



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L, RUBRO
PIZZERÍA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022.

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

AUTORA

ROMERO SANDOVAL, MARJORIE LIZBETH

ORCID: 0000-0001-9297-8505

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth

ORCID: 0000-0001-9297-8505

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Canchari Quispe, Alicia

Presidenta

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Miembro

ORCID:0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID: 0000-0002-7575-3571

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia

Presidenta

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Miembro

ORCID:0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestro Padre Celestial, quien es él, que nos brinda la fuerza necesaria para poder surgir día a día con nuestras metas alcanzables, del mismo modo agradecerle también por todo aquel conocimiento esencial, que son fuente de instrucción, tanto en lo laboral, académico y profesional

A mis padres, que son mi fuente de inspiración, mi fuerza y mi motor, para sobresalir constantemente, por apoyarme en cada decisión y etapa de mi vida, a mis abuelos, que, gracias a ellos y a sus consejos, me han hecho una persona de bien, a mi pareja que es mi apoyo y parte de mi familia, gracias a ellos es quien soy hoy en día y cada triunfo que alcance en la vida, es dedicado especialmente a mi grande familia

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar
a culminar mi trabajo de investigación
y por brindarme salud, conocimiento y
fortaleza para lograr mi objetivo.

A mis padres, familia, amigos y
pareja por el apoyo constante que
me brindan para poder lograr mis
metas y mis objetivos propuestos.

CONTENIDO

1. Carátula	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/ dedicatoria	iv
5. Índice de Contenido	vi
6. Índice de figuras y tablas	vii
7. Resumen y Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	8
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	18
III. Hipótesis	27
IV. Metodología	28
4.1. Diseño de la investigación	28
4.2. Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	30
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis	33
4.6 Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos.....	36
V. Resultados	37
5.1 Resultados	37
5.2 Análisis de Resultados	44
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	51
Referencias bibliográficas	61
Anexos.....	64

Índice de Tablas

Tabla 1

Dimensión 1. Competencias de la variable Gestión de Calidad37

Dimensión 2. Eficacia de la variable Gestión de Calidad38

Tabla 2

Dimensión 3. Satisfacción laboral de la variable Productividad39

Dimensión 4. Eficiencia de la variable Productividad40

Tabla 3

Propuesta de mejora para el óptimo funcionamiento en la empresa Inversiones Jose
Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 202241

Índice de Figuras

Figura 1. Dimensión 1. Competencias de la variable Gestión de Calidad.....	86
Figura 2. Dimensión 2. Eficacia de la variable Gestión de Calidad	87
Figura 3. Dimensión 3. Satisfacción laboral de la variable Productividad	88
Figura 4. Dimensión 4. Eficiencia de la variable Productividad	89

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. El estudio fue aplicada de propuesta de mejora, así mismo el diseño de la investigación fue no experimental - transversal – descriptivo. La población fue conformada por 10 colaboradores y la muestra fue censal es decir, el 100% de la población. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo conformado por 16 ítems, el cual fue dividido por dimensiones correspondientes a las dos variables. Obteniendo los siguientes resultados, en la variable Gestión de calidad, tuvimos el siguiente resultado: La dimensión de las Competencias, los colaboradores se encuentran en un rendimiento alto, en la dimensión de la Eficacia el 80% si tiene un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 20% se encuentran en un nivel medio. En la variable Productividad se tuvo los siguientes resultados: En la dimensión Satisfacción laboral el 20% de los colaboradores tienen un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 80% se encuentra en un nivel medio y en la dimensión de la Eficiencia que el 50% de los colaboradores se encuentran en rendimiento de un nivel alto, sin embargo, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo. Para esto se aplicó un plan de mejora logrando así, que el total de los colaboradores lleguen al 100%.

Palabras claves: Eficiencia, Eficacia, Productividad y Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the characteristics of Quality Management to improve the productivity of the collaborators of the company investments Jose Antonia S.R.L., pizzeria category, Chimbote District, 2022. The study was applied as an improvement proposal, as well the research design itself was non-experimental - cross-sectional - descriptive. The population was made up of 10 collaborators and the sample was census, that is, 100% of the population. The survey technique was applied and the questionnaire as an instrument, which was made up of 16 items, which was divided by dimensions corresponding to the two variables. Obtaining the following results, in the Quality Management variable, we had the following result: The dimension of Competences, the collaborators are in a high performance, in the dimension of Efficiency 80% if it has a high level performance, without However, 20% are at a medium level. In the Productivity variable, the following results were obtained: In the Job Satisfaction dimension, 20% of the collaborators have a high level of performance, however, 80% are at a medium level and in the dimension of Efficiency that 50 % of employees are performing at a high level, however, 40% are at a medium level and 10% are at a low level. For this, an improvement plan was applied, thus achieving that the total number of collaborators reach 100%.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Productivity and Job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, encontramos el mercado laboral mucho más expuesto y extenso por nuevos competidores que emprenden un negocio dedicado a la venta y/o compra de algún bien o servicio, lo que hace que se vuelva en una fuente primordial como generadora de ingreso, ya que no solo servirá como bienestar para la empresa sino también para el trabajador, estos fondos monetarios obtenidos ofrecen una mejor calidad de vida para el ser humano. Actualmente la economía en el país ha venido siendo afectada por la crisis de la pandemia, permitiendo así la baja de tasa de desempleo, productividad, ingresos entre otros.

En tanto, Van Den (2016) nos indica que el llevar una gestión empresarial dentro de las organizaciones comprende en realizar desde la planeación, la misión y visión de la empresa, nuevas tendencias en el mercado, la productividad de los colaboradores como del servicio que se le brinda al público objetivos, etc., permitiendo obtener resultados financieros rentables. (p. 77)

El poder alcanzar una mayor productividad en una empresa, es permitir lograr los objetivos relevantes del negocio sin ningún tipo de sobre esfuerzo físico, humano o financiero. El trabajo de investigación está relacionado netamente a los colaboradores de una empresa, que este ligado al como incrementar la productividad del empleo.

Para Camargo (s.f) nos proporciona que la productividad es considerada como una medida en el cual las organizaciones satisfacen la eficiencia y eficacia de la empresa, así mismo, cuanto más aumenten el volumen de su producción o el mantenimiento del nivel de producción, este volumen se vuelve más productiva. (p. 120)

Cabe resaltar que estas dos variables son herramientas de trabajo y de investigación y que de por sí, tienen un vínculo esencial, es decir, sin ninguna buena gestión dentro de la empresa no puedes obtener una mayor eficiencia o eficacia en la productividad que brindes, del mismo modo, muchas empresas han venido cometiendo múltiples errores porque no logran alcanzar la productividad. Hay que recalcar que cuando nos referimos al término de “productividad” no nos referimos al poder producir más de lo normal, para alcanzar más rentabilidad, sino que, nos indica que tenemos que salvaguardar la integridad de nuestros trabajadores. Es decir, nosotros como empleadores necesitamos facilitar a nuestros trabajadores, fuentes de herramientas para que se sientan eficientes con la labor que realizar diariamente en el trabajo. Dichas fuentes o dimensiones que están relacionada a la ayuda de la productividad de nuestros colaboradores, es brindarles incentivos que pueden ser de manera monetaria como emocionales, motivaciones constantes, para que puedan realizar bien sus operaciones de trabajo, charlas mensuales que sirven como ayuda ante algunos percances que tengamos dentro del trabajo, un clima laboral factible, entre otros.

En Chimbote donde se ejecutará el trabajo de investigación, abundan micro y pequeñas empresas que necesitan mejorar la productividad de sus colaboradores, es por ello que la investigación permitirá determinar la gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022 y así mismo proponer una propuesta de mejora para que la empresa logre su objetivo principal.

Actualmente las pequeñas y medianas empresas “MYPES” dedicadas al ámbito empresarial, principalmente a la productividad, depende mucho del rendimiento y eficacia de sus colaboradores, así mismo cuentan con una gran demanda laboral en el mercado ya que nosotros como usuarios y/o consumidores, optamos con la facilidad de requerir de sus servicios, pero mucho de ellos tiene grandes problemas, permitiendo así obtener un bajo crecimiento en sus negocios.

Cabe mencionar que el presente trabajo de investigación está basado bajo la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores, lo cual hace referente que, para poder crecer la productividad de una empresa u organización, tiene que existir una comunicación interna, ya que es fundamental, así mismo superar problemas de forma rápida y eficaz, existen diversos tipos de factores que determinan ayudar a mejorar la productividad de una empresa, mucha de ellas tienen que ver con los incentivos y remuneraciones que se le facilitan al trabajador, esto quiere decir que los colaboradores tienden a sentirse satisfechos no solo con el salario establecido, sino que también con los beneficios reconocidos y recompensados con frecuencia, otro factor es brindarles un buen ambiente de trabajo, el cual ayuda a que si un trabajador cuenta con un clima bueno, se sentirá mucho mejor realizando sus tareas establecidas, y si los trabajadores cuentan con un buen ambiente negativo, esto no permitirá realizar bien sus actividades ya que trabajan de mala manera y desarrollan malas prácticas, la comunicación es otro factor para poder llevar una buena eficacia en la empresa ya que brinda que los trabajadores establezcan patrones comunicativos, el cual incrementa la eficacia y productividad, entre otros.

En México el estudio revela que la baja productividad oculta grandes diferencias en los niveles de producción y de crecimiento, el trabajo de investigación muestra que la productividad en el país se ve debilitada por factores estructurales a nivel de industria y de empresa, como el acceso al financiamiento, la falta de incentivos para invertir en tecnologías, las capacidades de gestión y el entorno empresarial el cual impiden el acceso de la empresa productivas a los recursos. Para poder liberar el potencial productivo en México se requieren de mejores ofertas de financiamiento y que exista menos aversión al momento de contratar trabajadores. (Banco Mundial, 2022)

Esto nos indica que las empresas en el país de México tienen grandes dificultades y se encuentran en un estado debilitado ya que cuentan con pocos factores para poder llevar el crecimiento de los negocios, así mismo muchas de ellas no implementan en las tecnologías, ya que hoy en día se han convertido en una herramienta muy eficaz y fundamental en todo tipo de negocio y a su vez facilitan las demoras en las atenciones o actividades.

En Chile la Comisión Nacional de Producción, aumento entre un 7,4 y un 8,7%, así mismo el 50% de las empresas Chilenas adoptaron un modelo híbrido de trabajo, lo que nos quiere decir, es que piden a sus trabajadores ir a la oficina 2 o 3 días a la semana, y el resto de la semana pueden trabajar desde casa; por otra parte, las empresas brindan a sus trabajadores el apoyo con beneficio y convenios de salud, promoviendo pausas activas y proveyendo almuerzos y colocaciones saludables, también propiciando la flexibilidad laboral y una cultura de retroalimentación para anticipar potenciales salidas. Según la Asociación Americana de Psiquiatría indica que una depresión no tratada puede reducir la productividad de un trabajador hasta un 35%. Todo empleador debe considerar el

bienestar de los trabajadores para conseguir mejorar su satisfacción y un buen rendimiento laboral en su centro de trabajo. (Randstad, 2022)

Esto nos indica que las empresas chilenas proporciona flexibilidades y comodidades a sus trabajadores permitiéndoles así interactuar rotativamente sus días de trabajo es decir; intercalando los días de semana en trabajar en oficina y el resto en casa, otorgándoles así una amplia comodidad, del mismo modo el empleador toma medidas drásticas con sus trabajadores ante cualquier tipo de incomodidades que pueden tener, poniendo como primera opción el cuidar su salud y facilitándoles apoyo ya que sin ello podría llevar a un bajo rendimiento empresarial en sus negocios, es por eso que los empresarios proveen en el rendimiento laboral de sus trabajadores.

En el Perú, las micro y pequeñas empresas “MYPE” juegan un rol importante en la economía del país, ya que en la actualidad generan un gran porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) peruano, la cual tiene como objetivo desarrollar actividades económicas, como la comercialización de bienes, la producción de los mismos o la presentación de servicios. Las micro y pequeñas empresas brindan empleo a casi el 80% de la población, logrando así aumentar la productividad laboral y económicas. (Canepa, 2022)

Esto nos menciona que en nuestro país las micro y pequeñas empresas peruanas, brindan un alza de tasa del 80% de empleo, logrando así convertirse en un factor rentable para la economía peruana, por otro lado, genera un alto porcentaje en el PBI, ya que se desarrolla actividades de comercialización de bienes logrando así aumentar la producción en territorio peruano.

En Áncash, según los resultados de la encuesta Nacional de Hogares obtenidos por INEI, el empleo logro crecer un 0.3% respecto a los niveles correspondientes del 2019, lo cual esto implica la recuperación de 72 mil empleos que se habían perdido producto de en la pandemia en él 2020, permitiendo así nuevos puestos de trabajos para las personas. Por otro lado, mientras la cantidad de empleo en Áncash ha venido recuperándose, mucho de los trabajadores ancashinos laboran 35 o más horas a la semana, lo cual está por debajo del ingreso mínimo referencial determinado por el INEI. (Diario de Chimbote, 2022)

Por todo lo expresado se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.

Para poder plantear el objetivo general, se ha conseguido los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de la Gestión de calidad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Identificar las principales motivaciones laborales que se le facilitan a los trabajadores para mejorar la productividad de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Describir los principales incentivos laborales que se le brinda a los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Elaborar una propuesta de mejora

para desarrollar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.

El trabajo de investigación se justifica porque nos dará a conocer el cómo obtener una buena Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores en las pequeñas y medianas empresas “MYPES”, el cual como se sabe, muchas de las empresas han venido presentando dificultades mediante esta crisis existencial de la pandemia, ya que hemos visto que unas que otras han optado por quebrar o cerrar mucho de sus negocios por las pérdidas que han obtenido, así mismo hemos visto que varios trabajadores se han quedado sin algún puesto de trabajo o cargo, el cual se ha visto afectados ante la situación por las cuales nos encontramos hoy en día.

Este estudio servirá como herramienta de trabajo para poder facilitar la ayuda correspondiente sobre cómo analizar una buena gestión en las empresas y del mismo modo para poder mejorar la productividad de los negocios, el poder favorecer una mejor productividad a los colaboradores es necesaria e importante en los negocios ya que ayuda a la incrementación de eficiencia y oportunidades laborales, del mismo modo permite alcanzar las metas y resultados. Hoy en día las empresas buscan mejorar la productividad de sus empresas porque son fuente de incremento para ellas, y esto va consigo el poder brindar también una buena productividad a sus colaboradores, es decir, los trabajadores necesitan estar motivados para poder ser más productivos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Guano y Zárate (2022) en su tesis *Análisis del impacto socioeconómico del servicio delivery en restaurantes de la ciudad de Guayaquil por la pandemia Covid-19*, tuvo como principal objetivo, analizar el impacto socioeconómico del servicio delivery en restaurantes de la ciudad de Guayaquil por la pandemia Covid-19, el diseño de la investigación fue no experimental, bajo el enfoque de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo, para la recolección de datos se utilizó la entrevista y se aplicó un cuestionario mediante preguntas cerradas con opciones múltiples de respuestas, obteniendo los siguientes resultados: el 72% de la población consideró que la afluencia de clientes en su local era alta y muy alta; mientras que el 8% consideró que era baja, el 48% de los negocios consultados no contaban con el servicio delivery, mientras que el 37% si se encontraba afiliado a alguna red de servicio a domicilio o tenían motorizados propios del local, el 16% de los negocios de comida tuvieron que cerrar sus operaciones de manera temporal o permanente, como producto de las medidas de restricción, el 62% no lo cerró y continuaron trabajando con la modalidad a domicilio, el 16% de los locales tuvieron que despedir al personal; mientras que el 63% los mantuvo trabajando con el servicio a domicilio con todas las medidas de bioseguridad, El 24% de la población señaló haber podido recontractar a personal que tuvo que despedir por la crisis, llegando así a las siguientes conclusiones: la presencia de las aplicaciones de servicio a domicilio, formaron un canal que conectó las necesidades de un platillo gastronómico sin salir de casa, aumentando la cobertura de su servicio a otras localidades dentro de la ciudad de Guayaquil, manteniendo el flujo de demanda en ventas e incluso generando

oportunidades laborales tanto para la contratación de personal de cocina como repartidores logísticos de alimentos.

Forero et al. (2019) en su trabajo de investigación *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la Ciudad de Armenia(Quindío, Colombia)*, tuvo como principal objetivo: analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia durante el periodo enero – febrero del año 2019. La población estuvo conformada por 24 trabajadores y para la recolección de los datos se aplicó una encuesta. Alcanzando los siguientes resultados: El 48% del personal entrevistado valora el nivel de productividad de forma regular, frente a un 38% que lo valoro bueno, tan solo un 9% dice que es excelente y el 5% lo ha vivenciado de forma mala. Lo que deja ver una falencia en este aspecto que debe ser trabajada para incrementar la productividad. El 81% de las personas encuestadas creen que los niveles de productividad se pueden mejorar en el restaurante, lo 10% no sabe y el 9% dicen que no es posible. El 38% desea mejorar la comunicación con sus compañeros y esto les permitiría incrementar la productividad en el restaurante, el 14% opina que es necesario mejorar la comunicación con superiores, mientras que la implementación de políticas RSE y las capacitaciones especializadas en su área laboral obtuvieron un 24%. El 62% de los empleados consideran que la comunicación entre compañeros es regular, el 24% que es buena, solo el 9% cree que es excelente y el 5% admite que es mala. El 72 % del personal del restaurante sienten y creen que son importantes en el puesto que se desempeñan, mientras que el personal que no responde y no se siente importante para el restaurante es un 14%. Llegando así, a las siguientes conclusiones: Un 22 % relaciona la productividad con técnicas laborales que mejoren su desempeño, lo que puede implicar que haya dos percepciones de la productividad; por un lado, la de las condiciones relacionales con la autoridad y el equipo

de trabajo, y por otro lado la relación insumos vs resultados, es decir la técnica o manera de hacer las cosas para que "rinda" el trabajo. El 62% de los encuestados que manifiesta que la comunicación es regular inciden fuertemente en el resto de la población del restaurante al punto que el solo hecho que uno de los integrantes del equipo no tenga una buena comunicación puede afectar toda la operación del negocio en un turno asignado. Por lo que consideramos que es un porcentaje muy alto y que afecta la productividad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Trujillo (2019) en su investigación *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018*. Tuco como objetivo principal determinar la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018. La metodología es del tipo descriptivo, presenta un nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal; la población de estudio fueron los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima, la muestra estuvo conformada por un total de 20 representantes y/o dueños de los restaurantes ubicados en la Av. Ancash del distrito de El Agustino, Lima. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% refiere que los representantes de las MYPES muy pocas veces realizan seguimiento a los procesos que se realizan en el restaurante, el 41.67% refiere que algunas veces evalúan los resultados para seguir mejorando y el 33.33% refiere que casi siempre evalúan los resultados para seguir mejorando, en cuanto al crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral un 58.33% refiere que algunas veces percibe el crecimiento, el 25% refiere que muy pocas veces percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral, sobre la evaluación de la satisfacción de los consumidores y clientes,

el 75% refiere que muy pocas veces evalúan la satisfacción de los clientes y consumidores, Las MYPES que fueron creadas según su objetivo es con la finalidad de generar ganancias y estos representan un 58.33%, en comparación a las empresas que se crearon para subsistir, las mismas que representan un 41.67%. Llegando así a las siguientes conclusiones: En Cuanto a la gestión de calidad: Del estudio realizado más de 80% de los dueños del negocio y/o representantes de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes de a Av., Ancash distrito de El Agustino, refieren que la gestión de calidad es de mucha importancia para en puesta en práctica en todo negocio más aun en los restaurantes donde se venden comida, pues estos deben ser productos de calidad, ya que a través de ello las MYPES se hacen conocidos en el mercado del arte culinario, en cuanto a la influencia en los beneficios de las MYPES, el 85% de las MYPES se ven beneficiados, esto quiere decir que impacta en sus negocios por el mismo hecho que se brinda servicios de calidad y en cuanto a las principales características de las MYPES, según el tiempo que estas permanecen en el rubro son de entre 4 a 6 años y esto representan un 41.62%, así mismo cuentan con una fuerza laboral de 1 a 5 trabajadores, por lo general está conformado por familiares los que representan un 41.67%.

Matta (2022) en su investigación *Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022*. Se obtuvo como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022. Utilizando como metodología cuantitativa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, teniendo los siguientes resultados: En referencia a los resultados de la encuesta a 70 trabajadores de los restaurantes de Lima Norte, la tabla nos muestra que el 30 % de los trabajadores perciben un nivel bajo en referencia a la productividad, el 40% un nivel medio, por otro lado, el 30% un nivel alto. De la variable productividad, se demuestra que el porcentaje mayor se encuentra en el

nivel medio en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, empezando por eficiencia con 47.1%, eficacia con 41.40%, motivación laboral con 35.7%. La percepción alta en relación a las dimensiones indicadas es 17.1%, 20%, 28.60% respectivamente. el 21% de los trabajadores perciben un nivel malo en referencia a la gestión de procesos, el 32% un nivel regular, por otro lado, el 17% un nivel bueno. Concluyendo que existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022, con un valor $Rho = ,898$. Lo cual determina que si se mejora la gestión de procesos incrementara la productividad en los trabajadores. Del mismo modo que existe una relación positiva alta entre la gestión de procesos y eficacia en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022 con un valor $Rho = ,796$. Por lo cual se determina que al desarrollar adecuadamente la gestión de procesos mejorara la eficacia en los trabajadores.

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, se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, recopilando los siguientes resultados: , se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa, , se observa que el 76% de los trabajadores manifiesta que a veces contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante, el 84% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas, el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante, el 48% de los trabajadores manifiesta que

a veces la empresa establece políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, el 64% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos, el 56% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa, el 52% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa, el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la organización le brinda un ambiente adecuado, el 80% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa realiza capacitaciones que les ayudan a fortalecer sus habilidades. Concluyendo que: Con respecto a las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, se define que son realizar capacitaciones, realizar planes destinados a mejorar el trabajo, proporcionar el tiempo y recursos necesarios, debe existir comunicación y colaboración con los miembros de la empresa, incentivar y motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, se detallan la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones.

Mogollón (2020) en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad y la competitividad de las MYPES, sector comercio, rubro restaurantes del Distrito de la Cruz, periodo 2018*. Tuvo como principal objetivo, determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, sector comercio rubro restaurantes del distrito de La Cruz, periodo – 2018, la metodología de investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, con una población de 3 MYPES dedicadas a restaurantes en La Cruz, y una muestra de 68 clientes para la variable gestión

de calidad y 3 propietarios para la variable competitividad en los establecimientos de investigación, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos. Obteniendo los siguientes resultados de investigación, respecto a la variable gestión de calidad, los clientes manifestaron en su totalidad que respecto a las instalaciones y materiales el 76% considera que las empresas presentan infraestructura adecuada; respecto al personal el 88% de los clientes considera que el personal es atento y asertivo; el 79% de clientes manifestó que satisfacen sus necesidades; el 91% de los clientes considera que los servicios que brindan los restaurantes son buenos; el 75% considera que la imagen que representan los restaurantes es perceptible a la vista de los comensales; y el 88% considera que el personal es empático. Llegando a la conclusión: los clientes consideran que existe buena atención, con características de empatía y asertividad por parte de los trabajadores, lo que permite satisfacer sus necesidades, debido a que los servicios que brindan los restaurantes son buenos.

2.1.3 Antecedentes Regionales y/o locales

Morales (2022) en su tesis *Propuesta de mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021*, tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad permite un funcionamiento óptimo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal -descriptivo- de propuesta, se utilizó una población 28 y muestra de 15 representantes. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario con 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: Respecto sobre la gestión de calidad: el 40% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad y el otro 60% conocen poco sobre

la gestión de calidad. el 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad ayudo a su negocio a mejorar. Respecto al Planeamiento Estratégico: El 47% de los representantes la realizan algunas veces lo que significa que no lo hacen muy seguido o no le dan importancia. El 60% de los representantes dan seguimiento a la planificación realizada. Llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que, si conoce los términos de gestión de calidad, confirmando que cuentan con conocimientos suficientes sobre la gestión de calidad aun así la mayoría casi siempre realiza un control diario.

Esquivel (2022) en su investigación *Porpuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la avenida agraria del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. Tuvo como objetivo principal, determinar si la mejora de atención al cliente y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la avenida Agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 10 empresas a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas a través de la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados de investigación: El 80% si tiene capacidad y conocimiento de planificar y organizar las actividades, el 10% algunas veces y un 10% siempre, el 50% cuenta con las opiniones y técnicas de sus colaboradores antes de tomar una decisión, el 60% considera que ayuda a una buena planificación y ganancia que permite en alcanzar los objetivos, el 30% algunas veces y el 10% siempre. Esto demuestra que en su mayoría las micro y pequeñas empresas tiene una buena planificación, ganancia y define en las estrategias que ayuda a alcanzar los objetivos previamente establecidos, el 50% de las micro y pequeñas empresas conocen las técnicas modernas para liderar una gestión de calidad, el 80% de los representantes

cumple con las necesidades que los clientes exigen y la calidad que se enfoca, y 20% casi siempre. Concluyendo así, La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas cumple tiene un 80% con las necesidades que los clientes exigen y la calidad que se enfoca, toma una buena decisión para la mejoraría, Capacitar a los empleados y fomentar la comunicación eficaz entre los miembros del personal, atendiendo las quejas e inquietudes de los clientes, los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un 70% que informa a sus colaboradores a mejorar a sus actividades y técnicas, aplican la técnica de atención al cliente al momento de interactuar con ellos, y tienen en cuenta las opiniones y técnicas de sus colaboradores antes de tomar una decisión.

Castro (2020) en su investigación *Gestión De Calidad Bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Avenida camino real del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Año 2018*, tuvo como objetivo principal, determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la Avenida Camino Real, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018. Se utilizo el diseño de investigación no experimental-transversal-descriptivo, la población estuvo conformada por 12 micro y pequeñas empresas, como técnica en la investigación se utilizó la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 preguntas teniendo así los siguientes resultados de investigación: El 50.00% de los representantes tiene cierto conocimiento sobre el termino gestión de calidad, el 50.00% de los representantes afirma que no tiene ninguna dificultad para el trabajo de sus trabajadores dado que han sabido superar estas barreras dado que siempre cambiaban al personal porque no llegaban a comprender las funciones , han capacitado a sus personal en temas de atención al cliente y como ofrecer un buen servicio en las instalaciones del local, el

100.00% de los encuestados afirma que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la organización, el 100.00% de los representantes afirman que brindando una buena atención va a permitir que los clientes regresen a sus instalaciones, El 90.00% de los representantes encuestados afirman que su empresa es eficiente cuando atiende a los reclamos y quejas de sus clientes. Concluyendo así: la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos, que con la buena atención regresan clientes y que con la buena atención alcanzan posicionamiento en el mercado, los representantes de las micro y pequeñas empresas afirmaron que fue creada como un autoempleo para generarse ingresos económicos propios, así mismo la mayoría absoluta tienen trabajando a personas no familiares.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Micro y Pequeñas empresas

El estado peruano ha venido proporcionando normativas (leyes) las cuales contribuyen que las micro y pequeñas empresas logren una mayor factibilidad en el mercado laboral, cuyo objetivo es proporcionar, formalizar e incrementar el empleo, del mismo modo facilitar la contribución al Producto Bruto Interno (PBI) que es una herramienta de valor de actividad económica que mide el nivel de productividad de bienes y servicios de un país.

De acuerdo con Mamani (2021) menciona sobre la Ley N° 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa” creada el 03 de julio del 2003, es la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, que tiene como fin el desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Esta ley contempla desarrollo de las micro y pequeñas empresas para que puedan alcanzar la

formalización de sus negocios y generar un mayor posicionamiento en la sociedad.
(Artículo2)

La información que se viene brindando en esta investigación se comparte de acuerdo con la Ley N° 28015, que es publicada únicamente por el Diario oficial El Peruano el 02 de Julio del 2003, así mismo esta información recolectada tiene como fin el poder ayudar a que muchas empresas, proveedores, dueños, empleados entre otros, sepan de la finalidad e importancia que tiene para poder emprender un negocio.

Características de las micro y pequeñas empresas

Según Mamani (2021) menciona sobre la Ley N°28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa” creada el 03 de julio del 2003, existen características, las cuales están únicamente diferenciadas por el número total de trabajadores y ventas anuales, las cuales son:

a) Número total de trabajadores

Microempresas: Constituido de uno (1) a diez trabajadores (10).

Pequeña empresa: Conformada de uno (1) hasta cien (100) trabajadores.

b) Nivel de ventas anuales:

Microempresas: Ventas anuales del monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias.

Pequeña empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias. (Artículo 3)

Esta ley abarca no solo de categorizar el número de trabajadores y ventas anuales, sino que también ayuda a la incrementación de la necesidad que necesita una empresa, por otro lado, en estos últimos años muchas de las organizaciones han sido perjudicadas por el tema de la pandemia, lo cual han surgido la pérdida máxima de su crecimiento, disminución de ventas, baja tasa del personal, etc. Esto hace en sí que el PBI de un país disminuya a través del tiempo.

2.2.2 Gestión de Calidad

Es la herramienta principal para sostener un negocio, de tal manera que corresponde a que las organizaciones puedan acoplar medidas de control y persuasión de sus productos y servicios, enfocado principalmente a los clientes. Por su parte Sydle (2022) menciona que:

Es la herramienta empresarial estratégica, que dirige y controla los procesos de las empresas, cuyo objetivo es promocionar la visión sistemática de la empresa, Así mismo esto hará posible asegurar mejoras internas y proporcionando mayor satisfacción en el cumplimiento de las demandas de los consumidores, puesto que ayuda plenamente a las expectativas del público.

Esto hace referencia a que toda empresa necesita y requiere de un plan estratégico para que puedan lograr y alcanzar la sostenibilidad de su empresa, del mismo modo asegura mejoras internas y ayuda a cumplir las expectativas y requerimiento de un cliente antes las necesidades que necesitan.

Por su vez, Udaondo (s.f) nos indica que

Debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad integrando al proceso de gestión. Lo cual hace que la gestión de calidad sea el modo por el cual la dirección planifica el futuro y examina los resultados para su mejora permanente. Permitiendo que se realicen tipos de actuaciones como: Precisar los objetivos de calidad, lo cual hace que la empresa sepa acerca de los intereses de los clientes, alcanzar que los servicios y/o productos estén de acuerdo con los objetivos, facilitando así medios necesarios para lograrlo, mejorando consecutivamente, permitiendo así que la calidad sea un proceso dinámico de evolución de acuerdo con las exigencias del mercado. (p.7)

De acuerdo a ello, la gestión de calidad es una herramienta y un conjunto de caminos las cuales hace que lleve consigo la mejora de los procesos de una empresa, del mismo modo facilita examinar los resultados, llevando consigo el objetivizar las necesidades de los consumidores, que va seguido de las exigencias que carecen en el mercado. Es por ello que muchas de las empresas llevan un proceso para realizar un plan estratégico para sus negocios, logrando así obtener resultados favorables y permitiendo conocer las necesidades de los clientes.

Ventajas de implantar el modelo de Gestión de Calidad

El interés de implementar las ventajas como modelo de gestión de calidad es poner en práctica los procesos para mejorar actividades, manteniendo la efectividad en las operaciones, satisfacción de las necesidades de los consumidores, lograr crear un ambiente de trabajo con mejora continua, generar mayor eficiencia en la empresa, sobresalir ante los obstáculos, incremento de la productividad, etc.

Así mismo, Udaondo (s.f) indica que existen distintas ventajas de implantar el modelo de gestión de calidad, las cuales son “ayuda a mejorar continuamente la productividad y la competitividad, dar al cliente lo que requiere, hacer más de lo necesario, involucrar todos los niveles(áreas) de la empresa que estén involucrados, etc.” (p.11) por lo tanto, el lograr realizar las ventajas dentro de la empresa como modelo de gestión de calidad ayuda a que aumente la productividad y eficiencia de ella.

Por otro lado, AmericanExpress (2022) sostiene que estas ventajas facilitan a verificar los procesos, etapas, productos y servicios de una empresa, con la finalidad de mejorar, así mismo estas ventajas son primordialmente principales esenciales porque mantiene la excelencia del cliente, proveedor y personal, del mismo modo ayuda a superar el desempeño y productividad de la empresa, las cuales están conformada por:

- **Mejora la credibilidad** – en estos patrones se encuentran las normas ISO (International Organization for Standardization) que son conjuntos de pautas técnicas, reglas y procedimientos que se utilizan como base para mejorar el rendimiento de la empresa.
- **Ayuda a optimizar procesos** – ayuda a reducir errores y a su vez ayuda a consolidar correctamente el desempeño de los procesos de la organización, del mismo modo crean manuales de planificación, planeación de objetivos, procedimientos fundamentales, ayuda a capacitar de manera constante al personal, entre otros. Todos estas son formas de prevenir riesgos y a su vez ayuda a mejorar la calidad de los servicios o productos de la empresa.
- **Aumenta la satisfacción del cliente** – conseguir la satisfacción del cliente también es un mecanismo en que el sistema de gestión ayuda a fortalecer y fijar el agrado que se crea al consumidor, si entregamos un servicio de primera o un producto de alta calidad, existen más oportunidades de sobresalir en el

mercado y marcar la diferencia ante la competencia, superando las expectativas del consumidor. Esto ayuda a que muchas empresas puedan proveer y generar fidelización de su público objetivo, brindándoles así una satisfacción en su compra o venta.

2.2.3 Productividad

Cuando hablamos del término de productividad, hacemos mención al indicador que precisa y/o produce bienes o servicios para que una empresa logre resultados. Las empresas para que puedan generar un impacto en la sociedad, necesitan sorprender en las innovaciones de sus productos, servicios y procesos (mecanismos), para poder mejorar en la calidad del servicio al cliente.

Para Fernández (s.f) nos indica que para mejorar la productividad se puede englobar en diversos ámbitos, las cuales están diseñados para poder cumplir con el objetivo de la empresa como:

Mejorando la calidad del producto: Implica perfeccionar la satisfacción del cliente ante las necesidades que requiere, del mismo modo establecer una adecuada relación, el cual nos va permitir llegar a ellos.

Mejorando la prevención de riesgos laborales: Esto se ve reflejado ante los posibles accidentes y/o enfermedades que puede presentar dentro de la empresa, lo cual sin duda afectará a la productividad, claro está que cuantos más riesgos tengamos, menos será la eficiencia de la empresa y baja de productividad. (p. 9-10)

Importancia de Productividad

Sevilla (2016) indica que “la productividad es muy importancia porque mejora la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo” (párr.5) Por lo tanto esta variable es el factor concluyente para el crecimiento económico, ya que no solo ayudará al crecimiento del país, sino que también sirve como ayuda principal para la sostenibilidad de empleo de muchos trabajadores.

Por otro lado, para Fernández (s.f) la “productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menos esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos”. (p.21) indicando así que esta medida ayuda a optimizar los procesos para desarrollar tareas y actividades, en un determinado tiempo.

Si nosotros como empresarios necesitamos incrementar el nivel de productividad laboral de nuestro negocio, necesitamos de diversos factores que son equipos de trabajo, el cual nos brinde a ayudar a mejorar el nivel de producción de la empresa.

Del mismo modo y con respecto a Morales (2022) hace referencia a algunos posibles factores que podrían facilitar el mejoramiento de la productividad laboral dentro de una empresa:

- Fomentar un buen clima laboral
- Apoyar flexibilidad en trabajo
- Desarrollar un buen sistema de comunicación
- Motivar a los empleados en la empresa
- Adaptar el entorno a las preferencias del trabajador

Estos factores como nos menciona el autor, contribuyen para el mejoramiento de la empresa, permitiendo de este modo la producción correspondiente y llevando consigo un mejor empleo de sus trabajadores, ya que no solo es brindarles un buen ambiente laboral, sino que también permite desarrollar buenas prácticas, comunicación efectiva, motivaciones laborales, que ayudan a que los trabajadores se encuentran satisfechos con el puesto de trabajo y de esta manera mejorar la rentabilidad de la organización.

Por otro lado, Ruiz (2021) manifiesta que los factores que influyen en la productividad empresarial, están divididos en dos partes:

Internos: Se encuentran dentro de la empresa y tiene que ver mucho con las mejoras en los procesos de producción, administración y comunicación y del mismo modo el cuidar el bienestar de los trabajadores.

Externos: Tiene que ver mucho con las condiciones que se encuentran muy ajeno a la empresa, como el entorno económico, avances tecnológicos, las nuevas apariciones de posibles competidores, etc.

A menudo en que las empresas puedan precisar de estos posibles factores, se darán cuenta que existe diversos motivos por los cuales se tiene que llevar una buena productividad en los negocios, ya que las posibles demandas en el mercado están abarcando mucho en el sector empresarial y el existir nuevas apariciones de nuevos competidores, pone en sobre aviso a la rentabilidad del negocio y las nuevas oportunidades laborales.

Así mismo y, no obstante, se debe mencionar que dentro de esta variable también, viene enlazado con la productividad laboral que está dirigidos netamente a los trabajadores. Por tanto, este es un indicador que hace referencia a la eficiencia de un trabajador o un equipo de trabajo, con el cual se genera bienes o servicios en una determinada cantidad de tiempo y que a su vez está relacionada con el tiempo, recursos y productos final, que vienen a ser parámetros de un coeficiente para la empresa. (Valenzuela, 2022)

La productividad laboral es de mayor importancia dentro de las empresas, puesto que es netamente de vital ayuda para examinar el comportamiento y rendimiento de nuestros trabajadores, no solo permite medir el desempeño de ellos, sino que también mide el tiempo donde un cliente logra ser atendido.

Existen diferencias de las cuales la productividad, la eficiencia y la eficacia, están relacionadas entre sí, así mismo estas tres herramientas cumplen un solo objetivos, que es brindar y realizar buenos resultados pata la empresa, un empleado puede ser poco productivo en su centro de trabajo, pero a su vez puede ser muy eficiente. Valenzuela (2022) nos aclara las semejanzas que tienen estos tres componentes:

Productividad: Es el parámetro donde se relaciona con las tareas dando un tiempo de ejecución en un periodo de tiempo determinado.

Eficiencia: Se refiere al hacer las cosas de la forma más correcta posible y que también se ejecuta en unas tareas determinadas dentro de ellas.

Eficacia: Se concentra independientemente en hacer las actividades adecuadas, dando prioridad a la calidad por sobre la calidad. (párr.15)

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Gestión de calidad

Técnicas de medición que sirve de gestión para mejorar los procedimientos internos y externos de una empresa, fomentando así la productividad de una organización. Del mismo modo consiste en poder desarrollar, producir un producto de calidad satisfaciendo las expectativas del consumidor final. (Fernández, s.f)

2.3.2 Micro y pequeña empresa

Organizaciones dedicadas a la prestación de bienes y servicios, conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier rango con el objetivo de desarrollar, producir o comercializar bienes o servicios al público en general. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021)

2.3.3 Productividad

Permite mejorar la rentabilidad de los negocios, así mismo es el factor determinante en el crecimiento económico de un país, el cual incrementa la tasa del empleo y la rentabilidad de una empresa y a su vez permite mejorar la calidad de vida de una sociedad. (Sevilla, 2016)

III. HIPÓTESIS

En el estudio: Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022 no contó con una hipótesis establecida, puesto que fue una investigación de estudio descriptivo y solamente se describió cada variable tanto gestión de calidad como la productividad para los colaboradores. De acuerdo con Espinoza (2018) quien sostiene en su revista que un estudio descriptivo no se considera hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal – descriptivo

Fue no experimental- porque no se llegará a manipular deliberadamente las variables de la gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022 sin sufrir ningunas alteraciones, Grajales (s.f) indica que “cuando se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental” (p. 3)

Fue transversal- porque el estudio Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Se realizo en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. De acuerdo con Arteaga (2022) nos indica que un estudio transversal consiste en “estudia la información sobre un momento determinado y es utilizado para medir y describir lo que ya existe sin llegar a manipular ninguna variable”. (párr. 2)

Fue descriptivo de propuesta, porque se describió las características de la gestión de calidad para mejorar la productividad de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022 y junto a ello aplicar una propuesta de mejora como fuente ayuda para la empresa. Para Arias (2021) nos indica que una investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. (párr. 1)

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población:

La población estuvo conformada por 10 colaboradores del área de atención, cocina, delivery, encargado y armador, de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito Chimbote, 2022.

Para Diaz (s.f.) la población está “compuesta por todos los elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema y debe delimitarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo”.

4.2.2 Muestra:

La muestra fue censal, es decir, estuvo conformada por el 100% de la población, por 10 colaboradores del área de atención, cocina, delivery, encargado y armador, de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito Chimbote, 2022.

Por su parte Condori (2020) indica que la muestra “es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población”. (p.2)

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	Dirige y controla los procesos de la empresa, cuyo objetivo es promocionar la visión sistemática de la organización. (Sydle, 2022)	Esta variable está relacionada a nuestro estudio de investigación, porque va a permitir controlar los procesos de la empresa promocionando la visión sistemática de ella.	Competencias	Capacitación y desarrollo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa? 2. ¿Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros? 3. ¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo? 4. ¿Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros? 	Lickert
				Trabajo en equipo		
			Eficacia	Producir lo deseado	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Se logran las metas que se plantean? 6. ¿Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas? 7. ¿Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa? 	
				Efecto de lo que se espera		
				Nivel de cumplimiento		
	Resultados alcanzados en un tiempo	Está relacionada a nuestro estudio	Satisfacción laboral	Estado del colaborador	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Considera que la relación con sus jefes es positiva? 9. ¿Considera que la remuneración laboral es la adecuada? 	

Productividad	determinado con el fin de lograr un máximo objetivo, desarrollado por los trabajadores o equipo de trabajo, ante el público objetivo. (Valenzuela, 2022)	de investigación, porque va a permitir mejorar la productividad de la empresa desarrollado por los colaboradores.			<p>10. ¿Considera que los incentivos de la empresa son adecuados?</p> <p>11. ¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores?</p> <p>12. ¿Considera que el personal se encuentra motivado?</p>	Lickert
			Eficiencia	Cumplimiento de atención		

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue: La encuesta, que fue diseñada por el investigador, con el fin de precisar y obtener datos primordialmente de los colaboradores.

Hernández (2012) explica que se utiliza para recolectar información de personas respecto a características, opiniones, conocimiento. (p.25)

4.4.2 Instrumento

En la presente investigación utilizamos como instrumento un cuestionario, que estuvo conformado por 16 ítems relacionados al mejoramiento de la productividad de los colaboradores de la empresa.

Meneses (2016) indica que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés. (p. 9)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas:

Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y modificaciones. Acrobat reader XI: Es un software gratuito que permitió leer archivos digitales PDF. Microsoft Excel: Programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que es utilizado para realizar las tabulaciones y diseños de figuras relacionados a la encuesta. Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para la revisión del trabajo, que verifica que la investigación no cuente con plagio. Mendeley: programa que facilita a realizar las citas y referencias bibliográficas y el PPT para la presentación del trabajo a través de las diapositivas.

4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Metodología				
				Variable	Métodos	Población y muestra	Técnica e Instrumento	Plan de análisis
Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.	¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022?	<p>Objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.</p> <p>Objetivo Específicos: Determinar las principales características de la Gestión de calidad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.</p> <p>Identificar las principales motivaciones laborales que se le</p>	No contó con una hipótesis establecida, puesto que fue una investigación de estudio descriptivo.	Gestión de calidad	<p>Diseño: El diseño de la investigación fue no experimental/transversal - descriptivo.</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 10 colaboradores del área de atención, cocina, delivery, encargado y armador de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito Chimbote,2022.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>El plan de análisis de los resultados obtenidos, fueron acumulados de la investigación que se hizo del análisis descriptivo.</p> <p>Para poder realizar nuestra tabulación de la información</p>

		<p>facilitan a los trabajadores para mejorar la productividad de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Describir los principales incentivos laborales que se le brinda a los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito Chimbote, 2022</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora para desarrollar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Josea Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito Chimbote, 2022.</p>				<p>Muestra:</p> <p>La muestra fue censal, es decir, estuvo conformada por el 100% de la población, por 10 colaboradores.</p>		<p>recolectada, se utilizó el programa Excel, como herramienta de trabajo.</p>
--	--	--	--	--	--	---	--	--

4.7. Principios éticos

La investigación, Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022 se llevó a cabo bajo los principios éticos del código de ética de la universidad Uladech católica (2021):

Protección de la persona: en este principio se respaldó el bienestar y la seguridad de los colaboradores ya que la información obtenida fue mediante la recopilación de datos que los trabajadores nos facilitaron, por ende, este principio tiene como finalidad el respaldar, proteger y salvaguardar sus derechos de persona.

Justicia: el trabajo de investigación se ejecutó bajo reglamentos académicos de ética de la universidad, desarrollando en ella, las buenas prácticas.

Integridad científica: se toma este principio como relación principal puesto que el investigador tiene que evitar alteraciones con la información recolectada por diferentes autores, lo cual se debe garantizar la veracidad de información obtenida.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: es la contribución donde los seres humanos cuidamos y brindamos protección al medio ambiente, este gesto forma parte de las buenas prácticas y el buen uso de la responsabilidad social como ciudadanos, investigadores o lectores, así mismo sirve como enseñanza a futuras generaciones.

Beneficencia y no maleficencia: la información recolectada será de ayuda para fines académicos, respetando a los participantes y a su vez servirá como ayuda para la empresa ante posibles errores.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de Gestión de Calidad

Dimensión 1. competencias	N	%
1. Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	7	70.0%
Siempre	2	20.0%
Total	10	100.0%
2. Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	7	70.0%
Total	10	100.0%
3. Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	6	60.0%
Siempre	1	10.0%
Total	10	100.0%
4. Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	2	20.0%
Casi siempre	6	60.0%
Siempre	2	20.0%
Total	10	100.0%

Continua...

Dimensión 2. Eficacia	N	%
5. Se logran las metas que se plantean		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	7	70.0%
Siempre	3	30.0%
Total	10	100.0%
6. Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	1	10.0%
Total	10	100.0%
7. Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	7	70.0%
Total	10	100.0%

Nota. Esta tabla representa las dimensiones Competencias y Eficacia de la variable Gestión de Calidad que fue obtenido por el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa.

Tabla 2*Características de la Productividad*

Dimensión 3. Satisfacción laboral	N	%
8. Considera que la relación con sus jefes es positiva		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	8	80.0%
Siempre	1	10.0%
Total	10	100.0%
9. Considera que la remuneración laboral es la adecuada		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	7	70.0%
Siempre	2	20.0%
Total	10	100.0%
10. Considera que los incentivos de la empresa son adecuadas		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	5	50.0%
Siempre	1	10.0%
Total	10	100.0%
11. Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores		
Nunca	1	10.0%
Casi nunca	5	50.0%
A veces	3	30.0%
Casi siempre	1	10.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
12. Considera que el personal se encuentra motivado		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	7	70.0%
Casi siempre	3	30.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%

Continua...

Dimensión 4. Eficiencia	N	%
13. Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones		
Nunca	2	20.0%
Casi nunca	4	40.0%
A veces	4	40.0%
Casi siempre	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
14. La empresa cumple con las fechas de pago		
Nunca	1	10.0%
Casi nunca	2	20.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	6	60.0%
Siempre	0	0.0%
Total	10	100.0%
15. Dispone de los recursos necesarios para la ejecución del servicio sin demoras		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	10.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	6	60.0%
Siempre	2	20.0%
Total	10	100.0%
16. Las herramientas de trabajo son eficientes para la realización de las labores		
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
A veces	1	10.0%
Casi siempre	2	20.0%
Siempre	7	70.0%
Total	10	100.0%

Nota. Esta tabla representa las dimensiones Satisfacción laboral y Eficiencia de la variable Productividad que fue obtenido por el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa.

Tabla 3

Propuesta de mejora para el óptimo funcionamiento en la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022.

Indicador	Problema	Causas del problema	Consecuencias	Solución – aplicación de mejora	Responsables
Eficacia	El 20% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficacia.	Falta de elaboración de un plan de capacitación para los trabajadores. Profesionales poco flexibles.	Poca o nula capacidad para resolver los problemas internos de la empresa	Capacitación en temas de liderazgo, motivación laboral.	Administrador / Personal laboral.

Satisfacción laboral	El 80% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la satisfacción laboral.	La empresa no cuenta con los recursos necesarios para otorgar incentivos económicos.	Desmotivación laboral, mal clima o ambiente laboral.	Crear un plan de incentivos laborales, empleando como estrategias: por ejemplo, horarios flexibles, reconocimientos, días libres en balance a los sobretiempos, etc.	Administrador / Personal laboral.
Eficiencia	Los colaboradores, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo, el	Desconocen de la elaboración de un plan de capacitación y de un plan de incentivos.	Bajo nivel de competitividad de los trabajadores.	Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones, empleando como	Administrador / Personal laboral.

	cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficiencia.			estrategias las reuniones periódicas.	
--	---	--	--	---------------------------------------	--

5.2 Análisis de Resultados

Características de Gestión de Calidad

Tabla 1. Dimensión 1. Competencias de la variable Gestión de Calidad.

Los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, se encuentran en un rendimiento alto, lo que indica que los colaboradores presentan la capacidad de manejo de herramientas o equipos dentro de la empresa como también la comunicación asertiva, la empatía o adaptación dentro de la empresa. Estos resultados coinciden con la investigación de Guano y Zárate (2022) el cual manifiesta que el 72% de la población consideró que la influencia de clientes en su local era alta y muy alta.

Desde un enfoque nacional, Trujillo (2019) en su estudio determinó que el 50% refiere que los representantes de las MYPES muy pocas veces realizan seguimiento a los procesos que se realizan en el restaurante, el 41.67% refiere que algunas veces evalúan los resultados para seguir mejorando y el 33.33% refiere que casi siempre evalúan los resultados para seguir mejorando.

Como también, Querevalu (2019) en su investigación manifestó que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se establecen metas para mejorar la Gestión de calidad en la empresa, se observa que el 76% de los trabajadores manifiesta que a veces contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante.

En este sentido, Udaondo (s.f) indica que existen distintas ventajas de implantar el modelo de gestión de calidad, las cuales son “ayuda a mejorar continuamente la productividad y la competitividad, dar al cliente lo que requiere, hacer más de lo necesario, involucrar todos los niveles(áreas) de la empresa que estén involucrados, etc.” (p.11) por lo tanto, el lograr realizar las ventajas dentro de la empresa como

modelo de gestión de calidad ayuda a que aumentar la productividad y eficiencia de ella.

Dimensión 2. Eficacia de la variable Gestión de Calidad.

El 80% si tiene un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 20% se encuentran en un nivel medio. En la investigación de Forero et al. (2019) refiere que, el 62% de los empleados consideran que la comunicación entre compañeros es regular, el 24% que es buena, solo el 9% cree que es excelente y el 5% admite que es mala. El 72 % del personal del restaurante sienten y creen que son importantes en el puesto que se desempeñan, mientras que el personal que no responde y no se siente importante para el restaurante es un 14%.

Por otro lado, Trujillo (2019) refiere que el 33.33% refiere que casi siempre evalúan los resultados para seguir mejorando, en cuanto al crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral un 58.33% refiere que algunas veces percibe el crecimiento, el 25% refiere que muy pocas veces percibe el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral, sobre la evaluación de la satisfacción de los consumidores y clientes.

Para Mogollón (2020) en su tesis refiere que los clientes manifestaron en su totalidad que respecto a las instalaciones y materiales el 76% considera que las empresas presentan infraestructura adecuada; respecto al personal el 88% de los clientes considera que el personal es atento y asertivo; el 79% de clientes manifestó que satisfacen sus necesidades; el 91% de los clientes considera que los servicios que brindan los restaurantes son buenos.

Morales (2022) en su tesis determina que el 40% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad y el otro 60% conocen poco sobre la gestión de calidad. El 80% de los representantes afirma que la gestión de calidad ayudo a su negocio a mejorar.

Características de la Productividad

Tabla 2. Dimensión 3. Satisfacción laboral de la variable Productividad.

El 20% de los colaboradores tienen un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 80% se encuentra en un nivel medio. Frente a estos hallazgos se puede comparar y/o diferenciar con Forero et al. (2019) que en su trabajo de investigación refiere que el 81% de las personas encuestadas creen que los niveles de productividad se pueden mejorar en el restaurante, el 10% no sabe y el 9% dicen que no es posible. El 38% desea mejorar la comunicación con sus compañeros y esto les permitiría incrementar la productividad en el restaurante, el 14% opina que es necesario mejorar la comunicación con sus superiores, mientras que la implementación de políticas RSE y las capacitaciones especializadas en su área laboral obtuvieron un 24%.

Matta (2022) en su investigación muestra que el 30 % de los trabajadores perciben un nivel bajo en referencia a la productividad, el 40% un nivel medio, por otro lado, el 30% un nivel alto. De la variable productividad, se demuestra que el porcentaje mayor se encuentra en el nivel medio en casi todas las dimensiones de estudio de la variable, empezando por eficiencia con un 47.1%, eficacia con 41.40%, motivación laboral con un 35.7%. La percepción alta en relación a las dimensiones indicadas es 17.1%, 20%, 28.60% respectivamente. El 21% de los trabajadores perciben un nivel malo en referencia a la gestión de procesos, el 32% un nivel regular, por otro lado, el 17% un nivel bueno.

Dimensión 4. Eficiencia de la variable Productividad.

El 50% de los colaboradores se encuentran en rendimiento de un nivel alto, sin embargo, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo. En este sentido, Querevalu (2019) en su investigación, el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa establece políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, el 64% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos, el 56% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa, el 52% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa, el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la organización le brinda un ambiente adecuado, el 80% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa realiza capacitaciones que les ayudan a fortalecer sus habilidades.

Así mismo, en el estudio de Forero et al. (2019) manifestaron que el 48% del personal entrevistado valora el nivel de productividad de forma regular, frente a un 38% que lo valoro bueno, tan solo un 9% dice que es excelente y el 5% lo ha vivenciado de forma mala. Lo que deja ver una falencia en este aspecto que debe ser trabajada para incrementar la productividad. El 81% de las personas encuestadas creen que los niveles de productividad se pueden mejorar en el restaurante, el 10% no sabe y el 9% dicen que no es posible.

Para Fernández (s.f) nos indica que para mejorar la productividad se puede englobar en diversos ámbitos, las cuales están diseñados para poder cumplir con el objetivo de la empresa como: Mejorando la calidad del producto y mejorando la prevención de riesgos laborales.

Sevilla (2016) indica que “la productividad es muy importante porque mejora la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo” (párr.5). Por lo tanto, esta variable es el factor concluyente para el crecimiento económico, sino que también sirve como ayuda principal para la sostenibilidad de empleo de muchos trabajadores.

Por esta razón, se propone el plan de mejora para incrementar el nivel de productividad laboral de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, considerando los diversos factores o estrategias para generar respuestas de máxima calidad que facilitará al mejoramiento de la productividad dentro de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En la dimensión de la Gestión de calidad, los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L., rubro pizzería, Distrito de Chimbote; el cual, se encuentran en un rendimiento alto, lo que indica que los colaboradores presentan la capacidad de manejo de herramientas o equipos dentro de la empresa como también la comunicación asertiva, la empatía, entre otros.

Se encontró que el 80% de los colaboradores si tienen un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 20% se encuentran en un nivel medio. Por el cual se elaboró un plan de mejora para fortalecer el factor Eficacia y así mejorar la Gestión de calidad.

El 20% de los colaboradores tienen un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 80% se encuentra en un nivel medio. Por el cual se elaboró un plan de mejora para fortalecer el factor de Satisfacción laboral y así incrementar la Productividad.

Los trabajadores el 50% de los colaboradores se encuentran en rendimiento de un nivel alto, sin embargo, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo. Por el cual se elaboró un plan de mejora para fortalecer el factor Eficiencia y así incrementar la Productividad.

Así mismo, se elaboró el plan de mejora en base a los resultados obtenidos de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan mejorar el factor Eficacia de la variable Gestión de Calidad, como también los factores Satisfacción laboral y Eficiencia de la variable Productividad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Establecer estrategias de comunicación asertiva entre jefes y trabajadores para generar confianza conjunta y así lograr solucionar aspectos urgentes que tenga la organización.

Promover la participación del personal en las reuniones y diferentes actividades de la empresa. También motivarlos con incentivos, capacitaciones.

Crear programas de incentivos no monetarios (flexibilidad laboral, reconocimientos, etc.) con la finalidad de mejorar la motivación y satisfacción laboral.

Medir el desempeño a través de la evaluación de competencias, ya que esta técnica proporciona una visión integral del trabajo que realiza un empleado al acceder que pasar por un proceso de evaluación para comparar su desempeño, conocimientos, habilidades y actitudes, de acuerdo a las unidades de competencia de un perfil ocupacional determinado.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación. Esto facilitará a la empresa orientar sus estrategias para desarrollar mayor práctica laboral.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote.

2. Misión

Ofrecer a nuestro público en general una gran variedad de pizzas y pastas hechas artesanalmente, permitiéndoles pasar un momento único, agradable y especial, promoviendo el salir de la rutina y disfrutar de una nueva experiencia de incomparable sabor, que harán de tu día un día diferente

3. Visión

Ser una empresa líder en el rubro de pizzas y pastas, reconocida a nivel local y regional con nuestro servicio superior y con nuestros productos de calidad, teniendo como base fundamental a nuestros clientes y logrando superar las expectativas de nuestros consumidores.

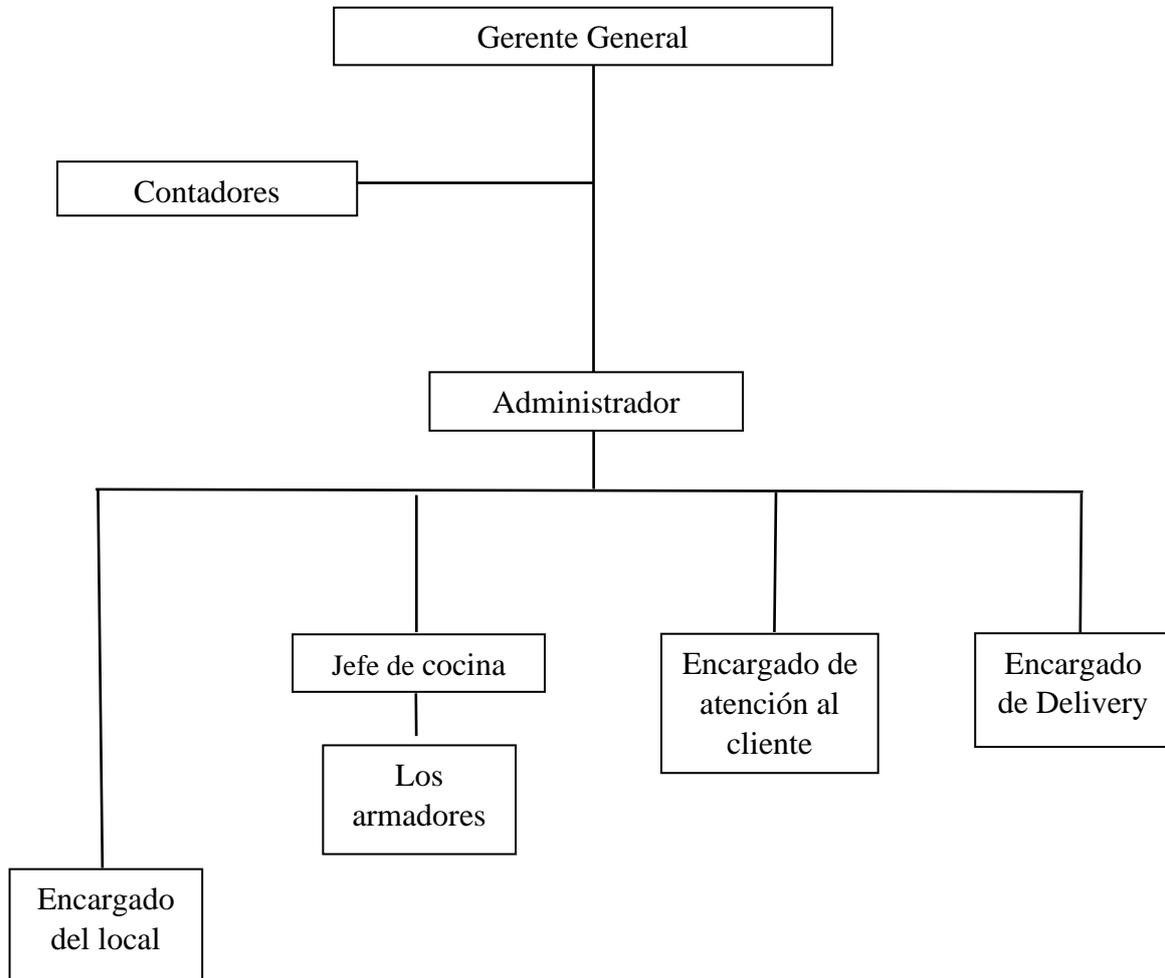
4. Objetivos

- Mejorar la eficacia de la empresa, mediante las técnicas de calidad.
- Mejorar la satisfacción laboral de la empresa, mediante las técnicas de la calidad del liderazgo.
- Mejorar la eficiencia de la empresa, mediante las técnicas de habilidades sociales.

5. Productos y/o servicios

Venta Pizzas y pastas

6. Organigrama de la empresa



7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> -Cambios tecnológicos. - Crecimiento en la demanda - Clientes potenciales. - Se encuentra en una zona fuera de sus competidores. - Promociones constantes. - Venta de pizzas y pastas por las mañanas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Poca oportunidad de aumento salarial. - Incremento en los precios de gas. - Diversos competidores. - Aumento del costo de los productos por problemas (paro, manifestaciones etc.) - Acumulación de quejas por falta de personal. - Asaltos por falta de seguridad en el local.
Fortalezas	Fo	Fa
<ul style="list-style-type: none"> -Maquinarias y equipos propios. -Tecnología que permite elaborar productos en menor tiempo. - Servicio delivery - Técnicas artesanales para la elaboración de sus masas. -Variedad de precios al alcance del consumidor. -Siempre atento a las necesidades del consumidor. 	<ul style="list-style-type: none"> -La maquinaria y equipo debe de ser moderno, el cual facilitara la producción. - Un delivery rápido y con buena atención permite fidelizar a los clientes. - Brindar promociones constantes en cuanto al producto y precio. - Satisfacer las necesidades de los clientes con productos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Brindar incentivos y reconocimiento por productividad. - Con la tecnología actual se puede instalar el gas natural al local, con precios cómodos. - Contrarrestar la competencia con buena atención y promociones constantes. - Liderizar al cliente con atención de calidad le permitirá que el cliente siga consumiendo el producto.
Debilidades	Do	Da
<ul style="list-style-type: none"> -Sistema informático vulnerable. - Ausencia de área de marketing y desarrollo. - Redes sociales desactualizadas - Baja capacitaciones - Fechas de pagos impuntuales - Empleados desmotivados - Bajo personal en fechas celebres. 	<ul style="list-style-type: none"> -Cambiar o fortalecer su sistema informático con la tecnología le permitirá segmentar su base de datos ofreciendo mensajes de marketing apropiados de acuerdo al consumo de cada cliente e incrementará sus ventas. -Motivar y reconocer los logros del personal incrementara las ventas y el bienestar de la satisfacción laboral en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Contrarrestar la competencia con Publicidad actualizada en todas las plataformas virtuales brindando promociones y precios bajos en fechas especiales. - Contratar más personal, permitirá a la pizzería bajar los reclamos considerablemente y brindar atención adecuada para satisfacer las necesidades de los clientes.

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencias
Eficacia	El 20% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficacia.	Falta de elaboración de un plan de capacitación para los trabajadores. Profesionales poco flexibles.	Poca o nula capacidad para resolver los problemas internos de la empresa
Satisfacción laboral	El 80% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la satisfacción laboral.	La empresa no cuenta con los recursos necesarios para otorgar incentivos.	Desmotivación laboral, mal clima o ambiente laboral.
Eficiencia	Los colaboradores, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficiencia.	Desconocen de la elaboración de un plan de capacitación y de un plan de incentivos.	Bajo nivel de competitividad de los trabajadores.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 20% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficacia.	Se desconoce, la importancia de elaborar un plan de mejora
El 80% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la satisfacción laboral.	No se cuentan con un plan de incentivos
Los colaboradores, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficiencia.	Se desconoce, importancia de elaborar un plan de mejora

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Eficacia	El 20% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficacia.	Capacitación en temas de liderazgo, motivación laboral. - Analizar las necesidades. - Identificar habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. - Diseñar la forma de enseñanza: se aplicarán dos técnicas dinámicas de grupos.
Satisfacción laboral	El 80% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la satisfacción laboral.	Crear un plan de incentivos laborales, empleando estrategias como: otorgando incentivos, actividades recreativas, plan de motivación para los colaboradores, horarios flexibles, reconocimientos por las metas alcanzadas, etc.
Eficiencia	Los colaboradores, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicó un plan de mejora para que los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficiencia.	Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones, empleando como estrategias las reuniones periódicas, garantizando la relación de las labores responsables de los colaboradores.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Económico
<p>Lluvia de ideas: Definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar.</p> <p>Método de caso: Lectura de caso, división de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución.</p>	Administrador / Trabajadores	Uso de las TICS	15 días	S/. 1200.00
<p>Crear un plan de incentivos laborales, empleando estrategias como: otorgando incentivos, actividades recreativas, plan de motivación para los colaboradores, horarios flexibles, reconocimientos por las metas alcanzadas, etc.</p>	Administrador / Trabajadores	Uso de las TICS	15 días	S/.1500.00

<p>Técnica del grupo nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente el problema y dejarlo por escrito. - Una vez que todos los participantes están de acuerdo sobre la pregunta a resolver, de manera individual y en silencio van anotando sus ideas sobre posibles soluciones. - Las propuestas se recogen en tarjetas individuales - Cada participante va enunciando sus ideas de una a una - Expuesto el listado de propuestas, cada ítem o propuesta recibe un tiempo determinado y equitativo de calidad para ser discutido y clarificado - Asignar secretamente la prioridad de cada idea 	<p>Administrador / Trabajadores</p>	<p>Uso de las TICS</p>	<p>15 días</p>	<p>S/.1200</p>
---	---	----------------------------	----------------	----------------

<ul style="list-style-type: none">- En orden descendente, se comentan y clarifican las definiciones o ideas de cada participante- Discusión y conclusión de las mejores ideas				
--	--	--	--	--

12. Cronograma de actividades

N°	Fecha de Inicio	Fecha de Termino	2023										
			Enero				Febrero						
1	09/01/2023	20/01/2023		x	X								
2	23/01/2023	03/02/2023						X	x				
3	06/02/2023	17/02/2023										x	x

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AmericanExpress. (26 de mayo de 2022). Ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad. *Business Class*. <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Banco Mundial (2022). *Crecimiento de la productividad en México: comprendiendo las dinámicas principales y los determinantes clave*. <https://www.bancomundial.org/es/country/mexico/publication/crecimiento-de-la-productividad-en-mexico->
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/#:~:text=%E2%80%9CLas%20MYPES%20brindan%20empleo%20a,mismas%20en%20el%20territorio%20peruano%E2%80%9D>.
- Camargo, D. (s.f). *Funcionarios Públicos Evolución Y Prospectiva*. Eumed.net. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/index.htm>
- Castro, D. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la avenida Camino Real del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050865>
- Diario de Chimbote. (28 de Mayo de 2022). Áncash: Cerca de 60% de los trabajadores tuvo un empleo inadecuado en 2021. *Diario de Chimbote*. <https://diariodechimbote.com/2022/05/28/ancash-cerca-de-60-de-los-trabajadores-tuvo-un-empleo-inadecuado-en-2021/>
- Díaz, N. (s.f). *Población y Muestras*. [Universidad Autónoma del Estado de México]. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Eneque, K y Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servios GMV E.I.R.L.”*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7755>
- Espinosa, E. (2017). La hipótesis en la investigación. *Revista de educación Mendive*, 16 (1), 122-139. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Esquivel, K. (2022). *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la avenida agraria del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26367>

- Forero, P., Correa, J. y Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor paisita de la Ciudad de Armenia(Quindío, Colombia)*. [CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE ASTURIAS PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS] http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Guano, M., Zárate, E. (2022). Análisis del impacto socioeconómico del servicio delivery en restaurantes de la ciudad de Guayaquil por la pandemia Covid-19. [Tesis para la obtención del título de Licenciadas en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17863>
- Malta, F. (2022). *Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103448>
- Morales, B. (2022). *Propuesta de mejora del planeamiento estratégico y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pizzerías del Distrito de Nuevo Chimbote 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30422>
- Mamani, E. (2021). Ley N° 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”. 03 de julio de 2003. *Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/ley-promocion-formalizacion-micro-pequena-empresa-ley-28015/>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. [Universitat Oberta de Catalunya]. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mejía, T. (27 de agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mogollón, L. (2020). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la competitividad de las MYPES, sector comercio, rubro restaurantes del Distrito de la Cruz, periodo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17991>
- Narvaez, M. (s.f). Tipos de investigación cuantitativa: Cuáles son y ejemplos. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-cuantitativa/>
- Querevalu, L. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las Mype, rubro restaurantes Centro De Talara, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10226>
- Ruiz, M. (6 de julio de 2021). Qué es productividad empresarial y cómo optimizarla. *Bind erp*. <https://blog.bind.com.mx/productividad-empresarial>

- Randstad. (2022). *Cómo el bienestar de tus trabajadores influye en la productividad*. <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/como-el-bienestar-de-tus-trabajadores-influye-en-la-productividad/>
- Trujillo, D. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. Ancash, distrito de El Agustino, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11240>
- Sydle. (26 de abril del 2022). *Gestión de Calidad: qué es y cómo aplicarla en tu negocio*. Sydle. <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-calidad-60ad5735ffc5ec4b80a0491d/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20se,%2C%20de%20la%20contabilidad%2C%20etc.>
- Sevilla, A. (05 de noviembre de 2016). Productividad. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sánchez, C., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2021). Resolución N° 0486-2021-CU-ULADECH Católica (2021). Líneas de investigación institucionales: ULADECH. https://investigacion.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/2022/02/lineas_investigacion_institucional_2021.pdf
- Udaondo, M. (s.f). *Gestión de Calidad*. Ediciones Diaz de Santos, S.A. <https://books.google.es/books?id=hoRIEGdLGxIC&lpg=PP1&dq=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&lr&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Valenzuela, F. (24 de noviembre de 2022). 12 técnicas para aumentar la productividad laboral. *Factorialblog*. <https://factorialhr.es/blog/productividad-laboral-tecnicas/#que-es-la-productividad-laboral>
- Van Den Berghe Romero, E. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI (3a. ed.)*. Bogotá, Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114345>.

ANEXOS

Anexo1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año2022				Año 2023											
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		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	X	X	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	X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X							
12	Reacción del informe final									X							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación										X	X	X	X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.30	40	12.00
Fotocopias	0.20	30	6.00
Empastado	0	0	0.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	23	2	46.00
Lapiceros	1.00	1	1.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			165.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	2.00	6	10.00
Sub total			10.00
Total de presupuesto desembolsable			175.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			827.00

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

El presente cuestionario se aplicará a los colaboradores tanto de atención, cocina, empaquetado y delivery de la empresa, relacionado a la Gestión de Calidad de la empresa logrando una mejor productividad en la organización y desempeño en sus actividades.

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene sobre la productividad en el área de gestión de calidad. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

Género: Masculino () Femenino ()

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS	VALORACIÓN				
1	¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros?	1	2	3	4	5
3	¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: EFICACIA						
5	¿Se logran las metas que se plantean?	1	2	3	4	5
6	¿Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas?	1	2	3	4	5
7	¿Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN LABORAL						
8	¿Considera que la relación con sus jefes es positiva?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la remuneración laboral es la adecuada??	1	2	3	4	5

10	¿Considera que los incentivos de la empresa son adecuadas?	1	2	3	4	5
11	¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que el personal se encuentra motivado?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: EFICIENCIA						
13	¿Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones?	1	2	3	4	5
14	¿La empresa cumple con las fechas de pago?	1	2	3	4	5
15	¿Dispone de los recursos necesarios para la ejecución del servicio sin demoras?	1	2	3	4	5
16	¿Las herramientas de trabajo son eficientes para la realización de las labores?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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 para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022” y es dirigido por Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo maryo_rs29@hotmail.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.

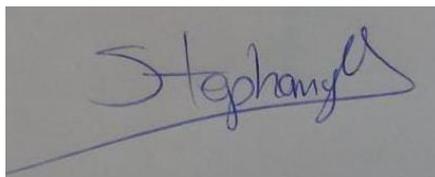
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: Stephany Liliana Marrón Montesinos (colaboradora)

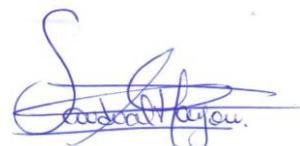
Fecha: 27 de diciembre del 2022

DNI: 73868593

Correo electrónico: StephanyMarron1997@outlook.com



Firma del participante



Firma del investigador

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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 para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022” y es dirigido por Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo maryo_rs29@hotmail.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.

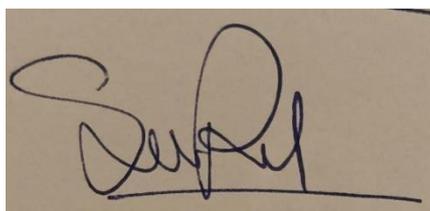
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: Silvestre Rodriguez, Angie (colaboradora)

DNI:76198976

Correo electrónico: angiesilvestre86@gmail.com

Fecha: 27 de diciembre del 2022



Firma del participante



Firma del investigador

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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 para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022” y es dirigido por Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo maryo_rs29@hotmail.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.

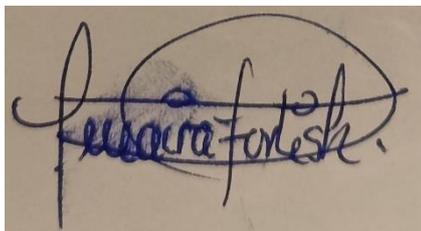
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: Ortis Rosado, Mayra Elizabeth (colaboradora)

DNI:42316610

Correo electrónico: mayraortis35@gmail.com

Fecha: 27 de diciembre del 2022



Firma del participante



Firma del investigador

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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 para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022” y es dirigido por Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo maryo_rs29@hotmail.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.

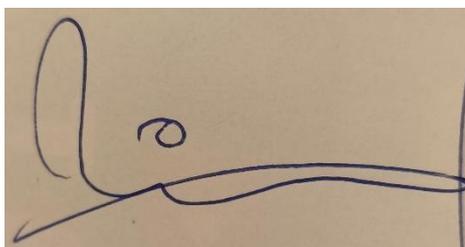
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: Abad Montenegro, Viviana Mercedes (colaboradora)

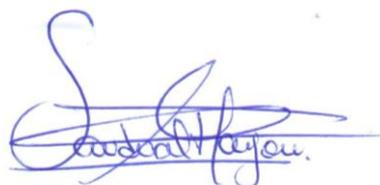
DNI:71401719

Correo electrónico: viviabad@outlook.es

Fecha: 27 de diciembre del 2022



Firma del participante



Firma del investigador

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este presente documento, 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 para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022” y es dirigido por Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

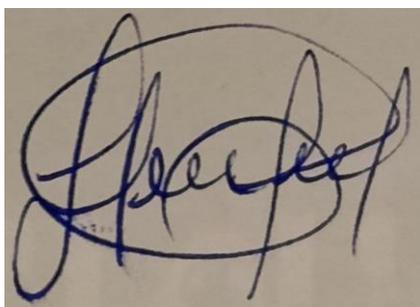
El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, rubro pizzería, Distrito de Chimbote, 2022. Por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 min de su tiempo. Su participación 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo maryo_rs29@hotmail.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.

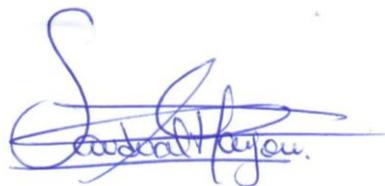
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: Herrera Inga, Mercedes (colaboradora)

DNI:41463222



Firma del participante



Firma del investigador

Anexo 5. Carta de permiso o solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° 1-2022-ULADECH CATÓLICA

Srta.

Estefany Ramirez Egusquiza

Administrador(a) de la empresa “INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L”

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, ROMERO SANDOVAL MARJORIE LIZBETH, con código de matrícula N° 0111142005, de la Carrera Profesional de Administración, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L, RUBRO PIZZERÍA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022” durante los meses de diciembre, enero, febrero y marzo del presente año

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de la Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Romero Sandoval. Marjorie Lizbeth

DNI. N°: 71043854

Anexo 6. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chimbote, 27 de diciembre de 2022

Reciba un cordial saludo

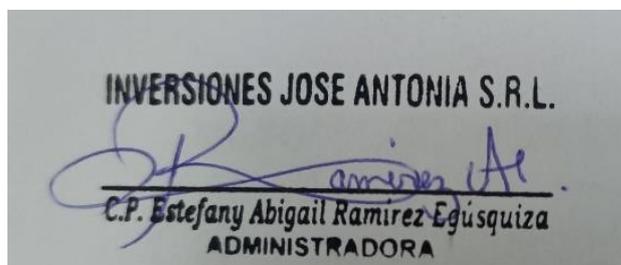
Srta.

Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth

Por medio de la presente le informo yo, Estefany Ramirez Egusquiza identificada con DNI 72554873, administradora de la empresa “INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L”, comunico y autorizo a la Srta. Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth identificada con DNI. 71043854 estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a que pueda realizar su trabajo de investigación titulada GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L con la finalidad de que usted pueda implementar una ayuda para la empresa y así mismo mejorar la productividad de nuestros trabajadores.

Sin más que agregar, me despido de usted y le agradezco por permitir ser parte de su investigación y deseándole suerte para que pueda culminar con éxito su trabajo de investigación.

Atentamente,



INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L.
C.P. Estefany Abigail Ramirez Egusquiza
ADMINISTRADORA

DNI. N° 72554873

Anexo 7. Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1140931035&cs=1&o=1988225555&student_user=1&lang=es

turnitin MARJORIE LIZBETH ROMERO SANDOVAL TALTESIS 821-MROMEROS-TURNITIN-PROYECTO 2022-03

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022.

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

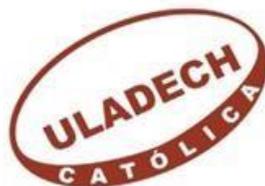
AUTOR
ROMERO SANDOVAL, MARJORIE LIZBETH
ORCID: 0000-0001-9297-8505

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este info

Anexo 8. Validación del instrumento por expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L, RUBRO PIZZERÍA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022”

II. **TESISTA:** Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "M. Limo", is written over a light blue horizontal line.

Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Fecha: 09 de enero 2023

VALIDACION DEL CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Limo Vásquez, Miguel Ángel

Grado Académico: Magister

Institución donde labora: Uladech

Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: Marjorie Lizbeth, Romero Sandoval

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. GESTION DE CALIDAD							
Dimensión 1: Competencias							
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo?	X		X		X		
¿Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros?	X		X		X		
Dimensión 2. Eficacia							
¿Se logran las metas que se plantean?	X		X		X		
¿Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas??	X		X		X		
¿Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa??	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2. PRODUCTIVIDAD							
Dimensión 3. Satisfacción laboral							
¿Considera que la relación con sus jefes es positiva?	X		X		X		
¿Considera que la remuneración laboral es la adecuada?	X		X		X		
¿Considera que los incentivos de la empresa son adecuados?	X		X		X		
¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores?	X		X		X		
¿Considera que el personal se encuentra motivado??	X		X		X		
Dimensión 4. Eficiencia							
¿Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones?	X		X		X		
¿La empresa cumple con las fechas de pago?	X		X		X		
¿Dispone de los recursos para la ejecución del servicio sin demoras?	X		X		X		
¿Las herramientas de trabajo son eficientes para la relación de las labores?	X		X		X		



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA
S.R.L, RUBRO PIZZERÍA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022”

II. TESISISTA: Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI NO


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

Fecha: 09 de enero 2023

VALIDACION DEL CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Morillo Campos Yuly Yolanda

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

Institución donde labora: Independiente

Cargo que desempeña: Gestión empresarial

Autor del instrumento: Marjorie Lizbeth, Romero Sandoval

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. GESTION DE CALIDAD							
Dimensión 1: Competencias							
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo?	X		X		X		
¿Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros?	X		X		X		
Dimensión 2. Eficacia							
¿Se logran las metas que se plantean?	X		X		X		
¿Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas?	X		X		X		
¿Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa?	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2. PRODUCTIVIDAD							
Dimensión 3. Satisfacción laboral							
¿Considera que la relación con sus jefes es positiva?	X		X		X		
¿Considera que la remuneración laboral es la adecuada?	X		X		X		
¿Considera que los incentivos de la empresa son adecuados?	X		X		X		
¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores?	X		X		X		
¿Considera que el personal se encuentra motivado?	X		X		X		
Dimensión 4. Eficiencia							
¿Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones?	X		X		X		
¿La empresa cumple con las fechas de pago?	X		X		X		
¿Dispone de los recursos para la ejecución del servicio sin demoras?	X		X		X		
¿Las herramientas de trabajo son eficientes para la relación de las labores?	X		X		X		


 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TITULO DE LA INVESTIGACION

Titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L, RUBRO PIZZERÍA, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2022”

II. **TESISTA:** Romero Sandoval, Marjorie Lizbeth

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo, teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI NO

MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Fecha: 09 de enero 2023

VALIDACION DEL CUESTIONARIO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del informante (Experto): Rubio Castillo Robert S.

Grado Académico: Magister en Administración

Institución donde labora: Hospital III Essalud - Chimbote

Cargo que desempeña: Profesional administrativo

Autor del instrumento: Marjorie Lizbeth, Romero Sandoval

Denominación del instrumento: Cuestionario

II. VALIDACIÓN

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1. GESTION DE CALIDAD							
Dimensión 1: Competencias							
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades tecnológicas dentro de la empresa?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus habilidades blandas con sus compañeros?	X		X		X		
¿Los trabajadores desarrollan sus capacidades técnicas en el trabajo?	X		X		X		
¿Los trabajadores mantienen una buena actitud con los demás compañeros?	X		X		X		
Dimensión 2. Eficacia							
¿Se logran las metas que se plantean?	X		X		X		
¿Los jefes motivan a sus trabajadores a cumplir con las metas?	X		X		X		
¿Para lograr los objetivos lo realizan respetando los reglamentos de la empresa?	X		X		X		

N° de Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem es pertinente con el concepto		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 2. PRODUCTIVIDAD							
Dimensión 3. Satisfacción laboral							
¿Considera que la relación con sus jefes es positiva?	X		X		X		
¿Considera que la remuneración laboral es la adecuada?	X		X		X		
¿Considera que los incentivos de la empresa son adecuados?	X		X		X		
¿Considera que la empresa realiza actividades recreativas entre los trabajadores?	X		X		X		
¿Considera que el personal se encuentra motivado?	X		X		X		
Dimensión 4. Eficiencia							
¿Para mejorar la productividad se realizan capacitaciones?	X		X		X		
¿La empresa cumple con las fechas de pago?	X		X		X		
¿Dispone de los recursos para la ejecución del servicio sin demoras?	X		X		X		
¿Las herramientas de trabajo son eficientes para la relación de las labores?	X		X		X		

MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Anexo 9. Ficha Remype



PERÚ

Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

20600119771

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,
puede buscarlo por su nombre ó razón social AQUI

🔍 Buscar

🧼 Limpiar

🖨 Imprimir

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20600119771	INVERSIONES JOSE ANTONIA S.R.L.	05/02/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	09/02/2018	ACREDITADO	---	---	---

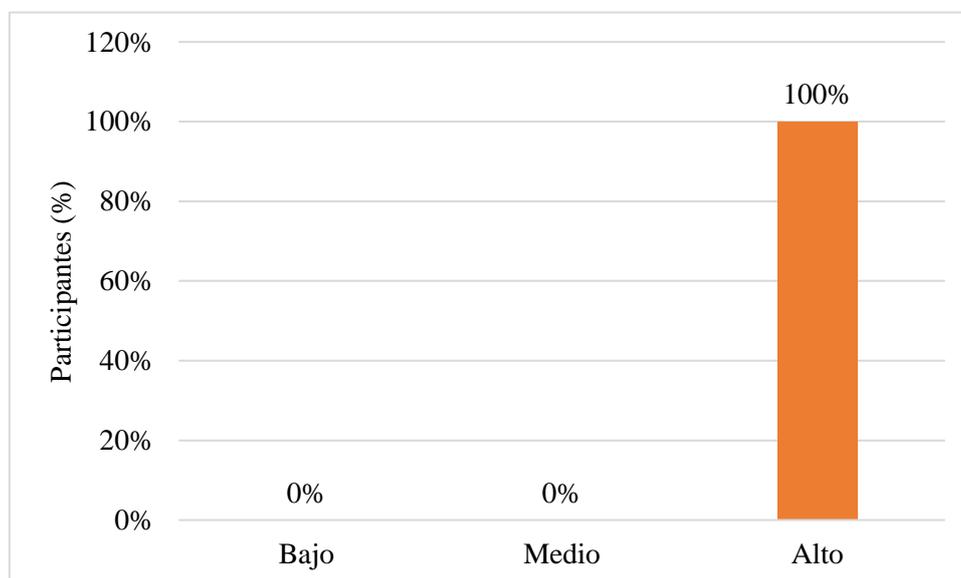
Anexo 10. Figuras

Figura 1

Dimensión 1. Competencias de la variable Gestión de Calidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	0	0%
Alto	10	100%
Total	10	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
Nro de ítems	4	
Nro de niveles	3	
Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19



Nota. La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Competencias de la variable Gestión de Calidad, lo que quiere decir; que los colaboradores de la empresa Inversiones Jose Antonia S.R.L, se encuentran en un rendimiento alto, lo que indica que los colaboradores presentan la capacidad de manejo de herramientas o equipos dentro de la empresa como también la comunicación asertiva, la empatía o adaptación dentro de la empresa.

Figura 2

Dimensión 2. Eficacia de la variable Gestión de Calidad

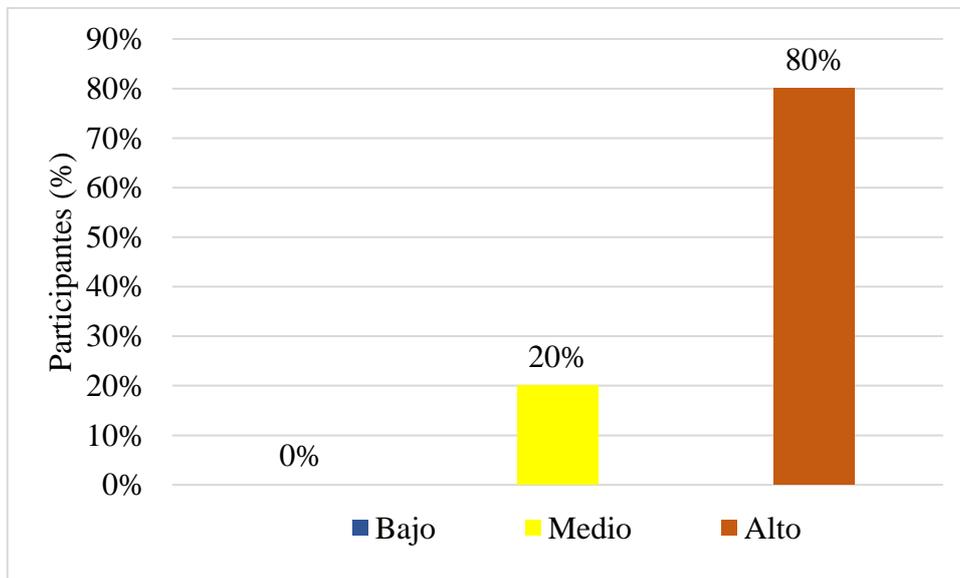
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	2	20%
Alto	8	80%
Total	10	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro de ítems	3
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	3	7
Medio	8	11
Alto	12	15



Nota. La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Eficacia de la variable Gestión de Calidad, lo que quiere decir; que los colaboradores el 80% si tiene un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 20% se encuentran en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora logrando así que el total de los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficacia en los trabajadores.

Figura 3

Dimensión 3. Satisfacción laboral de la variable Productividad

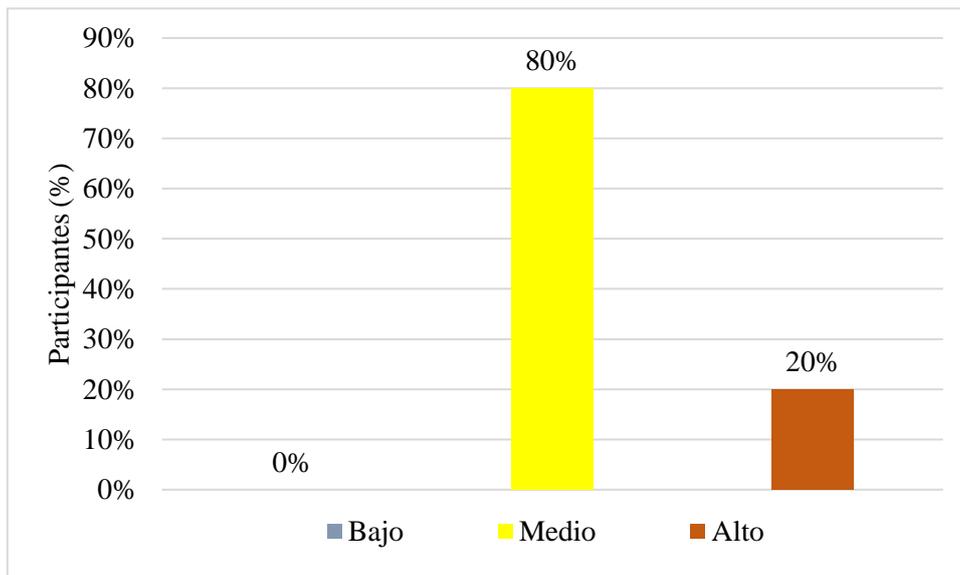
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	8	80%
Alto	2	20%
Total	10	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro de ítems	5
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	19
Alto	20	26



Nota. La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Satisfacción laboral de la variable Productividad, indicando así que el 20% de los colaboradores tienen un rendimiento de nivel alto, sin embargo, el 80% se encuentra en un nivel medio, el cual se aplicará un plan de mejora logrando así, que el total de los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores.

Figura 4

Dimensión 4. Eficiencia de la variable Productividad

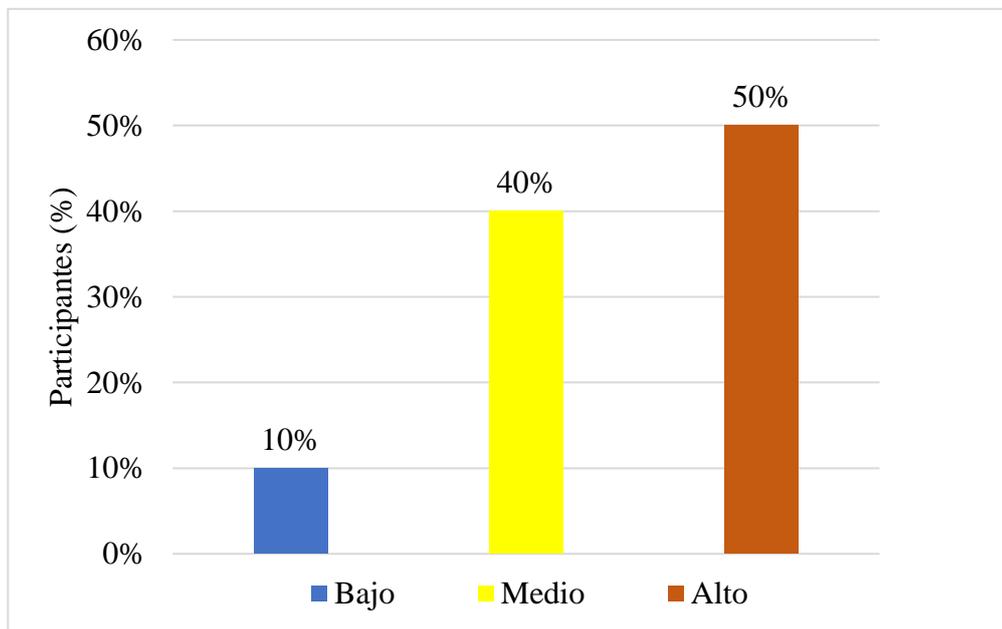
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	10%
Medio	4	40%
Alto	5	50%
Total	10	100%

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro de ítems	4
--------------	---

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	4	9
Medio	10	14
Alto	15	19



Nota. La figura representa el porcentaje descriptivo de la dimensión Eficiencia de la variable Productividad, indicando así que el 50% de los colaboradores se encuentran en rendimiento de un nivel alto, sin embargo, el 40% se encuentran en un nivel medio y el 10% se encuentran en un nivel bajo, el cual se aplicará un plan de mejora logrando así, que el total de los colaboradores lleguen al 100% para mejorar la eficiencia.

Taltesis 821-MRomeroS-Turnitin-InformeFinal-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo