores	-Hacer uso de las capacitaciones de manera presencial y/o virtual a sus trabajadores asistiendo a cursos sobre tema pesca artesanal -Hacer una evaluación trimestral de desempeño a trabajadores nuevos.	Representante de la cooperativa

PLAN DE MEJORA PARA LAS MYPE RUBRO DE PESCA DE POTA, EN LA PROVINCIA DE PAITA.

1. Datos generales.

- **Nombre o razón social:** Jehová Rey de Reyes
- **Giro de la empresa:** Cooperativa
- **Dirección:** Paita
- **Nombre del representante:** Richard Guanilo Muñoz

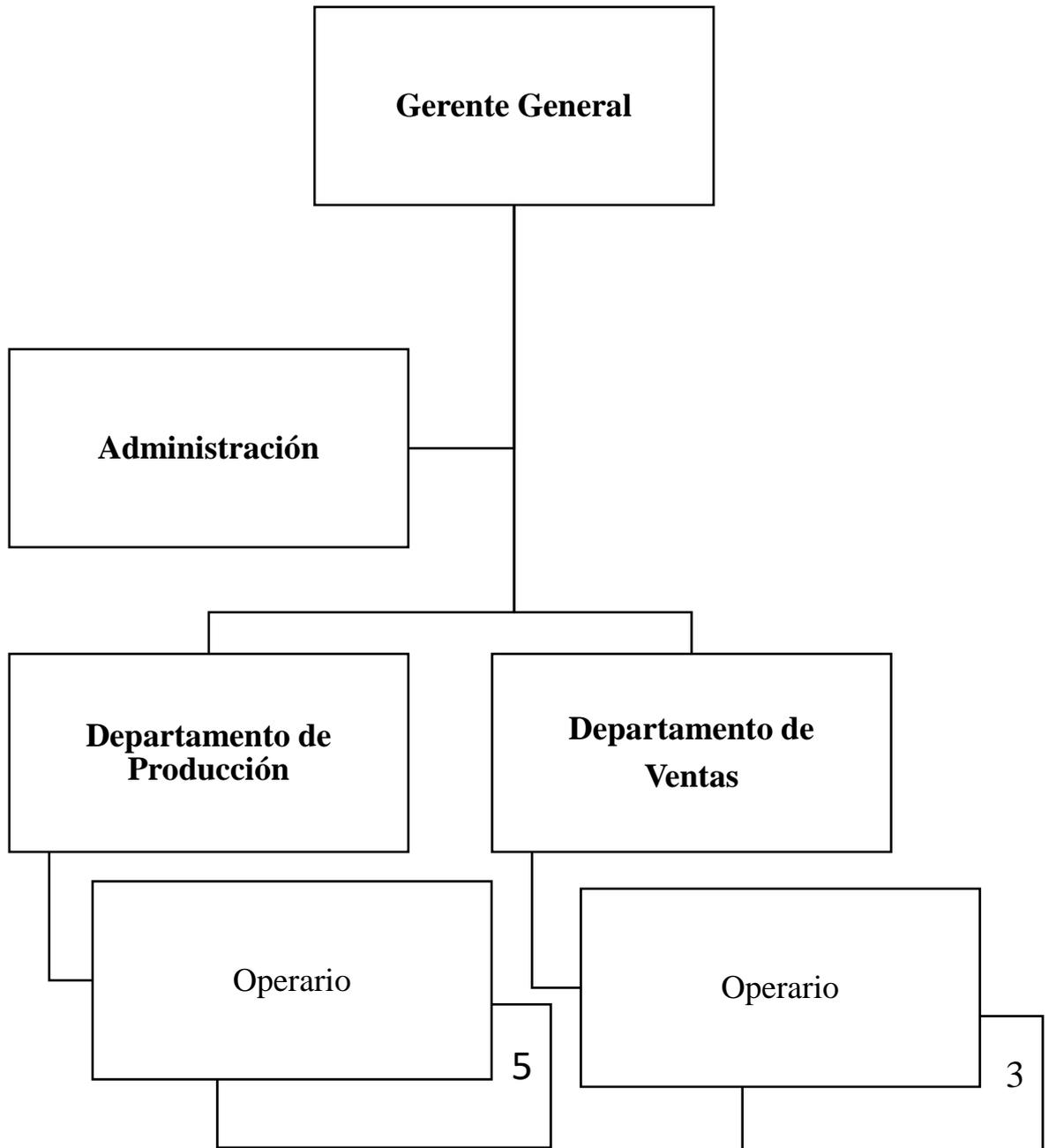
2. Misión

Somos una organización solidaria con crecimiento continuo y sustentable, especializada en la pesca de especies marinas a nivel nacional, estable, confiable y competitiva, enfatizando la responsabilidad y la rentabilidad social y económica, que ayuda a satisfacer sus necesidades de los empleados buscan el desarrollo integral de ellos y sus grupos familiares proporcionando recursos renovables de manera eficaz.

3. Visión

Como cooperativa líder e innovadora que brinda especies marinas en venta. A los empleados y sus familias, es conocida por su agilidad, servicio entusiasta y cobertura en las diferentes zonas a nivel nacional, y está comprometida con la excelencia, la sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente, ya que su fuente de trabajo se encuentra localizada en el mar.

4. Organigrama



4.1 Descripción de Funciones:

Información General del Puesto	
Nombre del Puesto:	Gerente general
Depende de:	Ninguna
Supervisa directamente a:	Área administrativa
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel Académico	Lic. en Administración
Experiencia Laboral	15 años

Información General del Puesto	
Nombre del Puesto:	Administración
Depende de:	Gerencia general
Supervisa directamente a:	Departamento de Producción y Departamento de ventas
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel Académico	Ingeniera de sistemas
Experiencia Laboral	5 años

Información General del Puesto	
Nombre del Puesto:	Departamento de Producción
Depende de:	Área Administrativa
Supervisa directamente a:	Operarios
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel Académico	Cursando la carrera de Ing. De Producción Pesquera
Experiencia Laboral	1 años

Información General del Puesto	
Nombre del Puesto:	Departamento de Ventas
Depende de:	Administración
Supervisa directamente a:	Operarios
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel Académico	Técnico en contabilidad
Experiencia Laboral	2 año

5. DIAGNOSTICO GENERAL

MATRIZ FODA	FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<p>OPORTUNIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuar con los servicios integrales que son reconocidos a nivel nacional. 2. Ofrecer gran variedad de servicios de calidad. 3. Incrementar el número de proyectos productivos. 4. Generar fuentes de empleo para profesionistas recién egresados. 	<p>FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Amplia experiencia (10 años de servicio) de trabajos, en diversos estados del país. 2. Equipo de especialistas en el desarrollo agropecuario, la mayoría de ellos con adscripción en instituciones de enseñanza, investigación y desarrollo agropecuario. 3. La Asociación cuenta con buena ubicación en el puerto de Paita 4. Cuenta con equipo de cómputo, internet, impresiones, papelería y todo equipo de oficina. 	<p>DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo de desorganización entre el personal. 2. Falta de distribución de funciones ante el personal 3. Apoyos económicos eventuales aplicados a algunos proyectos. 4. Falta de aseguramiento (seguro de asistencia a la salud) del personal.
<p>AMENAZAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene competidores del mismo ramo a nivel nacional, estatal y regional. 2. Insuficientes recursos económicos para lograr desarrollar los proyectos. 3. Frecuente presencia de cambios climáticos bruscos (sequía, helada). Incrementos en los costos de insumos. 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Observar y analizar las fortalezas de las empresas competidores y crear barreras de entrada para retardar su posición en el mercado. ✓ Estabilizar de manera balanceada sus finanzas (entrada y salida de recursos, ganancias, pérdidas) de la empresa. ✓ Evaluar las temporadas en las que el clima no favorece a la organización. 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reforzar su organigrama funcional y ejecutar estrategias de interacción entre los colaboradores de la empresa. ✓ Distribuir de manera equitativa y eficiente los recursos económicos para la utilización de los insumos.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Variable Gestión de Calidad

5.2.1.1. Objetivo 1: Determinar los beneficios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Nivel de satisfacción, el 100% de los colaboradores entrevistados indicaron que siempre proponen estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca (tabla 3); este resultado coincide con Saavedra (2018) quien expresa que el 98% de PYMES elaboran un conjunto de estrategias para alcanzar la excelencia en el nivel de satisfacción; a su vez coincide con Reyes (2017) quien encontró que el 95% planifica y controla aquellas estrategias propuestas dentro de la MYPE para mejorar el nivel de satisfacción.

Mejora continua, el 100% de los colaboradores indicaron que diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE (tabla 3); el resultado contrasta con López (2021) quien encontró que un 58% señalan que para que se dé la mejora continua debe aumentar la calidad en la atención al usuario; sin embargo, coincide con Reyes (2017) determino un 99% de propietarios consideran que ellos deben proponer sus estrategias para obtener la mejorar continua dentro de las MYPES.

Participación, imagen y credibilidad, el 100% de los entrevistados indicaron que les brindan una buena imagen con referencial al material de su bote (tabla 3); este resultado coincide Alva (2018) quien encontró que un 97,3% están de acuerdo que lo más importante para ellos es la imagen de la PYME; el resultado descrito

contrasta por Criollo (2019) que un 69.9% manifiesta que no es importante la presenta e imagen de la empresa u organización de quien se habla.

En la investigación se obtuvo como resultado que los colaboradores se encargan de proponer estrategias con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacciones, de ello depende el rendimiento y capacidad de la MYPE.

5.2.1.2. Objetivo 2: Conocer los principios de la gestión de calidad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Enfoque al cliente, el 75% de los clientes entrevistados indicaron que la MYPE cubre sus expectativas (tabla, 4); este resultado coincide con Mata, Mata & Terranova (2020) quien encontró un 74,6% señalan que el cubrir las expectativas de los clientes es fundamental para la empresa, plasmando una técnica de marketing en su apogeo en las empresas; asimismo, resultado que contrasta con Gonzales (2021) quien encontró un 65% de clientes señalaron que no cubre sus expectativas la empresa porque no existe la gestión de calidad. Un 71% indicaron que se sienten a gusto con la atención al cliente (tabla 4); este resultado coincide con Criollo (2019) quien encontró un 73,5% de clientes señalan que la atención al cliente hace diferencia frente a la competencia dentro del mercado, este resultado contrasta con Burgos, Villacrés, Cabrera & Salazar (2022) quien encontró un 45% señalaron que La PYME proporciona una pésima atención al cliente, ya que ellos no se encuentran capacitados y no cuentan con la información acerca de los productos. Un 76% señalaron que casi siempre el producto que les proporciona la MYPE es de calidad (tabla 4); este resultado coincide con Gonzales (2021) quien encontró un 75% de

clientes manifiestan que el producto cumple sus expectativas, por lo tanto, es de calidad; este resultado contrasta con Burgos, Villacrés, Cabrera & Salazar (2022) quien encontró 40% de clientes presentas quejas acerca de producto que proporciona la MYPE.

Se observo que los clientes se sientes satisfechos con la atención al cliente, cubren sus expectativas y el producto es de calidad, para ello es importante la satisfacción de los clientes, se considera una estipulación indispensable para lograr la preferencia de los clientes y, asimismo la fidelidad de ellos.

Participación del personal, el 85% de los colaboradores entrevistados señalaron que siempre considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE (tabla 5); este resultado coincide con Alva (2018) quien encontró un 88,8% señalaron que reconocen al mejorar colaborado, valorando el desempeño de ellos; este resultado coincide con López (2021) quien encontró un 83% de colaboran manifiestan que valoran su desempeño dentro de la PYME.

Se observo que los colaboradores indicaron que valoran su desempeño, el ambiente interno debe es esencial para todo MYPE, todo dueño debe darle el valor adecuado al colaborador, de esta manera se sentirá parte de la empresa y desarrollará mejor su función.

Liderazgo, un 58% señalaron que no siempre reciben reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE (tabla, 5); este resultado coincide con Burgos Villacrés, Cabrera & Salazar (2021) quien encontró un 60% recibe reconocimientos laborales, sintiéndose a gusto con su trabajo; este resultado contrasta con Gonzales

(2021) quien encontró un 35% de trabajadores no reciben ningún reconocimiento dentro de la empresa.

Se observo que los colaboradores indicaron que reciben reconocimiento, una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida. El reconocimiento del trabajo bien hecho y el esfuerzo personal actúa como una fuerza invisible que estimula la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, impulsando a todo el equipo hacia una misma e importante meta, el éxito de la empresa

Enfoque de sistema basado para la gestión, el 100% señalaron que siempre aprovechan los recursos renovables en el proceso de pesca (tabla 5); este resultado coincide con Criollo (2019) quien encontró un 90% aprovechan al máximo los recursos de la empresa; este resultado contrasta con Mata, Mata & Terranova (2020) quien encontró un 55% de MYPE no cuentan con recursos renovables enfocado con el sistema de gestión de calidad.

Se observo que en la MYPE se aprovechan los recursos renovables mediante el proceso de pesca, entre los recursos renovables se cuentan las especies acuáticas, la tierra y el agua. Todos los propietarios aprovechan al máximo sus recursos renovables ya que de ellos sustituyen su MYPE.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, un 100% indicaron que siempre analizan los datos antes de proceder a tomar una decisión (tabla 5); este resultado coincide con Gonzales (2021) quien encontró un 100% se encargan de manifestar que para tomar una decisión analizan los factores externos; este resultado

coincide con Alva (2018) quien encontró un 98% analiza todos los datos para tomar una decisión sea grande o pequeña.

Se observo que si analizan los datos antes de tomar una decisión de esta manera se utiliza un tipo de ambiente consultivo, siendo favorable en algunos aspectos buscando beneficiar la MYPE y rescatando el enfoque basado en hechos

5.2.2. Variable Productividad:

5.2.2.1. Objetivo 3: Identifica los tipos de productividad en de las MYPE – rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021.

Productividad de procesos, el 52% de los colaboradores entrevistados señalaron que siempre le brindan los implementos adecuados para salir a pescar de manera artesanal (tabla 6); este resultado coincide con Saavedra (2018) quien encontró un 60% brinda el uniforme en el trabajo, siendo una costumbre que beneficia a las empresas; este resultado coincide con Arista & Gonzales (2018) quien encontró un 51,5% brindan los elementos ideales para desempeñar sus funciones, en una cuestión de seguridad y responsabilidad profesional, pero también de identidad con la MYPE en la que se trabaja.

Se observo que la MYPE si proporciona los implementos adecuados para desempeñar sus labores, es importante para todo colaborador tener la ropa adecuada ayuda a prevenir los accidentes laborales. Para algunas ocupaciones, la ropa de trabajo es obligatoria debido a sus condiciones de trabajo.

Productividad del marketing, un 100% señalaron que siempre propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas (tabla 6); este resultado coincide con Gonzales (2021) quien encontró un 100% se encargan de manifestar que ellos

alcanzan sus metas gracias a las estrategias; este resultado coincide con Alva (2018) quien encontró un 98% dan el valor estratégico a las metas trazadas de la MYPE.

Se observo que elaboran nuevas estrategias para alcanzar la meta en las MYPE, reconocen el valor estratégico de conservar una sólida meta a largo plazo, con la finalidad de sobrevivir en el mercado, el aumento y rendimiento financiero, orientando a la eficiencia y eficacia.

Productividad en la innovación, un 100% señalaron que no considera que deben renovar el material de pesca de manera mensual (tabla 6); este resultado contrasta con Arista & Gonzales (2018) quien encontró 0,13% menciona que no renuevan sus materiales para los procesos de productividad; este resultado contrasta con López (2021) quien encontró un 65% cambian sus materiales dentro de las actividades de productividad.

Se observo que no renuevan el material de pesca, dentro de cada proceso de productividad necesita contar con los implementos adecuados, de esta manera obtendremos la calidad del producto, asimismo, ellos se sentirán satisfechos. Cada nuevo producto lleva mensajes promocionales que intentan convencernos de por qué representa la mejor decisión de compra.

Productividad del conocimiento, un 100% señalaron que siempre cuentan con conocimiento de la pesca de distintas especies (tabla 6); este resultado coincide con Rado (2019) quien encontró 95% señala que los conocimientos son muy importantes para desarrollar las actividades dentro de PYME; este resultado coincide con Quiroz (2021) quien encontró un 98% reconoce que deben incrementar sus conocimientos acerca del rubro propuesto.

Se observo que los colaboradores tienen conocimiento sobre el rubro de pesca, el conocimiento siempre está cambiando y evolucionando. Por lo tanto, los grupos de trabajo mejorarán la eficiencia del trabajo.

5.2.2.2. Objetivo 4: Explicar los elementos de productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021

Planificación, el 100% de los colaboradores entrevistados señalaron que siempre la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año (tabla 7); este resultado coincide con Castro (2020) quien encontró un 100% de los entrevistado se encargan de supervisar que se cumplan las metas a lograr a largo plazo; este resultado coincide con Quiroz (2021) quien encontró 96% indican que se encargan de planificar los objetivos impulsan la acción y le dan un propósito a la MYME.

Se observo que los colaboradores indican que la MYPE cuenta con metas por lograr, con la finalidad de alcanzar el éxito de su negocio, las metas son importantes, pero pocas las escriben por escrito o tienen un plan de acción para lograrlas.

La comunicación, un 100% señalaron que siempre existe una relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores (tabla 7); este resultado contrasta con Rado (2019) quien encontró un 70% indica que existe una buena comunicación interna en la MYPE; este resultado coincide con Saavedra (2018) quien encontró 65 % señalan que mantienen una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo.

Se observo que los colaboradores mantienen una relación empática y respetuosa, mostrar empatía en el lugar de trabajo demuestra respeto absoluto por los demás y ayuda a crear una cultura de equipo. Además, aumenta la autoestima y hace que los empleados se sientan incluidos.

Motivación, 100% señalaron que no les brindan incentivos o premios (tabla 7); este resultado contrasta con López (2021) quien encontró un 59% menciona que la MYPE invierte en incentivos para motivar a los colaboras; este resultado coincide con Querevalu (2019) quien encontró un 60% manifiesta que proporciona premios al mejor trabajador del mes.

Se observo que no se invierte en premios o incentivos, las MYPE deben realizar inversiones con el fin aplicar estrategias que motiven a su personal a realizar mayores esfuerzos con la intención de conquistar logros para la MYPE y no obviar en algún momento las necesidades de cada trabajador.

Capacitaciones, 100% señalaron que no reciben capacitaciones sobre la pesca artesanal (tabla 7); este resultado contrasta con Castro (2020) quien encontró un 79% señalaron que son necesarios los programas de capacitación, siendo muy importante para la PYME; este resultado coincide con López (2021) quien encontró 89% indicar que las capacitaciones son necesarias para el excito de la MYPE.

Se observo que la MYPE no proporciona capacitaciones a sus colabores, las capacitaciones son inversiones, donde se busca que los colaboradores sean eficientes en sus áreas de trabajo, por lo tanto, incrementar el rendimiento de los colaboradores, de esta manera se puede alcanzar el objeto propuesto por la empresa.

VI. CONCLUSIONES:

La totalidad de propietarios de la MYPE proponen y diseñan estrategias para mejorar el nivel de satisfacción para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad, como ya sabemos la satisfacción del cliente es lo primordial en una MYPE, es por ello los propietarios dan las prioridades al cliente para que se sientan complacidos. Teniendo en cuenta que el material de los botes presenta una buena imagen para contribuir en la satisfacción del cliente, ya que es la imagen de la MYPE

La mayoría de clientes consideran que, si cubren sus expectativas, donde una gran parte de ellos afirman sentirse satisfechos según el nivel de satisfacción que podremos encontrar en una MYPE, el producto proporcionado por la MYPE si es de calidad, cumple con los procesos necesarios hasta llegar a ser adquirido por el cliente; si sienten a gusto con la atención al cliente que les brinda la MYPE siendo cordiales, manteniendo una conexión emocional con ellos. La minoría de colaboradores sienten que, si valoran su desempeño, no reciben un reconocimiento cuando logran una meta, consideran que no existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota siendo el rubro que se dedica la MYPE.

La minoría de colaboradores tienen conocimientos de pesca de distintas especies y les brindan los implementos adecuados para salir a pescar de manera artesanal. La mayoría se encargan de proponer nuevas estrategias para alcanzar sus metas que tienen a futuro, afirmaron que no renovaban su material de pesca de manera mensual ya que la mayoría lo realiza al pasar los años.

La mayoría de colaboradores mantienen relaciones respetuosas y empáticas entre ellos, teniendo en cuenta que la MYPE cuenta con metas por lograr dentro del año. La minoría de colaboradores no reciben un sueldo fijo, ya que ellos afirman

recibir un pago siempre y cuando hagan productividad de pesca. Ellos consideran que no deberían brindarles la ropa de agua conocida por el nombre de marroquín, así como otros implementos para que puedan laborar, tampoco reciben capacitaciones sobre la pesca artesanal, ellos adquieren conocimientos según su productividad o consejos de sus compañeros.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES:

Utilizar una matriz FODA antes de diseñar y proponer estrategias para alcanzar sus objetivos y metas, así mismo considero que si existe deficiencia también deben implementar el proponer estrategias para solucionarlo de tal manera que sea para beneficio de la institución.

Aplicar tres técnicas (Observación, cuestionario y encuesta) para evaluar el nivel de satisfacción al cliente así mismo puedan fidelizar a los clientes para la MYPE, verificar los productos y buscar la calidad como excelencia, de esta manera buscan superar las expectativas del cliente, por lo tanto, estaría complacido, capacitar y empoderar a los colaboradores de atención al cliente de esta manera estarán preparando frente a cualquier situación.

Brindar los implementos adecuados o necesarios como son los aparejos de pesca para que realicen sus labores. Deberían de renovar sus materiales de pesca de manera anual, evitando de esta manera esperar a que se deterioren o puedan malograrse en alta mar.

Dar capacitaciones o sobre la pesca artesanal, las capitaciones son inversiones mas no gastos para la MYPE. Deberían brindar una parte de la ropa de agua de esta manera los colabores se sentirían valorados por la MYPE y detallaría parte de la motivación laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018.* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19869>
- Antelo, M, Villa, F, & Santos, X. (2018). *Inmigración peruana y pesca en el puerto de Cambados (Galicia): una perspectiva de género.* Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles. <https://bage.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/view/2569>
- Arista, R, & González, P. (2018). *Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared SRL, Chimbote 2018.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27568>
- Alzates, A, Ramírez, J, & Bedoya, L. (2018). *Implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Ciencias administrativas.* <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/3810>
- Burgos, G. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. Bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008.* (Tesis para Ingeniera Industrial). Universidad Libre de Colombia-Bogotá. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27568>
- Castro, k. (2020). *Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro confección de Uniformes en el Mercado Central de Piura, año 2020.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23940>
- Cherres, F. (2018). *Gestión de calidad.* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Coaguila, G. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* Universidad Católica de San Pablo- Arequipa.

https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

Criollo, F. (2019). *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para la mejora de la productividad en la empresa FABRODCIS EIRL en el área de producción*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10657>

Fontalvo, T, De La Hoz, G, & Morelos, J. (2017). *La productividad y sus factores*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>

Gamarra, L, & Sánchez, D. (2019). *La gestión de la calidad y la productividad de los grifos Semar SAC, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46342>

Grupo SPEC. (s.f.) *5 elementos para aumentar la productividad en la industria*. <https://www.grupospec.com/es/blog/78-aumentar-productividad-industria#>

Labrador, O, Bustio, A, Reyes, J., & Cionza, E. (2019). *Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310340X2019000100064

Lira, G, & Montenegro, F. (2021). *Estudio de prefactibilidad para la instalación de una planta procesadora de conservas de papa (Dioscorea gigas)*. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/14320>

López, D. (2021). *Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

López, J. (2020). *Productividad*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Mata, F, Mata, D & Terranova, J. (2020). *Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1539/2870>

- Martínez, B, Valle, A, & Sánchez, C. (2019). *Productividad y tasa de plusvalor a nivel internacional: evaluación empírica*. México. Revista Latinoamericana De Economía. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2019.196.63004>
- Natividad, T. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*. (Tesis para la Maestría en Administración de Negocios) Universidad Cesar Vallejo –Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13876>
- Palacio, J, & Pérez, S. (2018). *Responsabilidad social empresarial en banca. Su aplicación al caso de la banca cooperativa*. REVESCO: revista de estudios cooperativos.
- Pérez, M. (2017). *La importancia del organigrama en la empresa*.
- Querevalu, L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles de Piura. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10226/GESTION_DE_CALIDAD_PRODUCTIVIDAD_QUEREVALU_RUMICHE_LESLY%20SILVERIA.pdf?sequence=1
- Quiroz, J. (2021). *Sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la compañía MAPRO SAC 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77183>
- Rado, B. (2019). *Caracterización de gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro Boticas Centrales de Chulucanas-Piura, año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Católica Los Ángeles de Piura. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19683>
- Reyes, P. (2017). *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio al cliente de la empresa de transporte EMTRUBAPI S.A.C, año 2016- PIURA*. (Tesis para licenciada en Administración). Universidad Nacional de Piura-Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1084>

- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*.
<https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Saavedra, T. (2018). “*Caracterización de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.*” Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Repositorio institucional ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5943>
- Torres, I. G. (2021). *Estudio del efecto de la inclusión de subproductos de la industria agroalimentaria gallega en la alimentación porcina sobre la productividad, la calidad de carne y la viabilidad económica y medioambiental*. Doctoral dissertation, Universidade de Vigo.
http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/2384/GonzalezTorres_Inmaculada_TD_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uladech. (2019). Código de ética para la investigación versión 002. Chimbote. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- Uladech. (2020). *Líneas de Investigación institucionales de la Universidad Los Ángeles de Chimbote*. Resolución N°0535-2020-CU-Uladech católica.
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-iscde-2011-sp.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2020				AÑO 2021				AÑO 2021				AÑO 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Agosto-Diciembre				Abril-Julio				Agosto-Diciembre				Marzo -Junio			
		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	Reacción 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

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO

(Expresado en soles)

RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES					781,00
Libro de investigación	1		30	30,00	
Separatas	10		0.10	1,00	
Impresora	1		750,00	750,00	
II. MATERIALES					84,00
USB	1		30,00	30,00	
Lapicero	1		2,00	2,00	
Cuaderno	1		15,00	15,00	
Hojas dina A-4	20	0.10	2,00	2,00	
Corrector	1		2,00	2,00	
Folder	1		3,00	3,00	
III. SERVICIOS					685.00
Internet	1		120,00	120,00	
Pasajes	10		15,00	150,00	
Anillado	1		15,00	15,00	
Turnitin	1		50,00	50,00	
Búsqueda de información en base de datos	2		35,00	70,00	
Soporte informático	4		40,00	160,00	
Publicación de artículo en repositorio institucional	1		50,00	50,00	
Varios			70,00	70,00	
		TOTAL			1550.00

Anexo 3. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 DE LAS MYPE- RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021** y es dirigido por **ESPINOZA GUANILO, LEIDY DIANA** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paíta, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de Texto. Si desea, también podrá escribir al correo espinozsguaniloieidydiana@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 Chimbo.

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

Nombre: PEDRO ENRIQUE CASTRO YNTUNAQUE

Fecha: 22-04-2021

Correo electrónico: CASTROESPINOZA PEDRO@gmail.com

Firma del participante: 

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021** y es dirigido por **ESPINOZA GUANILO, LEIDY DIANA** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de gestión de calidad y productividad de las MYPE - rubro pesca de pota - provincia Paita, cooperativa Jehová Rey de Reyes, 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5 minutos** de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de Texto. Si desea, también podrá escribir al correo espinozsguanileidydiana@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: RICHARD ANTONIO GUANILO MUÑOZ

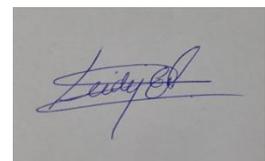
Fecha: 20 DE ABRIL 2021

Correo electrónico: Richard-MGA@gmail.com

Firma del participante: _____



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



Anexo 4. Instrumento para recolección de datos
Cuestionario dirigido al cliente



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021.”. Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación será de manera voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento si usted lo desea, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si usted tiene alguna inquietud o dudar puede formularla para darle una respuesta. Al concluir la investigación será publicada en el repositorio de la universidad. De antemano agradezco su participación.

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

ESTADO CIVIL:

¿Usted considera que la MYPE cubre sus expectativas como cliente?

SI NO

¿Usted considera que el producto que le proporciona la MYPE es de calidad?

SI NO

¿Usted se siente a gusto con la atención al cliente?

SI NO

Cuestionario dirigido al PROPIETARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021.”. Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación será de manera voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento si usted lo desea, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si usted tiene alguna inquietud o duda puede formularla para darle una respuesta. Al concluir la investigación será publicada en el repositorio de la universidad. De antemano agradezco su participación.

DATOS DEMOGRÁFICOS:

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

¿Usted propone estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca?

SI NO

¿Usted diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE?

SI NO

¿Para usted es importante la presentación de su bote?

SI NO

Cuestionario dirigido al COLABORADOR



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021.”. Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación será de manera voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento si usted lo desea, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si usted tiene alguna inquietud o dudar puede formularla para darle una respuesta. Al concluir la investigación será publicada en el repositorio de la universidad. De antemano agradezco su participación.

DATOS DEMOGRÁFICOS

EDAD:

GÉNERO:

OCUPACIÓN:

¿Usted considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE?

SI NO

¿Usted recibe reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE?

SI NO

¿Usted considera que en el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos renovables?

SI NO

¿Usted logra sus objetivos establecidos?

SI NO

Frente a un inconveniente antes de proceder a tomar una decisión ¿Analiza los datos para encontrar una solución?

SI NO

¿Usted mantiene una estrecha relación con sus proveedores?

SI NO

¿Usted considera que existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota?

SI NO

¿Le brindan a usted los implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal?

SI NO

¿Usted propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas?

SI NO

¿Usted considera que deben renovar el material de pesca de manera mensual?

SI NO

¿Dentro de la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año?

SI NO

¿Existe una relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores?

SI NO

¿Usted considera que deberían brindarle la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar?

SI NO

¿Usted mantiene constante dialogo entre colaboradores?

SI NO

¿A usted le brindan incentivos o premios?

SI NO

¿Usted recibe capacitaciones sobre la pesca artesanal?

SI NO

Anexo 5: Validación de instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: María Isabel Mino Asencio identificado con DNI 18136783

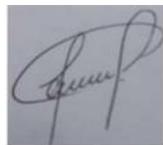
MAGISTER en: Administración.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por ESPINOZA GUANILO LEIDY DIANA a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021” que se encuentra realizado.

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

Piura, Abril 2021



Mg. Lic. Adm. Mino Asencio María
DNI N° 18136783
CLAP 4913

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mino Asencio María Isabel

1.2. Grado Académico: Doctora en Administración

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: ULADECH Católica

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Espinoza Guanilo, Leidy Diana

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Beneficios							
1. ¿Usted propone estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca?	x		x		x		
2. ¿Usted diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE?	x		x		x		

3. ¿Para usted es importante la presentación de su bote?	x		x		x		<p>Considerar:</p> <p>¿Para usted es importante la presentación - diseño de su bote?</p> <p>Evaluar si agrega la siguiente pregunta:</p> <p>¿El material de su bote brinda una buena presentación-imagen?</p>
Dimensión 2: Principios							
4. ¿Considera que la MYPE cubre sus expectativas como cliente?	x		x		x		
5. ¿Usted considera que el producto que le proporciona la MYPE es de calidad?	x		x		x		
6. ¿Usted se siente a gusto con la atención al cliente?	x		x		x		
7. ¿Usted siente que valoran su desempeño dentro de la MYPE?	x		x		x		<p>Considerar la palabra “considera”</p> <p>¿Usted considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE?</p>
8. ¿Usted recibe reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE?	x		x		x		
9. ¿Usted considera que existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota?	x		x		x		
10. ¿Usted considera que en el proceso se aprovecha al máximo los recursos naturales?	x		x		x		<p>Considerar agregar: “de la pesca”</p> <p>¿Usted considera que en el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos naturales?</p> <p>Importante:(si se trata de la pesca los peces son</p>
11. ¿Usted logra sus objetivos establecidos?	x		x		x		
12. Frente a un inconveniente antes de proceder a tomar una decisión ¿Analiza los datos para encontrar una solución?	x		x		x		
13. ¿Usted mantiene una grata relación con sus proveedores?	x		x		x		<p>Considerar la palabra “estrecha”</p> <p>¿Usted mantiene una estrecha relación con sus proveedores?</p>

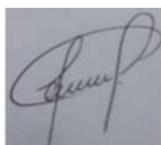
Ítems correspondientes a la variable Productividad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 3: Tipos							
14. ¿Le brindan a usted los implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal?	x		x		x		
15. ¿Usted propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas?	x		x		x		
16. ¿Usted renueva su material de pesca de manera mensual?	x		x		x		
17. ¿Usted cuenta con conocimiento de la pesca de distintas especies?	x		x		x		
Dimensión 4: Elementos							
18. ¿Dentro de la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año?	x		x		x		
19. ¿Existe una relación respetuosa y/o empática entre sus colaboradores?	x		x		x		
20. ¿Usted mantiene constante diálogo con sus colaboradores?	x		x		x		
21. ¿Usted le brinda incentivos o premios por el mejor trabajador?	x		x		x		Considerar: ¿Usted le brinda incentivos o premios para el mejor trabajador?

22. ¿Usted considera que deberían de brindarle la ropa de agua (marroquín) para que pueda laborar?	x		x		x		Considerar: ¿Usted considera que deberían brindarles la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar?
23. ¿Usted recibe capacitaciones sobre la pesca artesanal?	x		x		x		

Otras observaciones generales:

Se sugiere evaluar las propuestas de preguntas planteadas según indicador en la variable correspondiente.



Mg. Lic. Adm. Mino Asencio María
DNI N° 18136783
CLAP 4913

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER EN Gerencia
Empresarial

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por ESPINOZA GUANILO LEIDY DIANA a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE-RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021” que se encuentra realizado.

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

Piura 01 de abril del 2021



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

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

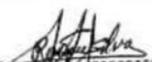
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Raquel Silva Juárez
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gerencia Empresarial
- 1.3. Profesión: Licenciada en Ciencias Administrativas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Espinoza Guanilo, Leidy Diana
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión I: Beneficios							
1. ¿Usted propone estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca?	✓		✓		✓		
2. ¿Usted diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE?	✓		✓		✓		
3. ¿Para usted es importante la presentación de su bote?	✓		✓		✓		

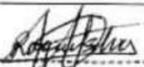

 Mg. Raquel Silva Juárez
 LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Dimensión 2: Principios						
4. ¿Considera que la MYPE cubre sus expectativas como cliente?	✓		✓		✓	
5. ¿Usted considera que el producto que le proporciona la MYPE es de calidad?	✓		✓		✓	
6. ¿Usted se siente a gusto con la atención al cliente?	✓		✓		✓	
7. ¿Usted siente que valoran su desempeño dentro de la MYPE?	✓		✓		✓	
8. ¿Usted recibe reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE?	✓		✓		✓	
9. ¿Usted considera que existe deficiencia en el proceso de la pesca de posta?	✓		✓		✓	
10. ¿Usted considera que en el proceso se aprovecha al máximo los recursos naturales?	✓		✓		✓	
11. ¿Usted logra sus objetivos establecidos?	✓		✓		✓	
12. Frente a un inconveniente antes de proceder a tomar una decisión ¿Analiza los datos para encontrar una solución?	✓		✓		✓	
13. ¿Usted mantiene una grata relación con sus proveedores?	✓		✓		✓	


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

Ítems correspondientes a la variable Productividad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 3: Tipos							
14. ¿Le brindan a usted los implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal?	✓		✓		✓		
15. ¿Usted propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas?	✓		✓		✓		
16. ¿Usted renueva su material de pesca de manera mensual?	✓		✓		✓		
17. ¿Usted cuenta con conocimiento de la pesca de distintas especies?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Elementos							
18. ¿Dentro de la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año?	✓		✓		✓		
19. ¿Existe una relación respetuosa y/o empática entre sus colaboradores?	✓		✓		✓		
20. ¿Usted mantiene constante diálogo con sus colaboradores?	✓		✓		✓		
21. ¿Usted le brinda incentivos o premios por el mejor trabajador?	✓		✓		✓		
22. ¿Usted considera que deberían de brindarle la ropa de agua	✓		✓		✓		


 M^g. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CIADONOR

(marroquín) para que pueda laborar?							
3. ¿Usted recibe capacitaciones sobre la pesca artesanal?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:


 N.º Raquel Silva Juarez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 02846917.

Nota: se adjunta la matriz de operacionalización y ÍTEMS

Anexo 6: Confiabilidad (Alfa de Cronbach)

INSTRUMENTO APLICADO AL PROPIETARIO

ITEMS				
ENCUESTADOS	1	2	3	SUMA
E1	1	1	1	3
E2	2	2	2	6
E5	1	1	1	3
E4	2	1	1	4
VARIANZA	0.25	0.1875	0.1875	
SUMATORIA DE VARIANZA	0.625			
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	1.5			

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de Cronbach

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{0.625}{1.5} \right] = 0.78$$

El instrumento de investigación, cuestionario aplicado a los propietarios afirma que es excelentemente confiable con un 0.78 de confianza.

INSTRUMENTO APLICADO AL COLABORADOR

ENCUESTADOS	ÍTEMS																SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	17
E5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
E11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	17
E14	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	21
E15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
VARIANZA	0	0.0498615	0	0	0	0.0498615	0	0.049861496	0	0.0498615	0	0.049861496	0	0.0498615	0.0498615	0.094182825	
SUMATORIA DE VARIANZA	0.443213296																
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	1.301939058																

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_p^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de Cronbach

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{16}{16-1} \left[1 - \frac{0.44}{1.30} \right] = 0.71$$

El instrumento de investigación, cuestionario aplicado a los propietarios afirma que es excelentemente confiable con un 0.71 de confianza.

INSTRUMENTO APLICADO AL CLIENTE

ENCUESTADOS	ÍTEMS			SUMA
	1	2	3	
E1	2	1	1	4
E2	2	1	1	4
E3	1	1	2	4
E4	2	2	1	5
E5	1	1	1	3
E6	1	1	2	4
E7	2	1	1	4
E8	1	2	2	5
E9	2	1	2	5
E10	2	1	2	5
E11	2	1	2	5
E12	2	1	2	5
E13	1	2	1	4
E14	2	2	2	6
E15	1	1	1	3
E16	2	2	1	5
E17	1	2	1	4
E18	2	2	2	6
E19	1	1	2	4
E20	1	1	1	3
E21	1	2	1	4
E22	1	1	1	3
E23	2	2	2	6
E24	1	1	2	4
E25	2	2	2	6
E26	2	2	2	6
E27	2	2	2	6
E28	2	2	2	6
E29	1	1	1	3

E30	2	2	2	6
E31	2	2	2	6
E32	2	2	2	6
E33	2	2	2	6
E34	2	2	2	6
E35	2	2	2	6
E36	2	2	2	6
E37	1	1	1	3
E38	1	1	1	3
VARIANZA	0.23268698	0.21606648	0.21606648	
SUMATORIA DE VARIANZA	0.664819945			
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	1.789473684			

Dónde:

K: es el número de ítems

$\sum S^2$: sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : coeficiente de Alfa de Cronbach

Formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{0.66}{1.79} \right] = 0.66$$

El instrumento de investigación, cuestionario aplicado a los propietarios afirma que es confiable con un 0.66 de confianza.

Anexo 7: Figuras

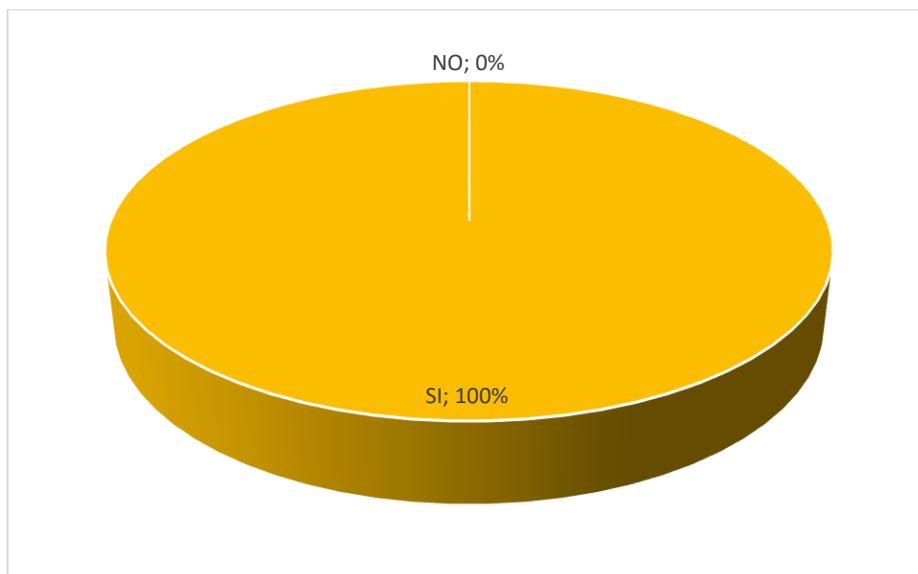


Figura 1. ¿Usted propone estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus compradores de pesca?

Fuente: Tabla 1.

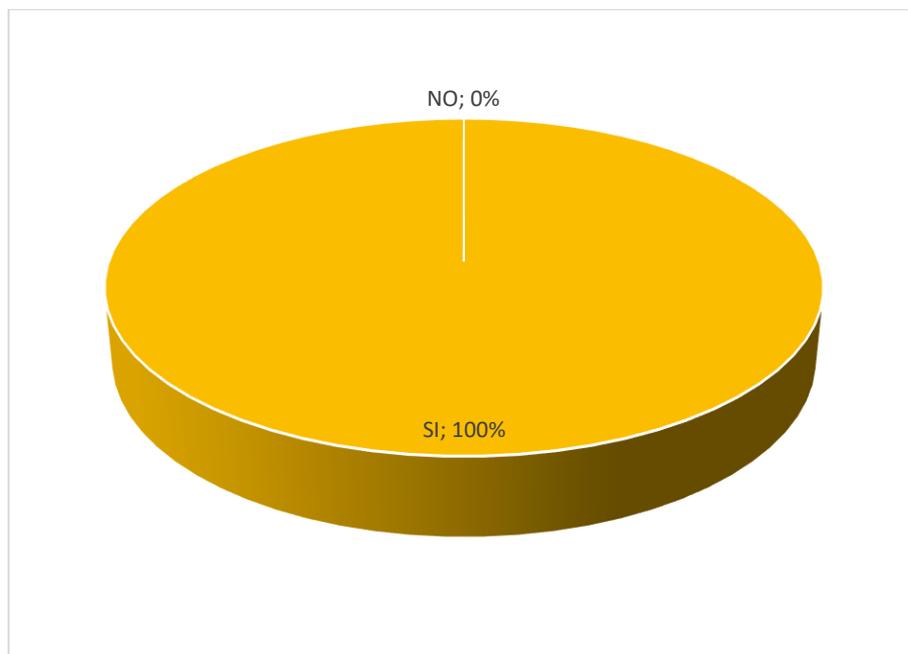


Figura 2. ¿Usted diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de calidad de las MYPE?

Fuente: Tabla 2

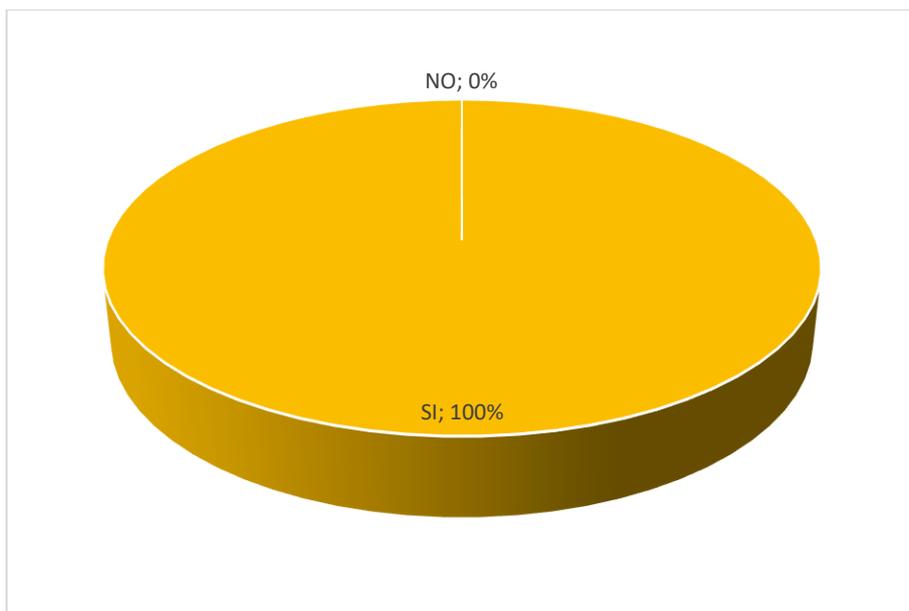


Figura 3. ¿El material de su bote brinda una buena imagen?

Fuente: tabla 3.

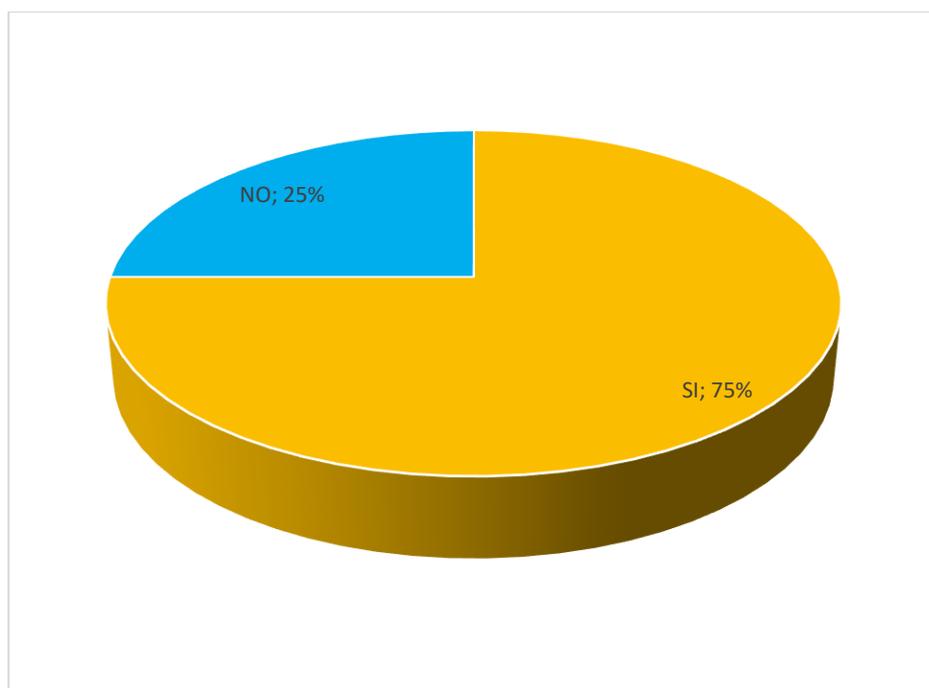


Figura 4. ¿Considera que la MYPE cubre sus expectativas como cliente?

Fuente: Tabla 4.

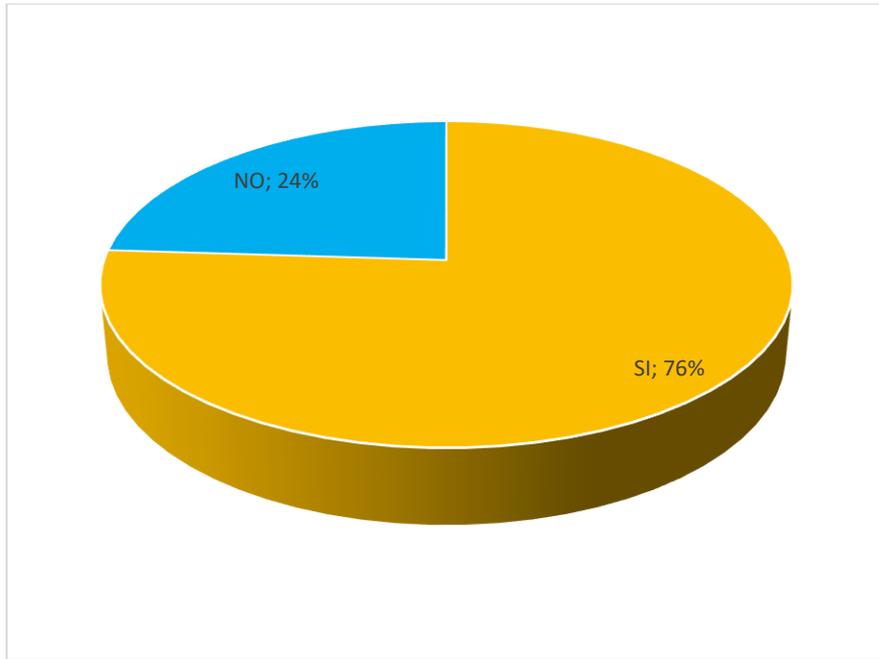


Figura 5. ¿Usted considera que el producto que le proporciona la MYPE es de calidad?

Fuente: Tabla 5.

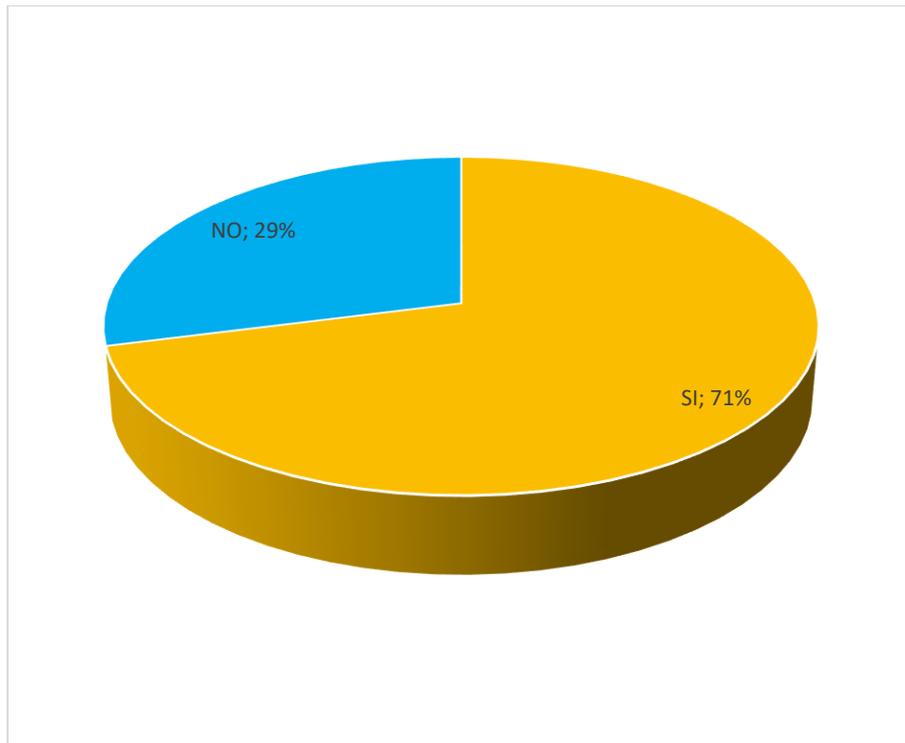


Figura 6. ¿Usted se siente a gusto con la atención al cliente?

Fuente: Tabla 6.

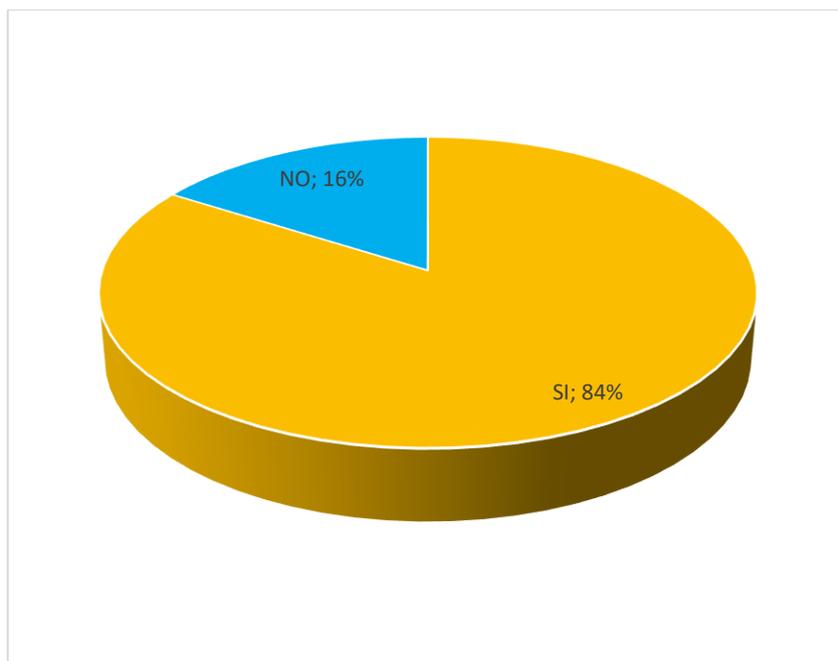


Figura 7. ¿Usted considera que valoran su desempeño dentro de la MYPE?

Fuente: Tabla 7.

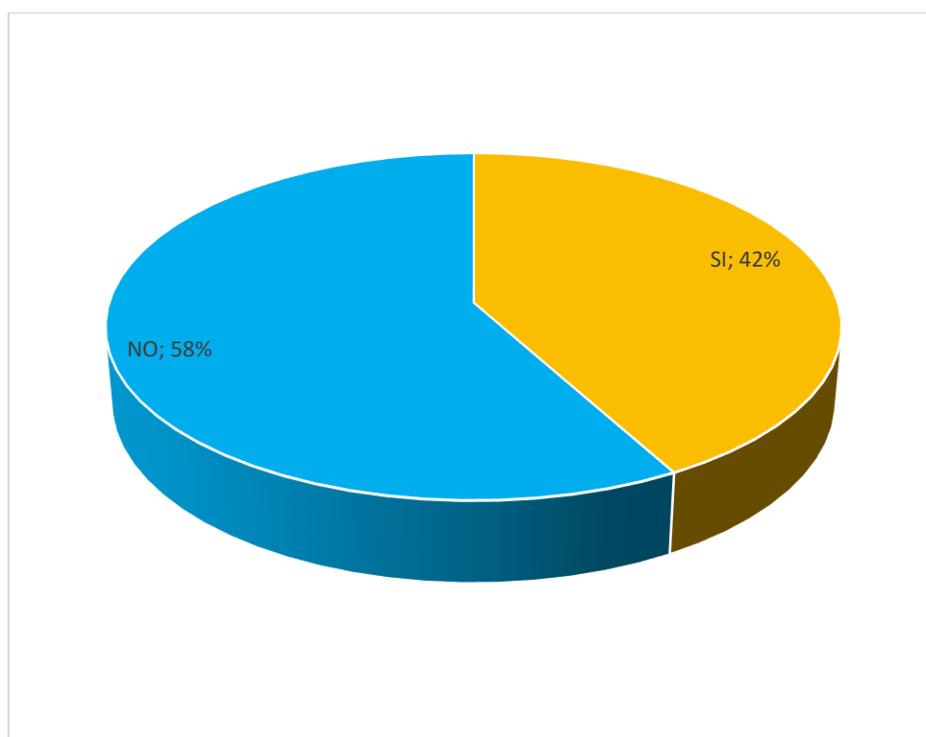


Figura 8. ¿Usted recibe reconocimientos cuando logra alguna meta dentro de la MYPE?

Fuente: Tabla 8.

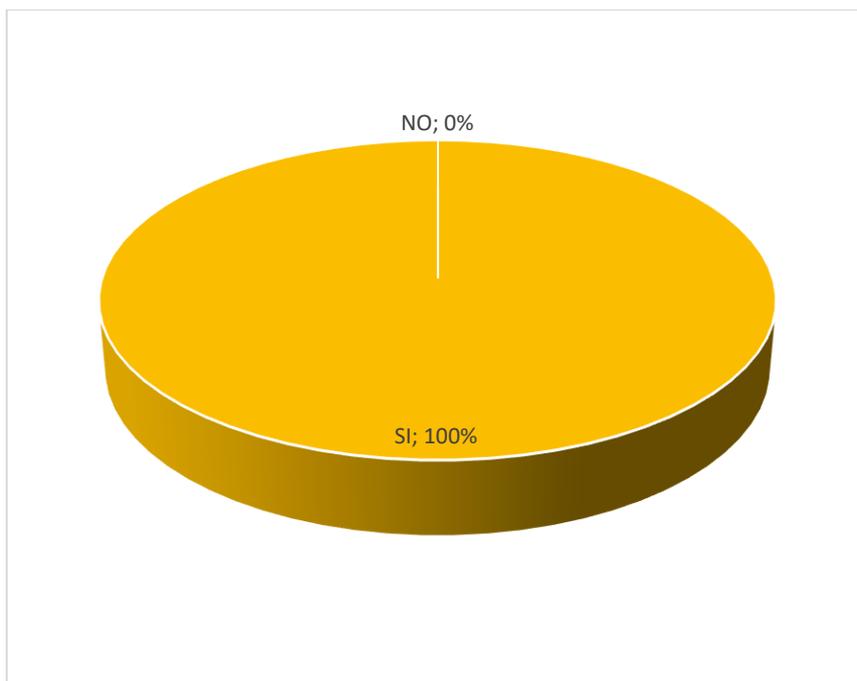


Figura 9. ¿Usted considera que en el proceso de la pesca se aprovecha al máximo los recursos renovables

Fuente: Tabla 9.

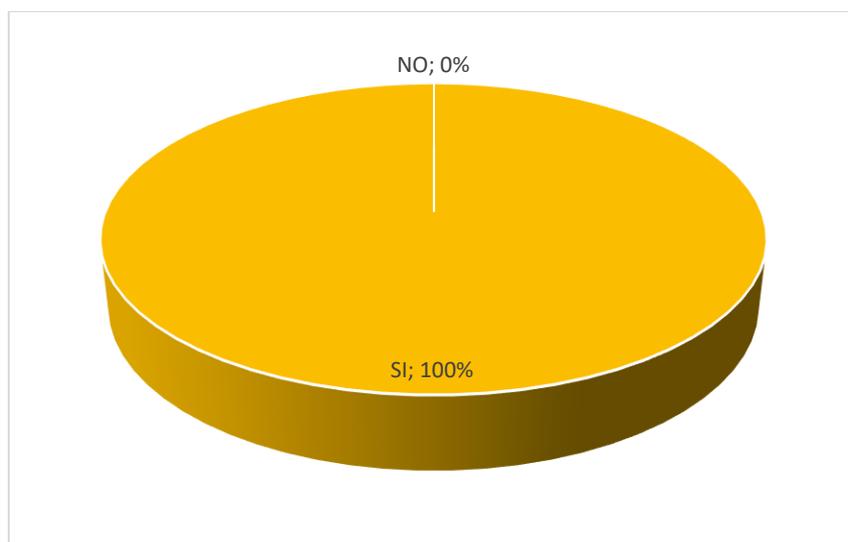


Figura 10. ¿Usted logra sus objetivos establecidos?

Fuente: Tabla 10.

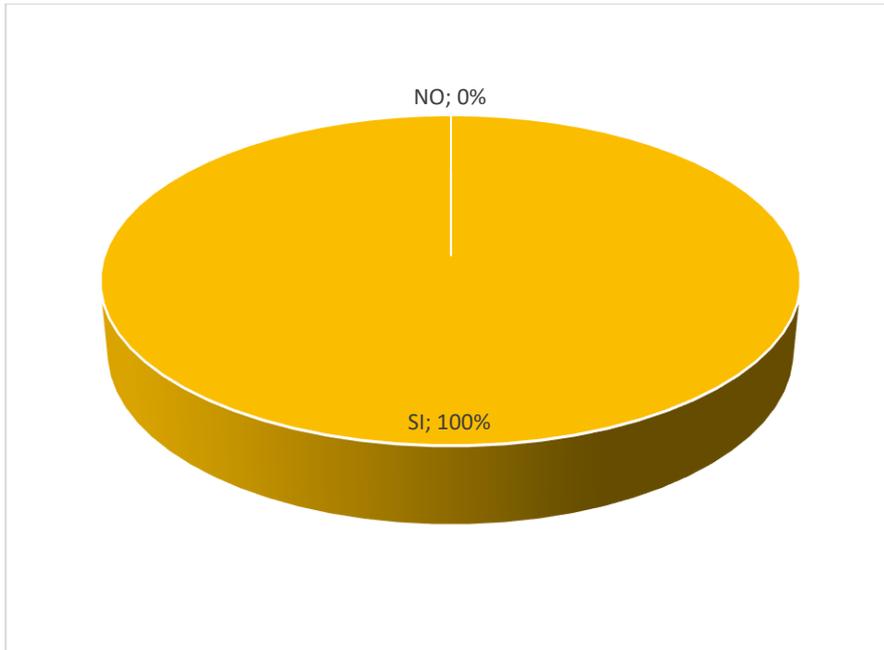


Figura 11. Frente a un inconveniente antes de proceder a tomar una decisión ¿Analiza los datos para encontrar una solución?

Fuente: Tabla 11.

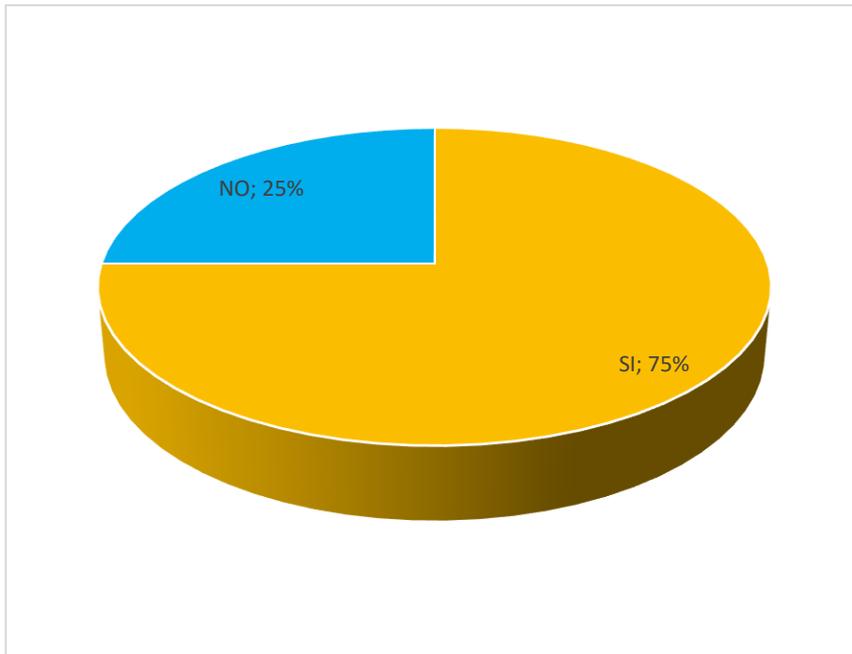


Figura 12. ¿Usted mantiene una estrecha relación con sus proveedores?

Fuente: Tabla 12.

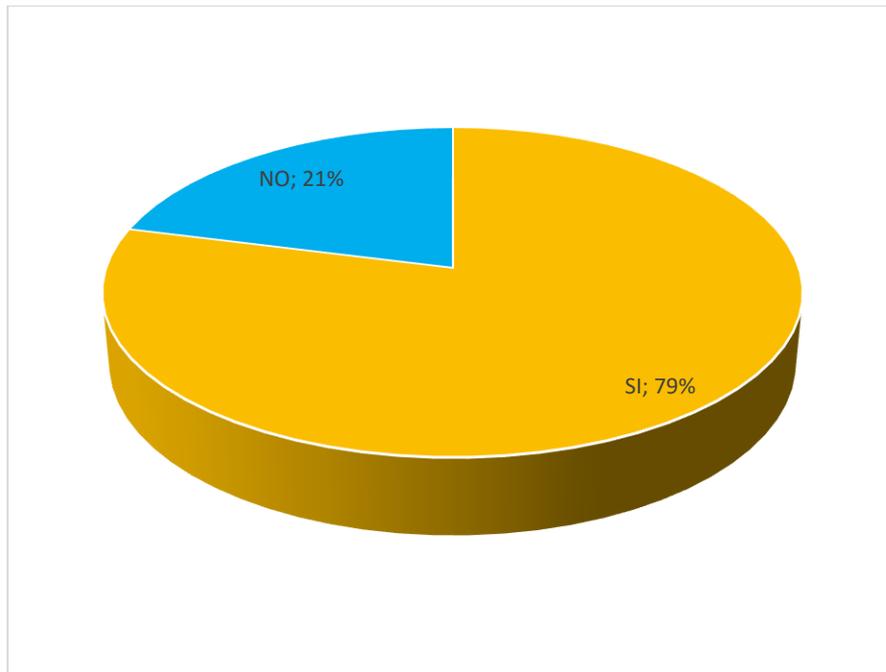


Figura 13. ¿Usted considera que existe deficiencia en el proceso de la pesca de pota?

Fuente: Tabla 13.

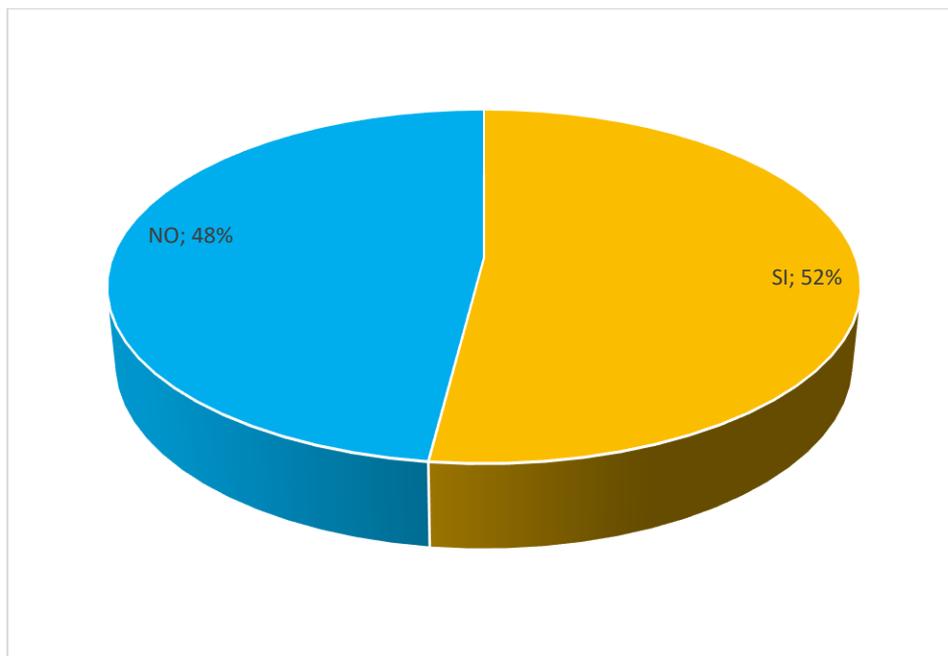


Figura 14. ¿Le brindan a usted los implementos adecuados (aparejos de pesca) para salir a pescar de manera artesanal?

Fuente: Tabla 14.

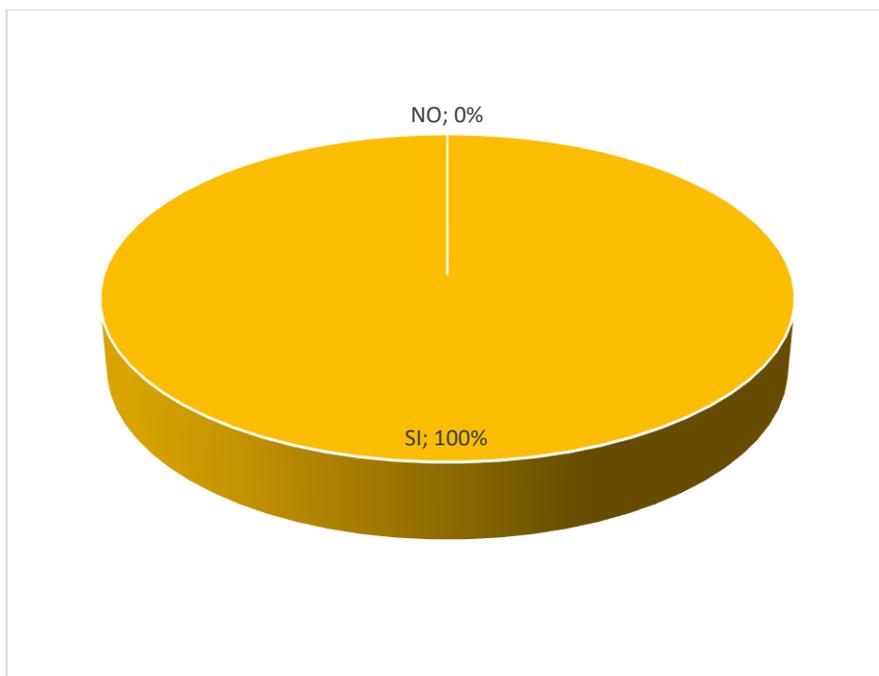


Figura 15. ¿Usted propone nuevas estrategias para alcanzar sus metas trazadas?

Fuente: Tabla 15.

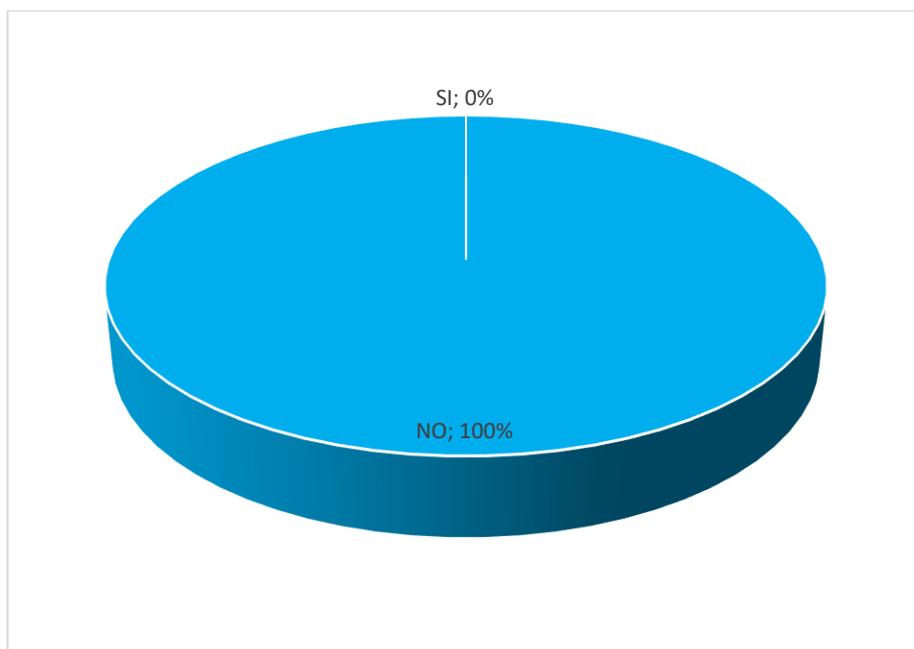


Figura 16. ¿Usted considera que deben renovar el material de pesca de manera mensual?

Fuente: Tabla 16.

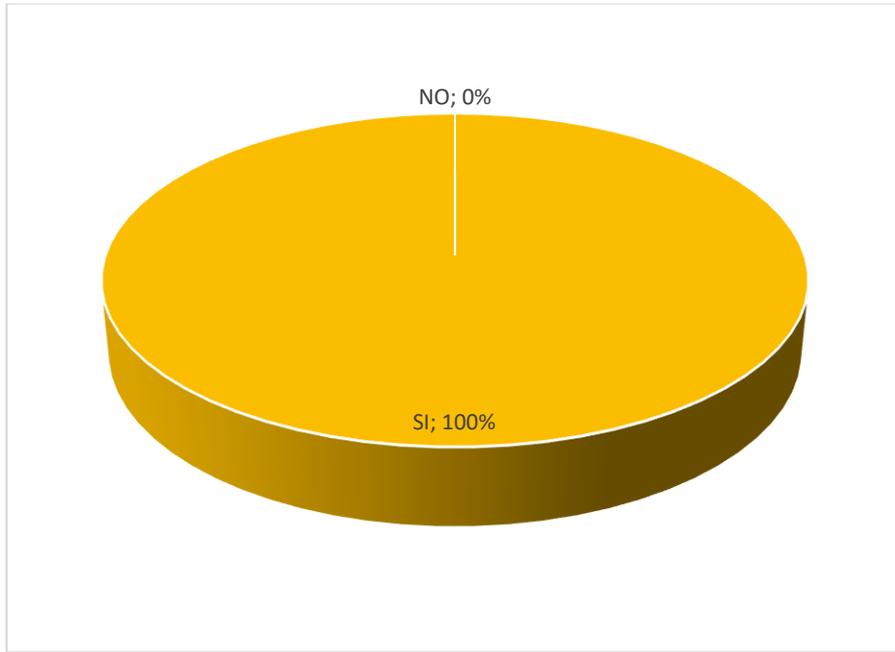


Figura 17. ¿Usted cuenta con conocimiento de la pesca de distintas especies?

Fuente: Tabla 17.

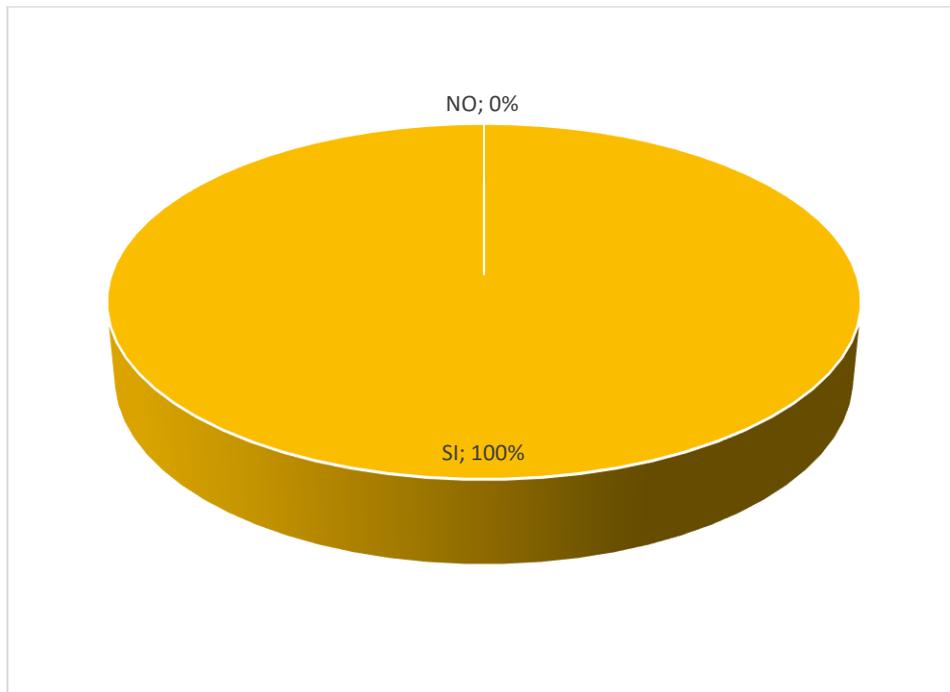


Figura 18. ¿Dentro de la MYPE cuentan con metas por lograr dentro del año?

Fuente: Tabla 18:

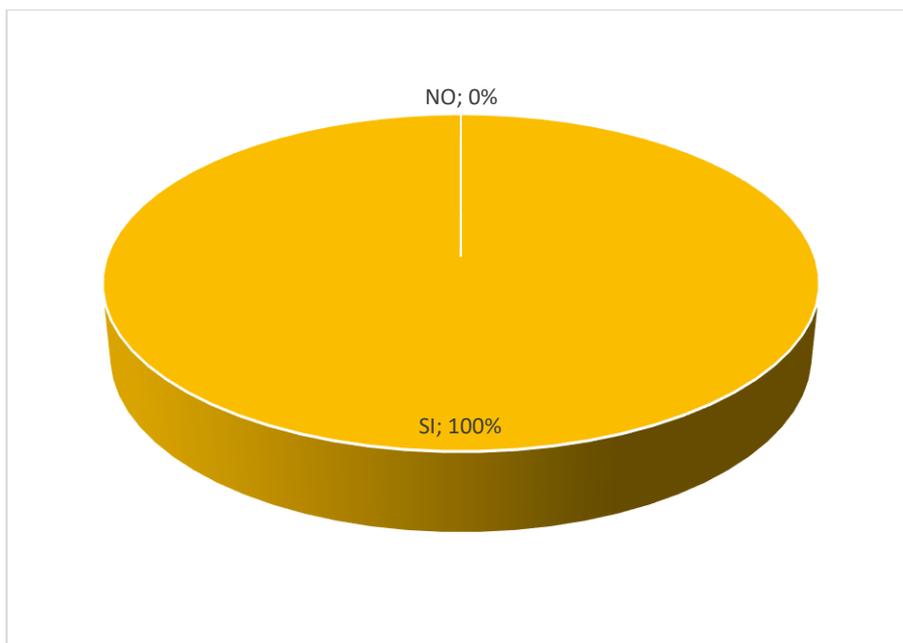


Figura 19. ¿Existe una relación respetuosa y/o empática entre los colaboradores?

Fuente: Tabla 19:

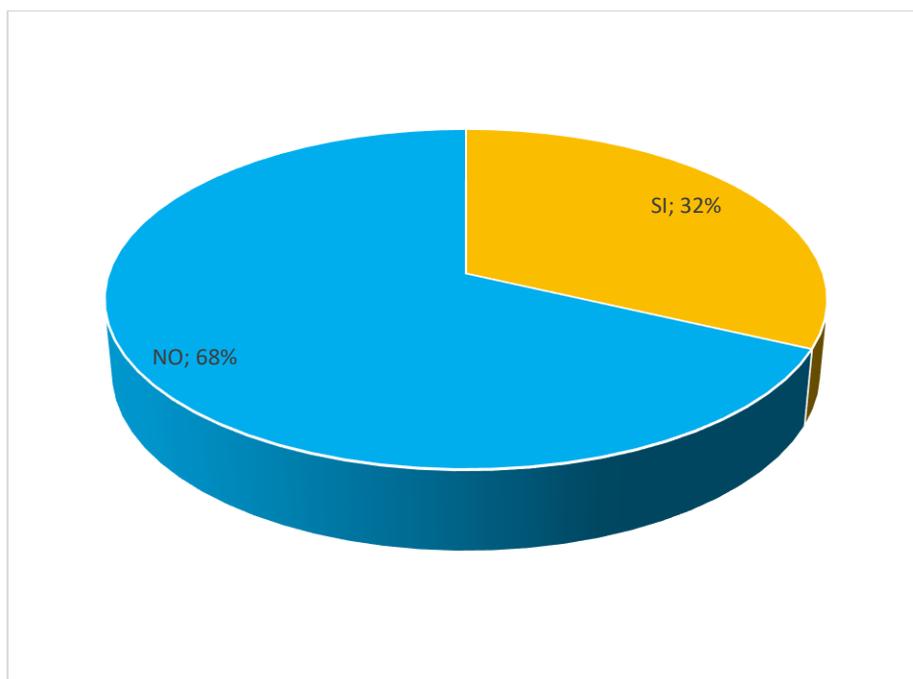


Figura 20. ¿Usted considera que deberían brindarle la ropa de agua (marroquín) así como otros implementos para que pueda laborar?

Fuente: Tabla 20.

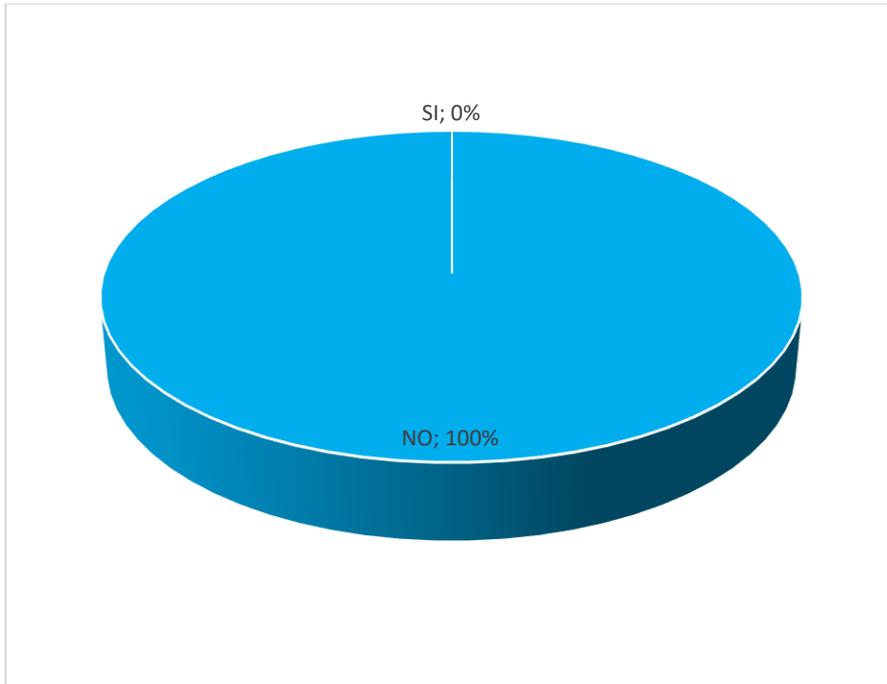


Figura 21. ¿A usted le brindan incentivos o premios?

Fuente: Tabla 21.

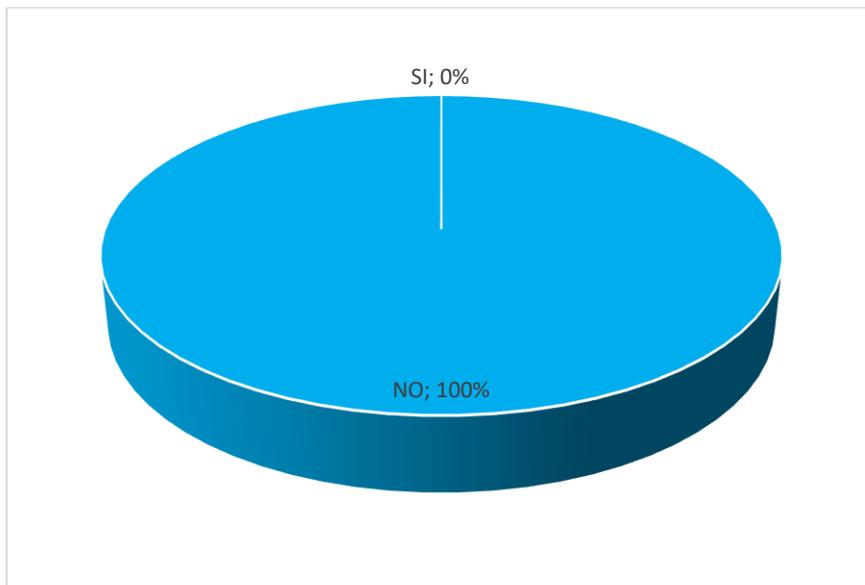


Figura 22. ¿Usted recibe capacitaciones sobre la pesca artesanal?

Fuente: Tabla 22.

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 16-jul.-2022 10:49 -05
Identificador: 1871234087
Número de palabras: 11948
Entregado: 1

TALCOCUR-764- LESPINOZAG-INFORME FINAL- TURNI...
Por LEIDY DIANA ESPINOZA GUANILO

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

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

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO PESCA DE POTA-PROVINCIA PAITA, COOPERATIVA JEHOVÁ REY DE REYES, 2021. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN AUTORA ESPINOZA GUANILO, LEIDY DIANA ORCID: 0000-0003-3463-9665 ASESOR CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS ORCID: 0000-0002-6399-5928 PIURA - PERÚ 2022 EQUIPO DE TRABAJO AUTORA. Espinoza Guanilo, Leidy Diana ORCID: 0000-0003-3463-9665 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú. ASESOR Centurión Medina, Reinerio Zacarias ORCID: 0000-0002-6399-5928 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú I. INTRODUCCIÓN Las micro y pequeñas empresas en Japón, el 80% del producto interno bruto proviene de las MYPE, siendo una de las tres economías más importantes en el mundo. En los Estados Unidos, las empresas transnacionales son muy importantes. Las pequeñas empresas del rubro de pesca son impulsadas porque crean empleos e innovación, brindan capacitación, obtienen crédito y promueven regulaciones. Quienes creen que la pequeña empresa es un fenómeno extraño de los países del tercer mundo reindustrializados están equivocados. Basta con mirar los dos millones de prósperas pequeñas y medianas empresas que están creciendo en Alemania, suministrando a los gigantes Volkswagen, Siemens, Basf o Bayer. (Mallison, 2017) Asimismo, este problema es a nivel internacional, los países como Perú, Chile, Estados Unidos, Tailandia y China cuentan con MYPES en el rubro de productores de harina y aceite de pescado más importantes en la actualidad. En este grupo, Perú es el mayor productor de harina de pescado. De igual manera, la producción muestra una tasa de caída de 6, % (para el período 2010-2019) esto se ve reflejado por la problemática que existe por la baja productividad y calidad de los productos. (Calderón & García, 2020) Los empresarios mexicanos no son ajenos a esta situación, según (García, 2017) las MYPES necesitan herramientas que incrementen su productividad y por ende su competitividad. Las microempresas del rubro de pesca en México son solo 16% más productivas que las grandes empresas, mientras que las pequeñas alcanzan el 25% de esta industria y el promedio alcanza el 60%. por lo