



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO BOTICAS  
CENTRALES DE CHULUCANAS-PIURA, AÑO 2017**

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

**AUTORA:**

**BETSY KIAVET RADO DUQUE**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA- PERÚ**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO BOTICAS  
CENTRALES DE CHULUCANAS-PIURA, AÑO 2017**

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

**AUTORA:**

**BETSY KIAVET RADO DUQUE**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA- PERÚ**

**2019**

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro  
**Secretario**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima  
**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPES que nos brindó todo el apoyo necesario para la realización de este trabajo quien, con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades.

## DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017. La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, habiendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. Se empleará como tipo de recojo de datos la encuesta a los clientes y trabajadores, siendo el instrumento más adecuado de medida el cuestionario estructurado, llegando a las conclusiones siguientes; el 100% de las MYPE usan el enfoque basado en procesos para mejorar la organización, mientras que el 97% de los clientes afirman que es importante la estructura organizacional en una empresa, así mismo el 100% de los trabajadores indican que la actividad por equipo es indispensable para llevar acabo sus actividades asignada por su superior, finalmente el 70% de los trabajadores indican que existe una buena comunicación interna en las MYPE.

**Palabras claves:** Procesos, MYPE, boticas

## **ABSTRACT**

The present research titled Quality Management and productivity of the mses heading Boticas centrales de Chulucanas-Piura, year 2017. The methodology proposed for this research is descriptive, quantitative level, non-experimental design, cross-cutting, having the results grouped according to the variable. The survey will be used as a type of data collection to the clients and workers, being the most appropriate instrument of measurement the structured questionnaire, reaching the following conclusions; 100% of the mses use the process-based approach to improve the organization, while 97% of the clients claim that the organizational structure in a company is important, as well as 100% of the workers indicate that the team activity is Indispensable to carry out its activities assigned by its superior, finally 70% of the workers indicate that there is a good internal communication in the MSES.

**Keywords:** Processes, Mses, Boticas

## CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Antecedentes .....	11
2.1.1 Variable gestión de calidad.....	11
2.1.2 Variable productividad .....	16
2.2 . Base teórica .....	21
2.2.1. Gestión de calidad .....	21
2.2.2. Productividad.....	30
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	<b>41</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	<b>42</b>
4.1. Diseño de la investigación .....	42
4.2. Población y muestra.....	42

4.2.1	Muestra .....	43
4.2.2	Criterios de inclusión para la variable gestión de calidad.....	44
4.2.3	Criterios de exclusión para la variable gestión de calidad .....	44
4.2.4	Criterios de inclusión para la variable productividad .....	44
4.2.5	Criterios de exclusión para la variable productividad .....	44
4.3	Definición y operacionalización de las variables .....	45
4.4	Técnicas e Instrumentos.....	47
4.5	Plan de Análisis .....	47
4.6	Matriz de Consistencia .....	48
4.7	Principios Éticos.....	50
V.	RESULTADOS.....	51
5.1	Resultados .....	51
5.1.1	Variable Gestión de Calidad.....	51
5.1.2	Variable Productividad.....	64
5.2	Análisis de resultados .....	74
VI.	CONCLUSIONES.....	93
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	95
	ANEXOS.....	98

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ENFOQUE AL CLIENTE .....	51
TABLA 2 GERENTES O DUEÑOS .....	52
TABLA 3 SERVICIO O PRODUCTOS .....	53
TABLA 4 IMPLEMENTAR PROCESOS .....	54
TABLA 5 EMPLEA SISTEMAS.....	55
TABLA 6 INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍAS .....	56
TABLA 7 OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	57
TABLA 8 OBTENDRÁ BENEFICIOS .....	58
TABLA 9 MANUAL DE FUNCIONES.....	59
TABLA 10 TAREAS O FUNCIONES.....	60
TABLA 11 EQUIPOS Y MAQUINARIAS ADECUADAS.....	61
TABLA 12 ENTREGA DE PRODUCTO .....	62
TABLA 13 EMPLEE PROCEDIMIENTOS .....	63
TABLA 14 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS .....	64
TABLA 15 CONFORME CON LAS ACTIVIDADES .....	65
TABLA 16 ACTIVIDADES ASIGNADAS .....	66
TABLA 17 ESFUERZO Y DEDICACIÓN .....	67
TABLA 18 AHORRAR GASTOS.....	68
TABLA 19 MEJORES PRODUCTOS.....	69
TABLA 20 SERVICIO O PRODUCTO ADECUADO .....	70
TABLA 21 BUENA Y FRECUENTE .....	71
TABLA 22 CURSOS DE CAPACITACIÓN.....	72
TABLA 23 TRABAJO BIEN HECHO .....	73

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N 1 POBLACIÓN DE MYPE.....	43
-----------------------------------	----

## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos actuales, las empresas tienden a una constante que es el éxito de sus objetivos y metas empresariales con un sentido competitivo orientado hacia la gestión de calidad, en la que el consumidor juega un rol muy importante como el solicitante de productos y/o servicios. Por esta razón el trabajo de investigación en Administración, postula que el proyecto de investigación se adecue a la línea de investigación gestión de calidad, en el campo disciplinar de promoción de las MYPE establecida por la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH-Católica; dentro del cual se enmarcara el presente trabajo.

La región de Piura lamentó que, debido a elementos internos y externos, la región de Piura sea la sexta economía del país, luego de ocupar el segundo lugar en el año 1997 (Canova, 2015).

Actualmente las MYPE en el Perú representan el 98.4% de todas las empresas en el Perú y son las que mayores dificultades tienen, por lo que no cuentan con suficiente apoyo, capacitación y poco acceso a crédito y asesoría. Las pequeñas y medianas empresas se encuentren preparadas para hacerle frente a estos nuevos cambios tecnológicos, económicos y políticos, culturales que son producto de la globalización, y de esta forma aprovechar los nuevos desafíos que permiten fortalecer la competitividad y productividad de las MYPE (Promype, 2016).

Según la Corporación Financiera de Desarrollo (2014) el total de las MYPE registradas en la Región Piura, el 96% son informales, así las Micro y Pequeñas Empresas Piuranas presentan restricciones en su labor como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores quienes no evalúan los aspectos claves del negocio, del consumidor, del entorno empresarial ni activos fijos que

poseen, generando una baja productividad, productos de baja calidad, clientes insatisfechos, altos niveles de desperdicios, lo que finalmente se convierte en altos niveles de subempleo, informalidad y pobreza por parte del recurso humano de este sector, afectando a la rentabilidad.

Para el tema de la capital peruana, y específicamente en el distrito de Chulucanas- Piura, punto geográfico al que se orienta la presente investigación, la situación es realmente alarmante, razón por la cual se han creado varias estrategias de generación de empleo y de reducción de pobreza basada en su mayoría, en el crecimiento y empoderamiento de las MYPE (Micro y Pequeña Empresa).

Hay un ámbito muy interesante de emprendimiento, no sólo porque la gente busca un autoempleo, sino porque el peruano es muy creativo e ingenioso y tiende a buscar soluciones a situaciones particulares que han terminado generando empleo, una de las razones es que estas personas han perdido o no pueden encontrar algún trabajo, por esa necesidad tratan de ver la forma de poder generar su propia fuente de ingresos, logrando resultados interesantes. Por otro lado, en los diferentes lugares del país el problema que se presenta con mayor grado son las supervisiones encontradas por el jefe de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). En varios operativos que se realizaron, las faltas más frecuentes fueron las administrativas, pues los establecimientos no tenían extinguidores vigentes, mobiliario adecuado, máquinas y equipos en buen estado, ni espacios de almacenamiento, licencias de funcionamiento, certificado de defensa civil, y con documentos normativos con los que debe tener un establecimiento Farmacéutico (Garrido, 2014).

Si bien el emprendimiento que se generan ahora son motivados en su mayor parte por factor oportunidad, por el crecimiento económico y mayor capacitación de

los nuevos emprendedores, la mayor parte de las MYPE tiene baja productividad y competitividad, no cuentan con tecnología y poca vocación exportadora (Lozano, 2013).

A nivel de ambiente externo o microambiente, se encuentra el factor político legal en este aspecto se determina al conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerios de Industria, Turismo, Ministerios de la Producción. Estas instituciones cumplen como funciones, para ejercerlas, formulan normas y regulaciones, así el Estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así como mediante regulaciones de distintos mercados como el laboral (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal, etc.) y los mercados financieros, se tiene que la microempresa que se acoge debe cumplir con: remunerar a sus trabajadores con por lo menos la remuneración mínima vital, S/. 930,00 (novecientos treinta y 00/100 nuevos soles) (Miranda, 2011).

Por otro lado, los propietarios, trabajadores y familiares de las microempresas contarán con el Sistema Integral de Salud (SIS) familiar aportando sólo el 50% de la afiliación, y el Estado apoyará con la diferencia. Sin embargo, los empresarios investigados manifestaron desconocer estos beneficios de la nueva ley MYPE. En cuanto a la MYPE rubro boticas cumple dichos reglamentos cubriendo aspectos como las licencias de funcionamiento, entregas de boletas y facturas, protección ambiental, garantías de los productos y brindan su servicio sin ningún problema, en cuanto a licencias y registros sanitarios son viables al público y están en regla, además comprende procedimientos y acciones por los órganos ejecutantes y autorizados por la INDECI, ya que dicha organización está encargado de verificar y evaluar el

cumplimiento de las normas en cuanto a seguridad con el fin de mantener a los trabajadores fuera de peligro dentro del establecimiento si cuentan con extintores, señalización para identificar las áreas de seguridad y así mismo luces de emergencia. (INEI, 2010).

Con respecto al factor económico, las condiciones del macro entorno económico juegan un papel fundamental ya que determinan la prosperidad y bienestar general de la economía y esto a su vez afecta la capacidad de la compañía para obtener una adecuada tasa de rendimiento. Hoy en día la economía en el distrito de Chulucanas ha ido incrementando gracias al posicionamiento de las empresas, generando así un incremento beneficioso para la región brindando diversas oportunidades de empleo, es el caso de la botica Mi Jesús tenemos una marca que posee un alto nivel de atracción (85%) acompañado de un alto grado de retención de clientes (79%). Eso significa que las campañas de promoción desplegadas por la marca para atraer clientes son eficientes, porque logran conquistarlos, además que cada sucursal de la misma tiene sus tópicos muy bien equipados y en cuanto el pago a sus técnicos farmacéuticos lo hacen de manera eficiente, pagan a sus proveedores, ahorrar parte de sus ingresos e invierten (Sánchez, 2016)

Con relación a los factores socioculturales, se emplea el término sociocultural para hacer referencia a cualquier proceso relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con los valores y creencias, los estilos de vida, gustos, costumbres y comportamientos distintos a los del resto. En este factor analizamos lo que son las costumbres que tiene la población, además de la variación del clima de la región y las festividades regionales, una de ellas es la Festividad del Señor Cautivo de Ayabaca, todos los años miles de fieles, vestidos de morado, jóvenes y mayores,

hombres, mujeres, y mujeres con niños en brazos el día central de la festividad (13 de octubre), el 1 de enero de cada año, con motivo de la celebración de Año Nuevo, en cuanto a la comida tradicional de la región de Piura los platos piuranos presentan sabor, sazón e ingredientes esenciales. Entre ellos están el limón, el frejol y la yuca, además una variedad de pescados, para la mayoría de los peruanos los cebiches son únicos, el seco de chavelo ni qué hablar, los tamalitos verdes son a pedir de boca, el sudado de cachema y el majao de yuca es riquísimo, un plato tradicional es la Malarrabia forma parte de la cuaresma en Semana Santa y típico de Catacaos y una rica y espumante chicha de jora (UNESCO, 2011).

Con respecto al factor tecnología dicho factor ayuda al crecimiento de las ventas y a tener un orden en la organización, dándose reflejado en la disminución de la mano de obra directa, las empresas que laboran en un sector o innovan por su cuenta o deben seguir (imitar, copiar, comprar) las innovaciones de los demás, así para poder seguir siendo competitivos Hoy en día la tecnología brinda una gran fuente de información que ayuda a la mejora de las actividades de la empresa cuentan computadora con internet para así llevar el control diario detallado de ventas y compras del día, cuentan correo electrónico con página de Facebook teléfono fijo y celular, como se mencionó anteriormente no se encuentra ningún problema en relación a las maquinarias e insumos necesarios para las MYPE, ya que dichos equipos son especializados y no se ven afectados, donde las computadoras proporcionan la labor tanto del almacén como de los locales en los procesos de recepción de mercadería, toma de inventarios, preparación de pedidos, etc (UNESCO, 2011).

Con respecto a las características del ambiente interno de las MYPE estudiadas el microentorno o ambiente específico, incluye aquellos sectores con los cuales la organización interactúa directamente y que tienen un impacto directo en su capacidad

para alcanzar metas. El modelo de las cinco fuerzas que propone Michael E. Porter en su artículo “Cómo las fuerzas competitivas dan forma a la estrategia” postula que hay cinco fuerzas que básicamente conforman la estructura de una industria. Estas fuerzas delimitan precios, costos y requerimientos de inversión, que constituyen los factores básicos que explican la expectativa de rentabilidad a largo plazo. Por esto, mientras más fuerte sea cada fuerza más limitada estará la capacidad de las compañías para aumentar precios y obtener mayores utilidades (Porter, 1998).

La solidez de las cinco fuerzas puede cambiar con el paso del tiempo debido a factores que se encuentren fuera del control directo de una compañía, una de ellas es la amenaza de entrada de competidores potenciales, al no estar bien equipado la MYPE rubro boticas de Chulucanas, la amenaza de ingreso de competidores potenciales en el sector es elevada ya que, si brindan una buena atención al cliente y productos de buena calidad a la MYPE le va a ir bien, es muy probable que surjan nuevas boticas pero para determinar qué tan factible resultaría el ingreso de un potencial competidor al lugar, es indispensable el análisis de algunas barreras, este caso de la falta de atención al cliente, la tecnología necesaria no es especializada, por otra parte tenemos el poder de negociación de los compradores, por lo que nadie está libre de enfermedades, si bien en la actualidad muchas personas acudimos a las boticas cuando tenemos un dolor o cuando compramos medicinas recetadas por el médico.

Por otro modo, la amenaza de productos sustitutos es aquello que el cliente puede consumir como alternativa ya que pueden desempeñar la misma función que los del sector analizado. Estos fijan el techo a los precios que las MYPE pueden cobrar. Si la relación calidad-precio ofrecida por los sustitutos es buena, más deben preocuparse las MYPE en ofrecer una relación similar y eso se hace reduciendo los precios o mejorando la calidad y atención al cliente. En el caso de la MYPE rubro

boticas tiene variedad de medicina sustituta; además se encuentra el Poder de negociación de los proveedores, el poder de negociación de los proveedores de la MYPE rubro boticas es alto, la oferta disponible para la venta del producto (medicina, suero, perfumería, etc.), los materiales necesarios para ofrecer el producto (envases, bolsas, papel, etc.) es muy amplia (Villarán, 2009).

En cuanto a las maquinarias para ofrecer el producto, la empresa necesita computadoras, impresoras, anaqueles y lo más importante personal químico o farmacéutico, por último, es menor la probabilidad de que los proveedores se integren hacia adelante ya que ellos están especializados y saben a lo que se dedican y por último esta la competencia rival; la rivalidad entre competidores aparece cuando alguno de ellos se siente amenazado por la competencia o ve la oportunidad de mejorar su posición. En este caso si existe una grande competencia entre las MYPES rubro boticas, puesto que el ingreso de una nueva botica hace que la competencia crezca y que se esfuercen por brindar lo mejor al cliente, es el caso de las dos boticas líderes “Mi Jesús” y “24 horas”.

(Chiavenato, 2000) Respecto al personal los trabajadores es la pieza más importante que existe dentro de ella, por lo que no se duda en invertir en el personal en constantes capacitaciones ya que de la capacitación depende el desarrollo del personal y por ende el de la organización misma, la capacitación según Chiavenato nos define como el proceso educativo de corto plazo, donde adquieren conocimientos, desarrollan sus habilidades y competencias en función de objetivos definidos por la organización. Asimismo, reafirma que para actuar se tiene que contar con personal que tenga la voluntad de trabajar, así también como una capacitación en todo lo que se trate acerca de atención al cliente, ya que ellos están directamente en contacto con el público.

La MYPE rubro boticas tienen el proceso de recibo de la receta, digitación, acopio de medicamentos, empaque y entrega de medicamentos son actividades que realiza el personal de apoyo (técnicos de farmacia), con el fin de que el farmacéutico supervise y realice la revisión inicial y final de las recetas y otras tareas profesionales como brindar atención farmacéutica. En vista de que en el país no se cuenta con formación en la tecnicidad de farmacia, el personal profesional de la MYPE, ha asumido la responsabilidad de capacitar este recurso humano para que pueda dar un apoyo adecuado en la prestación de la atención farmacéutica.

Con respecto al método que utiliza las MYPES rubro boticas es el cliente solicita un producto, el vendedor ingresa el nombre del mismo al sistema, el cual le indicará la disponibilidad, precio, composición, contraindicaciones y además los productos sustitutorios (con una composición similar que el cliente también puede tomar en caso que no se encuentre disponible el producto que solicita). En el caso que el cliente no desee un producto sustituto el sistema le permite al vendedor verificar la disponibilidad de este producto en las sucursales más cercanas y remitir al cliente a estas.

Si el cliente realiza la compra, esta operación es automáticamente registrada en la sección de inventarios, de igual forma en las secciones de Contabilidad, Bancos y Caja General, lo que permite contar con información en tiempo real, el cliente tiene la opción de pagar en efectivo o con tarjeta de crédito, en ambos casos el pago se registra automáticamente en el sistema, emitiendo a su vez una boleta o factura de venta, con la cual el cliente reclamará el producto. También manifestó con respecto a realizar dentro de un proceso de mejora continua, que se debe capacitar a los gerentes y al personal técnico de dichos establecimientos con respecto a la gestión y el manejo

adecuado en dicho rubro, para posteriormente no incurrir en infracciones que también conllevan a pérdidas económicas para estas pequeñas empresas.

Por todo ello, la ULADECH Católica en la Escuela de Administración cuenta con sus líneas de investigación: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las MYPE en Perú” y “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú” con el fin de contribuir a la gestión científica de las MYPE y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y productividad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017?, problemática que existe en el Distrito de Chulucanas y que gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Además los objetivos específicos establecidos son: (a) Determinar los principios de gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas - Piura, año 2017; (b) Conocer los elementos de la gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017; (c) Determinar los indicadores de productividad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017; (d) Proponer estrategias para elevar el nivel de productividad del personal de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017.

Para lo cual se empleará la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala ordinal.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables gestión de calidad y productividad en las MYPE de Piura, año 2017. Desde la perspectiva geográfica: Departamento de Piura, psicográfica: microempresas y delimitación temporal: año 2017.

La presente investigación se justifica de la siguiente manera en cuanto al aspecto práctico se desarrolla con el propósito de determinar a nivel exploratorio las características de las MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017 y de esta manera su desarrollo ayude a la MYPE de este rubro a que el empresario pueda diseñar estrategias concernientes que al aplicarse contribuirían al desarrollo de una mejor gestión de calidad y logren enfrentarse a sus competidores. En un mercado globalizado y competitivo se tiene que ayudar a solucionar los problemas que presenta el capital humano y la competitividad. Además, porque permite cumplir con el requisito que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote que ha establecido para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. De forma teórica porque se justifica mediante fuentes bibliográficas de varios autores reconocidos como: Chiavenato, Moreno, Centurión, Ramírez, Montilla, Sánchez, Aguirre. Se justifica de forma metodológica porque se aplicó la metodología científica, se empleó fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información, el que ha sido validado por tres expertos, dicho instrumento de recojo de datos constituye una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable gestión de calidad

(Cerezo, 2015), realizó su tesis titulada “Gestión de calidad, administrativa y financiera y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de 22 Telecomunicaciones agencia el Empalme año 2012” en la Universidad Católica Andrés Bello (Caracas), empleo la metodología descriptiva. Una vez aplicada la encuesta a los diferentes usuarios que tiene la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, se pudo comprobar y de esta manera concluir que las acciones emprendidas por las autoridades encargadas de la gestión administrativa y financiera de la entidad, contribuyen de manera directa con el buen servicio que se oferta. Por otro lado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, mantiene una planificación, políticas, programas y estrategias empresariales para el desarrollo de las actividades cotidianas, lo que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales. La gestión financiera y administrativa que desarrolla la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, ha logrado en gran manera promover el desarrollo económico y financiero de la entidad a nivel macro. Asimismo, se propone lo siguiente: la administración deberá evaluar permanentemente el desempeño de cada funcionario como también recibir o tener en cuenta la opinión de cada trabajador que colabora en las decisiones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, de tal manera que se mejore el servicio que se da a los usuarios que asisten a la empresa en busca de un servicio o requerimiento técnico; además, los directivos deben implementar un modelo estratégico organizacional que les permita medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y políticas estratégicas propuestas, en beneficio del crecimiento sostenible y sustentable de la empresa. Por otro lado, los encargados de

la gestión financiera, deben establecer un modelo de seguimiento mensual del presupuesto de gastos y de ventas proyectado, con la finalidad de obtener resultados que maximicen las ganancias de este ente contable.

(Montero, 2016), realizo una investigación “Proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO: 9001: 2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L” en la Universidad Politécnica de Cartagena (Colombia), empleo la metodología descriptiva. Concluyo que la aplicación de una metodología de trabajo, ha permitido la elaboración de políticas direccionadas hacia la calidad en la empresa, los cuales incluyen manuales de procedimientos basados en la norma ISO 9001, del año 2015. Por otro lado, un Sistema de Gestión de la Calidad en un Centro Deportivo donde constituye un punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa real en base a la aplicación de los Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa ISO 9001:2015. Por otro lado, lograr una ventaja competitiva depende de ofrecer un adecuado servicio y un orden en las organizaciones al momento de brindar el servicio, siendo beneficioso para la empresa, permitiéndole diferenciarse del resto de empresas dentro su sector.

(Jijón, 2014), realizo una investigación sobre “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de 15 comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes La Rebaja.” (Ecuador), empleo la metodología descriptiva y explicativo, donde concluye que la calidad de servicio es deficiente, presentan do ausencia de capacitaciones de los trabajadores, además se presencia poca motivación en gestión del talento humano y desinterés de las personas a cargo de las empresas en brindar soluciones a los actuales problemas, esto se debe a que las empresas no conocen las necesidades de los clientes.

Por otro lado, concluye que las propuestas fueron basadas en las normas internacionales ISO: 9001 y 10002, involucrando procesos básicos de la cadena de valor. La investigación es referencial en cuanto al desarrollo de la propuesta y la parte metodológica que enriquecerá la investigación. Por tanto, los procesos propuestos se encuentran enmarcados dentro de las recomendaciones ofrecidas por la norma ISO 9001: 2008 de gestión de la calidad y la norma ISO 10002: 2004 de satisfacción del cliente.

(Martínez, 2014), realizó una investigación titulada “Diseño de Plan de Marketing para las boticas Independientes “Karla” y “Patricia” en el distrito de José Leonardo Ortiz – Chiclayo para el año 2014”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo, Perú. empleo la metodología descriptiva. Concluye que el diseño de un Plan de Marketing para dos Farmacias Independientes que llevan por nombre “Karla” Y “Patricia”, ubicadas en el distrito de José Leonardo Ortiz. A través del desarrollo de la investigación se realizó un estudio de mercado teniendo como target los niveles socioeconómicos B, C y D. y se detallará el análisis y diagnóstico situacional del sector y un análisis interno de la empresa, lo cual nos va a permitir identificar las necesidades de los consumidores y oportunidades que nos ofrece el mercado enfocándose al cliente y establecer los objetivos en base a los cuatro indicadores de Plan de Marketing: Producto, Promoción, Plaza y Precio. Por otro lado, la empresa está localizada en puntos estratégicos, y los precios establecen según dos indicadores: margen de ganancia y cotización de precios en el mercado, el primer indicador se basa en 20 % a 30% de utilidad, el segundo indicador es información obtenida por visitas a otras Boticas y Farmacias. Por tanto, teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos, así como la implementación de acciones

correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se verán reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos.

(Vidal, 2014), realizó una investigación titulada, “Implantación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicio de lavandería” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima empleo la metodología descriptiva. Concluyo, que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000, representa una oportunidad de mejora de Gestión en las empresas de servicios a diferencia de la anterior versión de la norma (ISO 9001-1994). Por otro lado, consideran que existen actualmente en nuestro país una gran cantidad de empresas con Sistema de Gestión netamente empíricos (PYMES que constituyen más de 90% de empresas del país), convirtiéndose este en las más grandes dificultades para su éxito, también las mejores en la satisfacción y participación del personal de la empresa Consultora y se fueron acentuando con la implementación de registros, controles y demás documentos del sistema. Y por último se observó un mayor compromiso de la alta dirección de la empresa con un mejoramiento en el proceso al momento de brindar el servicio, así como una mejor calidad en la toma de decisiones.

(Fernandez, 2014), en su investigación sobre “Evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad en la Universidad nacional Mayor de San Marcos, universidad nacional de ingeniería y universidad nacional agraria la molina” en la Universidad nacional Mayor de San Marcos (Lima) emplea una metodología mixta. Concluye que la mejora de la calidad es un problema importante, identificado a través de la encuesta realizada a las autoridades de las 3 universidades: UNMSM, UNI y UNALM. Aplicando el formato de la Fundación Europea (EFQM) para evaluar los agentes facilitadores para la calidad en las 3 universidades: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Universidad Nacional de ingeniería (UNI) y Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM); encontramos que las universidades, en conjunto, están

preparadas para desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Por otro lado, se concluye que si es posible desarrollarlo; pero la situación es distinta en cada universidad respecto a su posibilidad; porque tanto la UNMSM como la UNI estarían en mejor posibilidad. Por último, se concluyó que una vez que ya se tienen un Sistema de gestión implementado; pero en el caso de la UNALM le faltaría prepararse para poder obtener un éxito enfocándose siempre en el cliente.

(Martínez, 2014) en su tesis titulada “Gestión De Calidad Y Formalización De Las MYPE del Sector Comunicaciones Rubro Transporte De Pasajeros De La Ciudad Piura”, en la Universidad Nacional de Piura (Piura), emplea la metodología descriptiva, donde concluye mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores que el 64% de los empresarios conocen de la facilidades que existen para 22 formalizarse, y 60% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. Por otro lado, también se pudo conocer que el 75% de los empresarios son líderes y utilizan mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 75% por parte de los empresarios o gerentes es muy loable para éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes muy poco les interesa las capacitaciones y de dar un buen servicio al cliente. Finalmente, la mayoría de las MYPE encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad, no planifica las tareas u obligaciones y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización

(Sullon, 2014), realizó una investigación titulada “Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro Maderero, Zona Industrial (Piura), año 2012” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA) en la Ciudad de Piura metodología descriptiva. Concluyo, que el tipo de indicador que se utiliza para medir el nivel de productividad es el indicador de la actividad

por equipos, entendiéndose a ésta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva. Por otro lado, la correlación entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de 76 una rama, de una empresa o de un solo trabajador), y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. Por tanto, determino que la falta de capacitación del personal y poca relación mutua con los proveedores origina la disminución en el nivel de productividad en las MYPE, al 91%, siendo la capacitación al personal en unos de los pilares para que logren un auge y crecimiento notable en el mercado global en el que hoy nos desenvolvemos.

(Rivera, 2014), en su tesis “Influencia de la capacitación en la rentabilidad de las mypes rubro transporte terrestre ruta Piura - Ayabaca en la ciudad de Piura, en el año 2012”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA) en la Ciudad de Piura, emplea la metodología descriptiva, donde concluye que las MYPES en promedio tienen 28 años de funcionamiento, el 64% de sus trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario. La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, 25 predomina el sexo masculino en 79% de los casos, con grado de instrucción secundaria y de educación superior técnica. Por otro lado, en una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas MYPES. Finalmente concluye que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPE.

### **2.1.2 Variable productividad**

(Guaraca, 2015), en su tesis titulada “Mejora de la Productividad, en la sección de prensado de pastillas, mediante el estudio y la medición del trabajo de la fabricación de frenos automotrices Edgar S.A.”, en la Escuela Politécnica Nacional (Quito), se emplea metodología descriptiva, concluye que con baja inversión, manteniendo la infraestructura y optimizando los medios de producción, para el cual se identificó las actividades que

desempeña el personal conllevan al cumplimiento de la productividad en el proceso de prensado de pastillas aplicando un curso-grama hombre máquina, obteniendo como resultado que el principal limitante era el método de producción debido a que la máquina de prensado operaba menos del 50% de su capacidad porque era necesario que la maquina deje de operar parado para poder descargar las unidades prensadas y luego cargar otras unidades para ser prensados. Por otro lado, en base a este resultado propuso un nuevo método en el que se diseñó y se construyó un elevador con 4 niveles para cargar, de manera complementaria se adecuaron a los pre moldes de dos niveles para tener capacidad de almacenamiento y una mesa móvil que les permita realizar el traslado y almacenar materiales complementarios para el prensado. Por otro lado, la actividad que limitaba la productividad en el proceso de prensado de las pastillas de freno y habiéndose implementado un nuevo método para mejorar el rendimiento de las máquinas y equipos se logró incrementar la productividad en un 25% y que la máquina opere al 69% de su capacidad

(Venutolo, 2014), realizó una investigación denominada” Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (ARGENTINA)” en la Universidad Politécnica de Valencia (Valencia) emplea la metodología descriptiva. Concluyo que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados en indicadores tales como cooperación, resolución de conflictos e identificación con los objetivos de la empresa. Por otro lado, esto sería consecuencia de un gerenciamiento deficiente de recursos humanos. Por ello, es posible corroborar las hipótesis planteadas para obtener un buen clima laboral, trabajadores eficientes y dedicados en las actividades que benefician a la organización, higiene y seguridad para elevar la productividad. Y, por último, se ha decidido acotarlo centrando la mirada en el funcionamiento de las pequeñas y medianas

empresas encargadas del servicio de transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina) para poder implementarlo y obtener buenos resultados.

(Ozuna, 2014), realizo una investigación denominada “La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera” en la Universidad Politécnico Nacional (México) emplea la metodología descriptiva. Concluyo que a mayor Cultura Organizacional mayor Productividad. Los datos de la investigación muestran que, si un colaborador de una institución tiene una alta o muy alta cultura organizacional, éste tendrá una mayor productividad, ya que su desempeño será mayor, así mismo la existencia de un manual de funciones ayuda a la organización a tener un buen control. Por otro lado, también se concluyó que, si las organizaciones con una alta cultura organizacional y buenos valores alcanzan su cuota de productividad, a través de la alta implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión de sus directivos. Sin embargo, los datos arrojaron que características generales de cada colaborador como el género, edad, estado civil y estudios académicos, juegan un papel determinante en su desempeño.

Alva & Juárez, (2014); presento su tesis titulada (Juárez, 2014) del distrito de Trujillo-2014”, en la Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO- Trujillo –Perú. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, concluye que la empresa no otorga incentivos ni capacitación; no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Los colaboradores de la empresa consideran que no son reconocidos por su desempeño, por ende, no realizan sus funciones de manera eficaz y la relación con sus jefes no es el más adecuado; la empresa los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe 35 insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Por otro lado, existe un nivel medio de productividad, no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Por

último, se concluye que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral y aumentar la producción, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, tecnologías de información y comunicación interna.

(Juárez, 2014) En su tesis denominada “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014” de la Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo) empleo la metodología descriptiva. Concluyo que la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía al momento de realizar las actividades en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, Por otro lado, se concluyó que la eficiencia al momento de realizar las actividades. los recursos humanos, capital, conocimientos, energía y habilidades. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

(Chavez, 2017), en su tesis titulada “La logística y la productividad en las micro y pequeñas empresas de la localidad de Huánuco”, en la Universidad de Huánuco, se empleó la metodología descriptiva, donde se concluyó que el 40% de clientes queda impactado por el producto y la atención que se le dio, en un señalaron que la atención brindada es regular y el 35% señalo que el cliente se va satisfecho. Por otro lado, se obtuvo como resultado que el 50% del total de encuestados señalan que, si maneja un inventario de los productos de la empresa y las diferencia del 50% no llevan un control de inventarios. Por tanto, se pudo determinar que la logística si tiene relación con la productividad en las micro y pequeñas empresas de la localidad de Huánuco ya sea en la planeación, implementación y control de procedimientos logísticos para llevar a cabo todos los procesos y lograr la productividad.

(Vargas, 2015), en su investigación denominada “Caracterización de la competitividad y la productividad en las MYPE de servicios electromecánicos en pariñas-halara 2015” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA) (Piura), empleó la metodología de tipo descriptivo. Concluyo que la MYPE se caracteriza por tener una estrategia de liderazgo de costos en un 42%, es innovativa, hay elementos de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, (cada uno en 18%) mayoritariamente se destaca el área de operaciones. Por otro lado, la productividad se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa. El Catching de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación y la flexibilidad de cambio es solo en los momentos en que el cliente lo pide. Finalmente, la ventaja competitiva de la MYPE se concentra en un enfoque de costos, en su aplicación es que busca la reducción de los costos que tiene el servicio o proceso del servicio, pero que le puede ser muy problemático a la hora de tratar de recortar los precios para ofrecer sus servicios en concursos.

(Sullon, 2014), en su investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro Maderero, Zona Industrial (Piura), año 2012, para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA), en la Ciudad de Piura empleo la metodología descriptiva. Concluyo, que el tipo de indicador que se utiliza para medir el nivel de productividad es el indicador de la actividad por equipos, entendiéndose a ésta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de 76 una rama, de una empresa o de un solo trabajador), y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. También determino que la falta de capacitación del personal origina la

disminución en el nivel de productividad en las MYPE, al 91%, siendo la capacitación al personal en unos de los pilares para que logren un auge y crecimiento notable en el mercado global en el que hoy nos desenvolvemos.

(Burneo, 2014), en su investigación “mejora de la productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construcción” realizada en la Universidad de Piura – Perú, empleo la metodología descriptiva la investigación concluyó que la aplicación de la filosofía Lean, se ha mejorado los tiempos productivos y contributarias. Estos últimos relacionados con temas de calidad, seguridad en obra, equipos y maquinarias adecuados; lo que conlleva a lograr un nivel de servicio adecuado a las necesidades de los usuarios de las vías y logro de los objetivos, de tal manera que se encontraba en un mal estado. Aplicando filosofía Lean Construcción, se comprobó que la motivación del personal es muy importante, el sentirse involucrado y respaldado, sobre todo cuando existe un clima laboral adecuado, ayuda a que el personal se esfuerce por realizar bien su trabajo. Por otro lado, se logró vencer una de las principales barreras que se presentó a la hora de implementar las propuestas de mejora, que fue la natural resistencia al cambio de los integrantes del equipo de trabajo, algunos estaban acostumbrados a participar en el proyecto, en base a datos e información no formalizada, esto ayudo a la organización llevar a cabo de manera satisfactoria el proyecto.

## **2.2 . Base teórica**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

(Rodriguez, 2012), señala que la gestión de calidad es un sistema que debe estar documentado y planificado los procedimientos técnicos y gerenciales en una organización, para conducir las acciones de la fuerza de trabajo, maquinarias y equipos asegurando la satisfacción del cliente.

Según Deming (2010) define a la Gestión de Calidad como un "Predecible grado de igualdad, a bajo costo y útil para el mercado".

La gestión de calidad es un "Conjunto de actividades que determinan las políticas, objetivos, metas, responsabilidades, funciones en una organización en la que se llevan a cabo a través de la planificación, control y mejoramiento de la calidad". (González Francisco, 2000).

Ruiz (2004), indica que la gestión de calidad ya no es una técnica para evitar reclamos de clientes insatisfechos, sino para elaborar sistemas, estrategias para hacer bien las cosas y no esperar que se produzca el error para lamentarnos y luego corregirlo siempre enfocándose al cliente"

Gutiérrez (2005), es un esquema de administración funcional, compuesta de tres procesos administrativos planear, mejorar y alcanzar niveles de desempeño

Según las normas ISO 9000: 2000, define que la gestión de calidad es la elaboración de actividades coordinadas para dirigir, ordenar y controlar una empresa en lo que concierne a la eficacia. (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

ISO (9000), "Son actividades planificadas para guiar y controlar una empresa en lo que concierne a la calidad e higiene.

**Gestión:** son las actividades planificadas para guiar una organización.

**Política de la Calidad:** Son propósitos globales relativas a la calidad y son coherentes con la política global de la organización.

**Planificación de la calidad:** Es la parte de la gestión de calidad orientada al establecimiento de los objetivos y procesos operativos

**Proceso:** Son todo el conjunto de actividades, las cuales transforman los elementos,

insumos en resultados o productos.

**Objetivos de la calidad:** Es a lo que se quiere llegar relacionado con la calidad.

**Control de la Calidad:** Es el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Requisito:** Es la expectativa establecida, ya sea implícita u obligatoria.

**Mejoramiento de la Calidad:** Es aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos, que pueden ser la eficiencia, la eficacia o la trazabilidad.

**Eficacia:** Es la forma o manera en la que se realizan y se alcanzan las actividades planificadas.

**Eficiencia:** Es la relación entre los resultados alcanzados y los recursos que se emplean.

**Trazabilidad:** Es la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

**Mejora continua:** son las actividades recurrentes que realizamos para elevar la productividad.

**Auditoría:** Es el proceso ordenado, independiente y documentado que sirve para evidenciar y evaluar los resultados que se obtuvieron a través de ella.

### **2.2.1.1 Las cuatro eras de la gestión de la calidad**

Según Moreno (2001), el avance de la gestión de calidad se realizó en cuatro fases o eras. En la primera era llamada inspección, se mantuvo un enfoque a los productos. Inicia en el siglo XIX y principios del siglo XX. La inspección se realizaba sobre el producto final y todos aquellos que no tenían conformidad con las especificaciones eran desechados o reparados. Las actividades eran limitadas como recontar, medir y separar las piezas defectuosas. Como eventos clave se encuentra la búsqueda de no conformidades, no existe la prevención ni el plan de mejora. En la segunda era conocida

como control, el enfoque fue a los procesos, de acuerdo con James (1997), el control es tratar con los datos obtenidos del proceso utilizando para la fabricación de productos o servicios; el control de la calidad era rígido y mecánico, no preventivo y se limita a funciones productivas, no implicando al resto de la organización, como eventos clave: no existe la prevención, la detección de errores con base a métodos estadísticos, ni la mejora de eficiencia respecto a la inspección. La tercera fue el aseguramiento de la calidad, lo cual marco un enfoque en los sistemas o programas de acuerdo con Conti (1993), el aseguramiento de la calidad es un sistema que pone importancia en los productos, desde la forma en que será diseñada hasta cuando el producto llega a manos del cliente.

Por otra parte, James (1997), indica que el aseguramiento, son todas las acciones, actividades o tareas planificadas y sistematizadas, que sirve para ofrecer la adecuada confianza del producto o servicio que satisface los requisitos de la calidad. Como situaciones puntuales se encuentran, a través de la conformidad en procesos y sistemas de calidad, prevención de errores, documentación de instrucciones de trabajo y énfasis en el diseño de productos. La cuarta era, conocida como gestión de la calidad total, tiene un enfoque a las personas. Es una ciencia que busca continuamente mejorar la calidad de todos los procesos, producto y servicios en una organización James (1997). Enfatizando el rol del cliente y el compromiso y la participación por parte de los trabajadores para lograr lo establecido.

Lorudoyer (1998), afirma que la gestión de calidad es la administración de una empresa, con desarrollo estratégico que involucra todas las personas que la conforman. La empresa es donde se fabrica la calidad. Como eventos clave se encuentran: la satisfacción de los clientes, liderazgo de la gerencia, cooperación interna y trabajo en equipo, cooperación con clientes y proveedores, compromiso de los empleados, formación, aprendizaje y mejora continua, logrando el éxito de las metas establecidas.

### **2.2.1.2 Elementos de la gestión de la calidad**

James (1997), la gestión de calidad se desarrolla con varios elementos: valores, principios, normas y un manual de funciones aceptas por todos los trabajadores, además misión, política, objetivos y procesos.

Deming (1982), mantiene cuatro etapas, que es planificar, formar, controlar y actuar. Por último indica que la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: línea de fabricación y uso de la información; estructura: que incluye: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio para ofrecer productos o servicios de calidad.

### **2.2.1.3 Funciones de la gestión de calidad**

James (1997) las cuales son: planificación, organización, dirección, personal y control. La planificación es ver a futuro y crear las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos, y planes de acción. La función de organización, es asegurar que los objetivos establecidos satisfagan. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización, así mismo nos dice que el control es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la

ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación. Los elementos clave que incluye son: herramientas de la gestión de la calidad, como: diagramas de flujo, hojas control, histogramas, diagramas causa efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, gráficos de control, matriz de análisis de datos, diagramas de flechas. La función de la gestión de calidad es enfocarse al personal, se refiere al recurso humano.

#### **2.2.1.4 Objetivos de la Calidad.**

Moreno (2001), brinda a la organización elementos que permite lograr la calidad del producto o servicio, de manera que las necesidades satisfagan de modo permanente y tener una buena relación con los clientes.

(Centurión, 2013), manifiesta que hay varias razones objetivas que justifican este interés por la calidad una de ellas es que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos: Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos); orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y motiven a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

#### **2.2.1.5 Principios de gestión de la calidad**

ISO 9001 (2015), plantea que para conducir una organización de forma exitosa se requiere que esta se dirija de forma transparente. Se puede lograr el éxito desarrollando un sistema de gestión que este diseñado para mejorar su desempeño. La gestión de una organización se han identificado ocho principios para conducir a la organización hacia

una mejora.

**Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben enfocarse al cliente, saber sus necesidades y lo que el cliente pide o necesita, por eso deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, por lo que el cliente ahora es más exigente y más informado.

**Liderazgo:** El líder es la persona que guía y orienta a una organización en el logro de sus objetivos, además deben crear un ambiente agradable, para que el personal pueda llegar a involucrarse en los objetivos de la empresa.

**Participación del personal:** El personal es la pieza fundamental de una organización, posibilita que sus habilidades y capacidades seas usadas para el beneficio de la organización. Así mismo la motivación del personal es clave y fundamental, ya sea a través de incentivos o reconocimientos.

**Enfoque basado en procesos:** Un resultado anhelado se alcanza cuando las actividades y los resultados se gestionan de manera eficiente.

**Enfoque de sistema para la gestión:** ver, identificar los procesos como un sistema, contribuyen a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus meta y objetivos.

**Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permite y primordial y se consigue siguiendo el ciclo PCDA de Deming que es Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

**Relaciones mutuas beneficiosas con el proveedor:** El proveedor es la persona que nos va a brindar insumos, productos y materiales, por lo tanto, debe desarrollar alianzas

estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y mejorar la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la organización como el proveedor. La opción de crear e implementar un sistema de gestión de calidad logra el éxito de una organización, por ello que el éxito de los ocho principios de gestión resultara en beneficios para una organización.

#### **2.2.1.6 Elementos de la Gestión de Calidad**

Centurión, R. (2013), considera que un sistema de gestión de calidad no es más que una serie de actividades coordinadas al consumidor, es decir planear, dirigir y mejorar aquellos elementos de una organización que ayuden en el logro y cumplimiento de los requisitos del cliente y de la organización. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, tenemos la estructura organizacional, la planificación, el recurso, los procesos, los procedimientos, se entiende por estructura organizacional como la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la forma en la que una organización establece a su personal, de acuerdo a sus funciones, obligaciones y tareas, la planificación es el conjunto de actividades que permite a la organización trazar una meta para llegar al logro de los objetivos que se han planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?; El Recurso, es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.); Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados, estos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables y por último los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos

detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio, dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

#### **2.2.1.7 Compromisos de la Gestión de Calidad.**

Centurión (2013), considera que el compromiso de una buena gestión de calidad es el cumplimiento de una misión, mostrando el compromiso de satisfacer a plenitud a los clientes, mediante la práctica de ciertos principios; como, previniendo lesiones, enfermedades, daños al medio ambiente y desviaciones en los procesos, alcanzando un compromiso permanente de mejora continua en temas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad como norma de conducta, proponiendo e implementando acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura en temas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad, cumpliendo con la normativa internacional y los requerimientos locales aplicables en temas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad y satisfaciendo las necesidades del cliente mediante un elevado compromiso en ofrecer un servicio o producto oportuno y de calidad.

#### **2.2.1.8 Sistemas de gestión de la calidad**

Evans (2005), define que un sistema es el conjunto de funciones o tareas dentro de una organización.

Feigenbaum (1997), o de maquinarias define que un sistema de gestión es el conjunto de trabajo de actividades que elabora el ser humano, dirigido por información que elabora sobre maquinarias y equipos en buen estado materiales directos, energía o seres humanos para alcanzar un propósito u objetivo específico en común, entonces la gestión de calidad se puede efectuar por medio de un sistema el cual, se domina sistema de gestión de calidad, donde requiere la participación de todos los trabajadores, ya que la

satisfacción del cliente no puede lograrse mediante la reunión de una sola área o planta, de esta manera el sistema de calidad es fundamento del control total de la calidad.

Operé (1995), indica que un sistema de gestión de calidad en una empresa, ayuda a la satisfacción total de los cliente y consumidores logra tomar buenas decisiones, mediante la participación y opinión activa de todo el personal.

Summers (1999), menciona que el sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes, por ende satisface las necesidades del cliente ya sea externo e internos para lograr un éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un aprovechamiento de los recursos, siempre con armonía, eficiencia, proactividad, motivación, además aporta una sólida ventaja competitiva y permite tener buenas relaciones con los proveedores .

### **2.2.2. Productividad**

Koontz y Weihrich (2004), indican que es la relación entre materiales a productos en cierto periodo. En la fabricación, la producción sirve para evaluar el rendimiento de las maquinarias, talleres, equipos de trabajo y a los trabajadores, que desarrollen en algún proyecto, actividades o celebridades de la organización.

Robbins y Coulter (2000), definen la productividad como el total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para generar una excelente producción y brindar mejores productos al cliente.

Fietman (1994), indica que los elementos más relevantes que afecta la productividad en una empresa se fijan por:

**Recursos Humano:** es considerado el factor más importante de la productividad, ya que va a dirigir a los demás factores.

**Maquinaria y Equipo:** Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

**Organización del Trabajo:** Este factor es considerado la estructuración de los puestos de trabajo, que se establecen de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Las aproximaciones al conocimiento de la actividad económica de cualquier región, o sector, conllevan un estudio del comportamiento que, a través del tiempo, presenta cualquier variable económica relacionada con el resultado del valor del producto. Entre éstas, la productividad se revela como una de las variables clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos en las actividades y funciones que desempeña la organización, con una buena capacitación ayuda al crecimiento de la organización. (Estiballo y Zamora,2002)

Koontz y Weihrich (2004), explicaron que la productividad es la relación insumos- productos en un cierto periodo, lo que concierne a la calidad y una buena comunicación interna.

Sosa (2006), sostiene que productividad puede precisarse como la correlación entre el conjunto de bienes y servicios producidos y el conjunto de recursos utilizados. En la elaboración la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinarias, los equipos y empleados, por ende, los equipos y maquinarias tienen que encontrarse en muy buen estado y de esta manera lograr la productividad.

Ramírez (2006), sostiene que, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad, es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. Si se piensa a corto plazo, una administración autocrática y no comunicativa no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino

también a la lentitud, el desgano y la indiferencia del personal.

La productividad sirve para medir el desempeño de los trabajadores, refleja que también se está usando los recursos, traducida en la relación entre recursos utilizados (recursos humanos, capital, tecnología, conocimientos, energía, etc.) y productos obtenidos. (Martínez, 2007).

Núñez (2007) el concepto de productividad es la efectividad, eficiencia y compromiso de los trabajadores de un determinado proceso en lograr productos o servicios, en la que satisfagan las necesidades de la sociedad.

(Bain, 2011), la Productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos, así mismo es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

$$\text{Productividad} = \frac{\text{producción}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{resultados logrados}}{\text{recursos empleados}}$$

Mertens (2000), lo define en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto. Además, las maquinarias y equipos ayudan al crecimiento de la productividad.

Real Academia Española (2014), indica que la productividad es la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales y energía, es por eso que se debe lograr una satisfacción en el personal para que se pueda desarrollar las actividades de manera satisfactoria.

### **2.2.3. Beneficios de la productividad.**

Bain (2003), indica que la importancia de la productividad radica en que es un instrumento semejante para gerentes y directores de empresas, ingenieros, políticos y economistas, pues compara la producción en diferentes organizaciones, sectores o países con los recursos consumidos. Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas y que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios

### **2.2.4. Métodos de evaluación de la productividad**

Las Normas Cubana 3000, 3001 y 3002 (2007), definen la Evaluación del Desempeño como la medición sistemática del grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo, y constituye la base para elaborar y ejecutar el plan individual de capacitación y desarrollo. Comprende la evaluación de la idoneidad demostrada, las competencias laborales, los resultados alcanzados en el cumplimiento de sus funciones, tareas y objetivos, su plan de capacitación y desarrollo individual y las recomendaciones derivadas de evaluaciones anteriores.

Botero (2006), la literatura sobre medición de productividad y eficiencia puede agruparse en dos grandes vertientes: de una parte, la que se relaciona con las medidas de eficiencia, que se remontan a Farrell (1957); la otra, las que abordan la variación en la productividad total de los factores (PTF), que remiten principalmente a Solow (1957).

CPC y OITE (2002), Existen diferentes metodologías para medir la productividad, las cuales tienen propósitos específicos que son de utilidad en diversos casos. Sin embargo, para efectos de comparaciones efectivas entre empresas, regiones, cadenas o sectores se requiere una metodología homologada, entre los métodos para la medición de la productividad, destacan índices:

- Productividad total, productividad parcial
- Arreglos de factor, multifactoriales.

Funciones:

- Funciones de producción
- Funciones de Cobb- Douglas.
- Razones:
- Razones financieras, valor agregado
- Posicionamiento financiero.
- Modelos de fronteras
- Análisis envolvente de datos (DEA)

### **2.2.5. Importancia de la medición de la productividad**

Urbina (2008), permite comparar bajo una misma medición el desarrollo de compañías, industrias y naciones. Si se observa en términos cuantitativos, la producción es la cantidad de productos que se produjeron, mientras que la productividad es la razón entre la cantidad producida y los insumos utilizados.

Estos indicadores tienen una orientación directa, mientras mayor sea su valor, es más efectivo el resultado del proceso productivo o de prestación de servicios. Un valor creciente de la productividad indica que se atienden más unidades con los mismos o con

menos recursos, lo cual conduce a la optimización en el uso, especialmente, de recursos escasos. (Mejía, 2013)

### **2.2.6. Indicadores de Productividad**

Caillé (2006), considera que cada uno de los indicadores trabaja con un procedimiento distinto y, desde los diferentes ángulos que abordan, permiten a la empresa adquirir visibilidad sobre diferentes aspectos relacionados directamente con la productividad y el desempeño, tanto de sus empleados a nivel individual, como de los equipos de trabajo. Estos indicadores son:

**Actividad.** Es un indicador empresarial que representa en términos generales el tiempo diario que transcurre desde el momento en que la persona empieza a trabajar hasta el momento en que finaliza su trabajo. En definitiva, por actividad entendemos todas las horas que una persona está trabajando, lo que no tiene por qué coincidir con el horario laboral. Llegados a este punto es necesario introducir este otro término, horario laboral, que no es sino el tiempo que transcurre desde que una persona entra en la empresa, hasta que sale de la empresa. Aquí se ve enmarcado:

**La actividad individual.** Es un indicador empresarial que refleja la suma de horas que una persona permanece en el puesto de trabajo, desde que llega por la mañana a la empresa hasta que sale al final de su jornada laboral. El resultado de la suma de horas de actividad individual puede ser distinto al horario laboral, como ya se ha comentado, debido al hecho de que la actividad refleja el tiempo real que se está trabajando que no suele coincidir al 100% con el tiempo de permanencia en la empresa.

**Actividad por equipos.** Es un indicador empresarial que pone de manifiesto el tiempo, medido en horas, que los equipos de trabajo están activos y trabajando efectivamente dentro del horario laboral fijado por la empresa.

**Actividad por proyectos.** El indicador empresarial “actividad por proyecto” muestra el tiempo invertido en cada proyecto para un rango de fechas. Los resultados pueden verse a nivel individual o a nivel de grupo. Este indicador permite ver el número exacto de horas que se han dedicado a cada proyecto en concreto, tanto individualmente como por equipos.

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres indicadores comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad, entre ellos tenemos:

**Eficiencia.** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

**Efectividad.** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

**Eficacia.** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

### **2.2.7. Tipos de Productividad**

Según Montilla, (2012) la productividad se engloba en tres etapas:

**Productividad parcial.** Es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo,

que puede ser capital, mano de obra o materia prima.

**Productividad de factor total.** Es la razón de la producción neta con la suma asociada con los factores de mano de obra y capital. Por producción neta se entiende producción total menos servicio y bienes intermedios comprados.

**Productividad total.** Es la razón entre la producción total y la suma de todos los factores de insumo.

### **2.2.8. Causas que disminuyan la Productividad**

Falta de habilidad para medir, evaluar y administrar la productividad de los empleados administrativos, causando una extraordinaria pérdida de recursos, Poca motivación entre número creciente de empleados nuevos con nuevas actitudes, Conflictos humanos no resueltos en el trabajo de equipo, dando por resultado una ineficiencia en la empresa, Procesos de trabajo muy especializados que implican monotonía y aburrimiento, Cambios tecnológicos rápidos y altos costos ocasionan una disminución de nuevas oportunidades de innovaciones. (Vivas, 2015).

### **2.2.9. Factores para mejorar la productividad.**

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de las estrategias para elevar la productividad en factores duros y factores blandos que se encuentran dentro de los factores internos.

**Factores internos.** Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

## **Factores duros**

**Producto.** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

**Planta y equipo.** La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

**Tecnología.** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

**Materiales y energía.** En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además, se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

## **Factores blandos.**

**Persona.** Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

**Organización y sistemas.** Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las

nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

**Métodos de trabajo.** Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

**Estilos de dirección.** Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

**La Motivación.** Es la relación con el grado de entrenamiento del personal, ya que, si este es muy alto, complejo o difícil de obtener, el riesgo será mayor. (Alles, 2011).

**El Proceso.** Es el factor que se caracteriza por la estacionalidad, tipo de establecimiento, categoría de la empresa, Tipo de servicio, categoría profesional, cantidad de trabajadores, turno, altas y bajas, descansos y vacaciones (Cerra, 1990).

**La Calidad:** Peter Drucker citado en Kotler, (2003), sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

#### **2.2.10. Estrategias para elevar la productividad**

Bain (2003), señala que aumentar la productividad se ha convertido en uno en uno de los aspectos que más preocupan a las empresas, para ello se debe implementar tres estrategias para optimizar la productividad y lograr una ventaja competitiva:

- Mantener una buena comunicación interna.

- Formar y capacitar a los empleados.
- Estimular, motivar, incentivar y recompensar a los trabajadores.

### **III. HIPÓTESIS**

Según el autor Fidas (2012), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática de las variables “Gestión de calidad y Productividad” en las MYPE rubro boticas de Chulucanas.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El tipo de la investigación será descriptivo porque numera y señala las propiedades de las variables, Sampieri (1998) las investigaciones de tipo descriptiva permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En el caso de esta investigación se está buscando encontrar las propiedades de la gestión de calidad y competitividad de la MYPE rubro boticas de Chulucanas al año 2017.

Por otro lado, considerando el nivel, fue cuantitativo porque se pretende obtener la recolección de datos para conocer o medir el fenómeno en estudio y encontrar soluciones para la misma; la cual trae consigo la afirmación o negación de la hipótesis establecida en dicho estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Con respecto al diseño es una investigación no experimental, ya que no está formulando una nueva teoría, ni se alterarán las variables, solo se está explicando una realidad y a la vez se utilizará medios probatorios de los mismos, que es parte de la investigación cuantitativa (Sampieri, 2010). También será de corte transversal porque se medirá a la vez la prevalencia de la exposición y una muestra poblacional en un solo momento temporal de un año, es decir, permite estimar la magnitud y características. (Hernández y Velasco, 2000).

### **4.2. Población y muestra**

Según Arias (2006) la define a la población como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes.

La población de la investigación está conformada por 4 MYPES del rubro boticas de Chulucanas con un total de 50 trabajadores, por lo tanto, es una población finita. Así

para estudiar a la variable productividad se acudir  a los trabajadores de la MYPES bajo estudio. Mientras que para la variable gestión de calidad se acudir  a los clientes, que consta de una población infinita que concurren a las MYPE antes mencionadas

**Cuadro N 1 población de MYPE**

<b>Nombre de la MYPE</b>	<b>N� de trabajadores</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ruc</b>
Botica Mi Jesús	25	Av. Ramón Castilla, 398	20525693113
Botica Jerusalén	12	Jr. Lambayeque 1001	20305679437
Botica 24 horas	10	Av. Lambayeque 916	20484204439
Botica Ramos	3	Av. Lambayeque	20526036175
<b>Total: 4</b>	50		

Elaboración: Propia

#### 4.2.1 Muestra

Balestrini (2006) señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”

La población de esta investigación es infinita, ya que es imposible tener un registro identificable de los elementos a estudiar, en este caso los elementos de la investigación serán los clientes. Para el cálculo de esta muestra se aplicarán los siguientes datos:

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = valor correspondiente a la distribución de Gauss, es del 95%

$P$  = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse

( $p = 0.5$ ), que hace mayor el tamaño muestral.

$q = 1 - p$  (Si  $p = 0.5$ , entonces  $q = 0.5$ )

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

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5}{0.1^2}$$

$n = 96$  clientes

#### **4.2.2 Criterios de inclusión para la variable gestión de calidad**

- Personas de 18 a 50 años de ambos sexos.
- Personas que llegan a comprar constantemente a la botica.
- Personas desocupadas.

#### **4.2.3 Criterios de exclusión para la variable gestión de calidad**

- No podemos entrevistar a personas que llegan enfermas.
- A personas que van rápido a comprar y no tienen tiempo para responder las preguntas.
- No podemos entrevistar a niños porque ellos todavía no pueden responder a las preguntas.

#### **4.2.4 Criterios de inclusión para la variable productividad**

- Trabajadores de 25 a 50 años de ambos sexos.
- Trabajadores que cuenten con más de 5 meses de trabajo en la empresa.

#### **4.2.5 Criterios de exclusión para la variable productividad**

- Trabajadores recién contratados.
- Trabajadores que no se encuentren con la capacidad de proporcionar información.

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

*Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables*

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional	Escala	Fuente
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es un sistema que debe estar documentado y planificado los procedimientos técnicos y gerenciales en una organización, para conducir las acciones de la fuerza de trabajo, maquinarias y equipos asegurando la satisfacción del cliente. (Rodríguez, 2012)	Principios	Enfoque al cliente	La dimensión "principios" se medirá con sus indicadores: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuas beneficiosas con los proveedores; con la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario.	Nominal	Cliente
			Liderazgo			
			Participación de personal			
			Enfoque basado en proceso			
			Enfoque de sistema para la gestión			
			Mejora continua			
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.			
		Relaciones mutuas Beneficiosas con el proveedor.				
		Elementos	Estructura organizacional	La dimensión "Elementos" se medirá con sus indicadores: Estructura organizacional, planificación, recurso, proceso y		
			Planificación			
Recurso						

			Proceso	procedimiento; con la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario.	
			Procedimiento		
Productividad	La productividad es el total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para generar una excelente producción y brindar mejores productos al cliente (Robbins y Coulter, 2000),	Indicadores	Actividad	La dimensión "Indicadores" se medirá con sus indicadores: Actividad, actividad individual, actividad por equipo, actividad por proyecto, actividad por proyecto, eficiencia, efectividad y eficacia; con la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario.	Trabajador
			Actividad individual		
			Actividad por equipo		
			Actividad por proyecto		
			Eficiencia		
			Efectividad		
		Eficacia			
		Estrategias	Comunicación interna	La dimensión "Estrategias" se medirá con sus indicadores: Comunicación interna, capacitación, motivación; con la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario.	
			Capacitación		
Motivación					

Elaboración propia

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente Investigación se aplicará la técnica de la encuesta, dirigido al cliente y al trabajador que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, la encuesta es el método más utilizado en la investigación de ciencias sociales. A su vez, esta herramienta que se utiliza como medio principal para conseguir información. Esta hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes (Visuata, 1989). Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Al realizar un estudio recopilamos los datos expuestos por sujetos, luego se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y cada grafico tendrá su análisis y la interpretación de los datos recopilados por medios del instrumento de recojo de datos a través del cuestionario. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se ejecutaron haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010.

## 4.6 Matriz de Consistencia

*Tabla 2 Matriz de Consistencia*

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
Caracterización de gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017	¿Qué características tiene gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017?	Identificar las características que tiene la gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017	Según el autor Fidias (2012), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, por ello no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a	Gestión de Calidad.	Principios	Enfoque al cliente	NIVEL DE INVESTIGACIÓN : Descriptiva  TIPO DE INVESTIGACIÓN : cuantitativa  DISEÑO: No experimental, corte transversal		
		Liderazgo							
		Participación de personal							
		Enfoque basado en proceso							
		Enfoque de sistema para la gestión							
		Mejora continua							
	¿Qué características tiene gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017?	(a)Determinar los principios de gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017.	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, por ello no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a	Gestión de Calidad.	Principios	Relaciones mutuas Beneficiosas con el proveedor.	UNIVERSO O POBLACIÓN: La variable Gestión de Calidad N=∞ n= 96  La variable Productividad N=n n=50	
							Elementos		Estructura organizacional
									Planificación
							Recurso		
	¿Qué características tiene gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017?	(b)Conocer los elementos de la gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, por ello no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a	Gestión de Calidad.	Principios	Proceso		
							Indicadores	Procedimiento	
Actividad									
Actividad individual									
¿Qué características tiene gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017?	(c) Determinar los indicadores de productividad de la MYPE rubro boticas	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere, por ello no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a	Gestión de Calidad.	Indicadores	Actividad por equipo	Castro (2003), expresa que, si la población es menor o igual a 50 individuos, la		
						Actividad por proyecto			

	centrales de Chulucanas -Piura, año 2017	describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis.		Eficiencia	población es igual a la muestra
	(d)Proponer estrategias para elevar el nivel de productividad del personal de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017			Efectividad	
			Eficacia		
			Estrategias	Comunicación interna	
				Capacitación	
				Motivación	

Elaboración propia

#### **4.7 Principios Éticos**

Este trabajo de investigación se realizó con total responsabilidad, comprensión veracidad al momento de realizar la recolección de los datos de la población en estudio; además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter, honestidad al momento de realizar los análisis, profundidad en el desarrollo del tema, además con criterio para que sea de beneficio a la sociedad.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Variable Gestión de Calidad

5.1.1.1. **Objetivo 1: Determinar los principios de gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas – Piura, año 2017.**

**Tabla 1**  
*Enfoque al cliente*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	55.0
NO	43	45.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia.

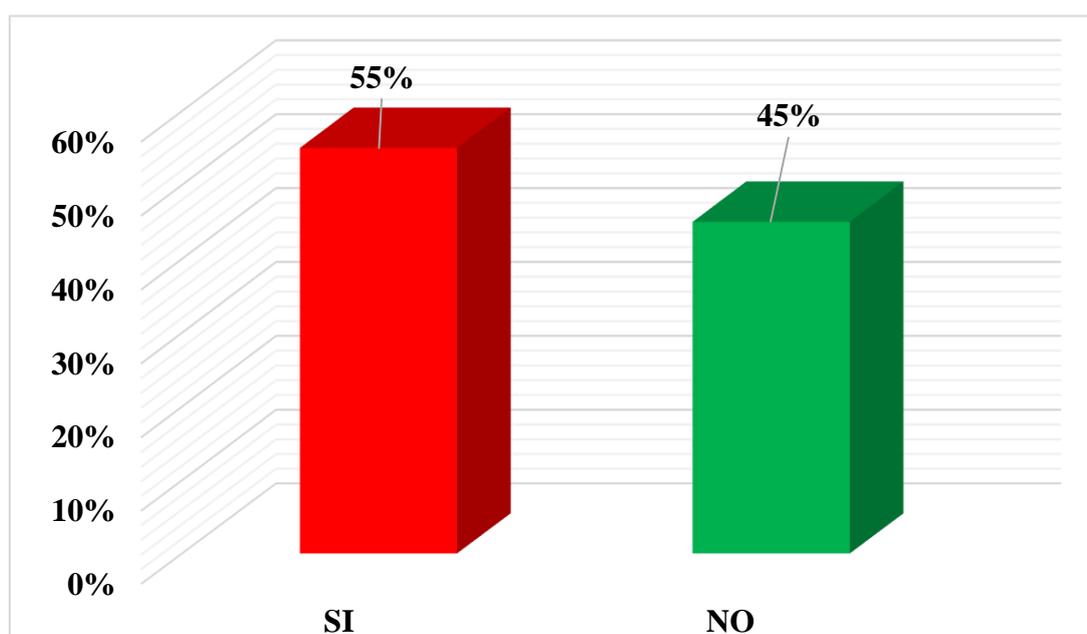


Figura 1: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración Propia.

En la Tabla denominada “Enfoque al cliente” los encuestados respondieron que el 55% consideran que la organización si se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad.

**Tabla 2**  
*Gerentes o dueños*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	6	6.0
<b>NO</b>	90	94.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

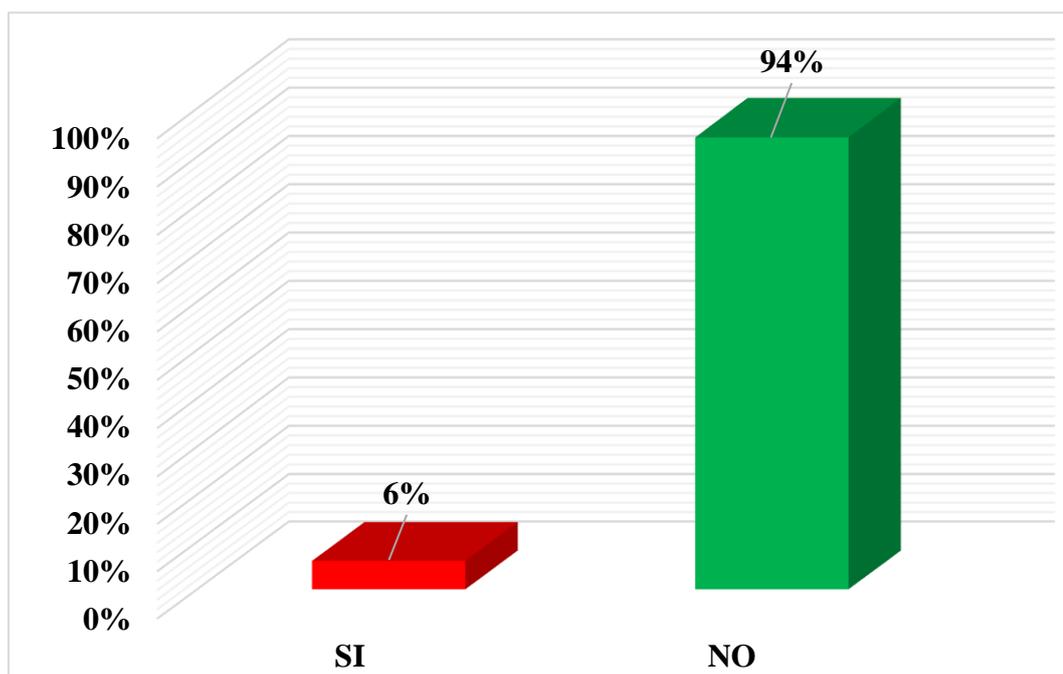


Figura 2: Gráfico de barras que representa a la pregunta: ¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean líderes?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Gerentes o dueños” los encuestados respondieron que el 94% piensan que no todos los gerentes o dueños pueden ser líderes.

**Tabla 3**  
*Servicio o productos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	45	47.0
<b>NO</b>	51	53.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

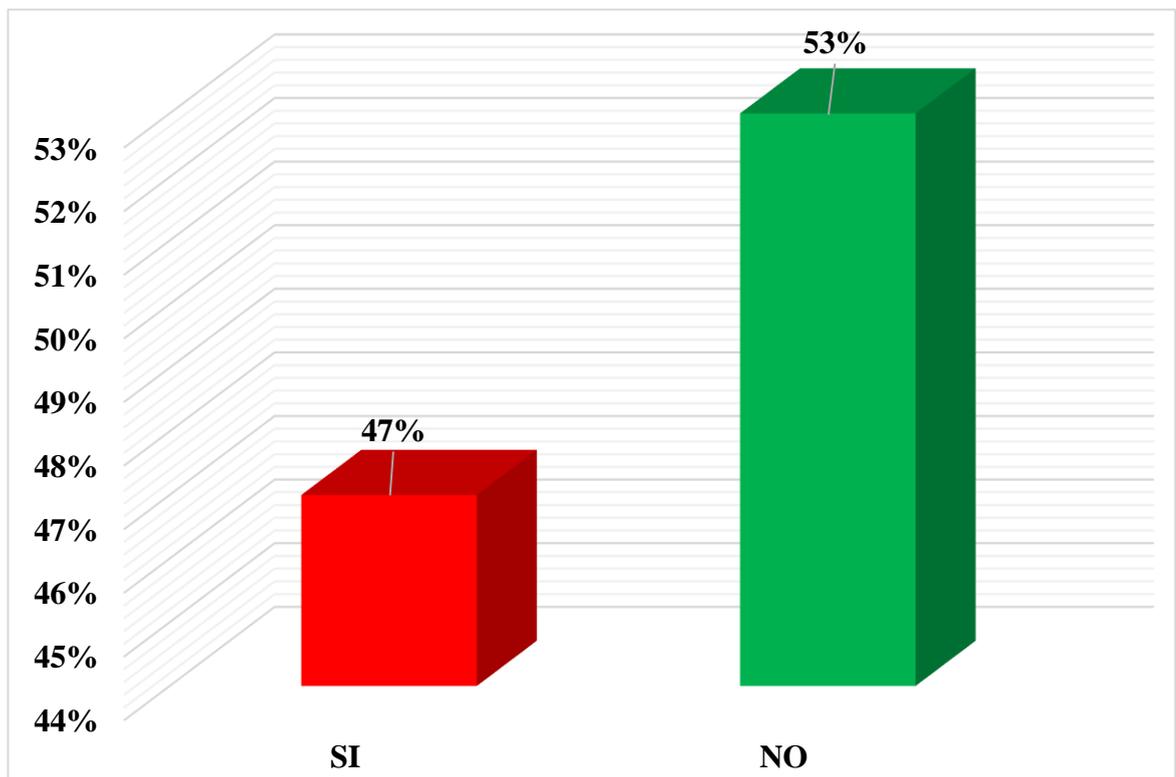


Figura 3: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Servicio o producto” los encuestados respondieron que el 53% cree que la MYPE no utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto.

**Tabla 4**  
*Implementar procesos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	96	100.0
<b>NO</b>	0	0.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

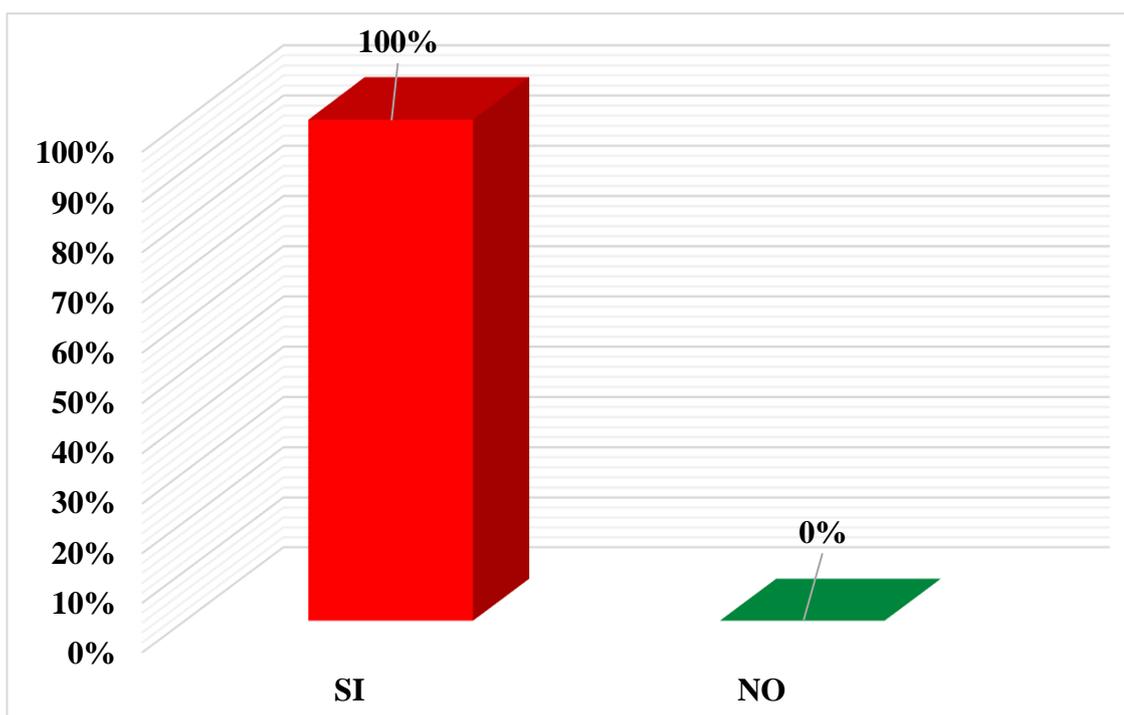


Figura 4: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que es importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Implementar procesos” los encuestados respondieron que el 100% cree que si es importante implementar procesos en las organizaciones para ofrecer productos y/o servicios de calidad.

**Tabla 5**  
*Emplea sistemas*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	70	73.0
<b>NO</b>	26	27.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

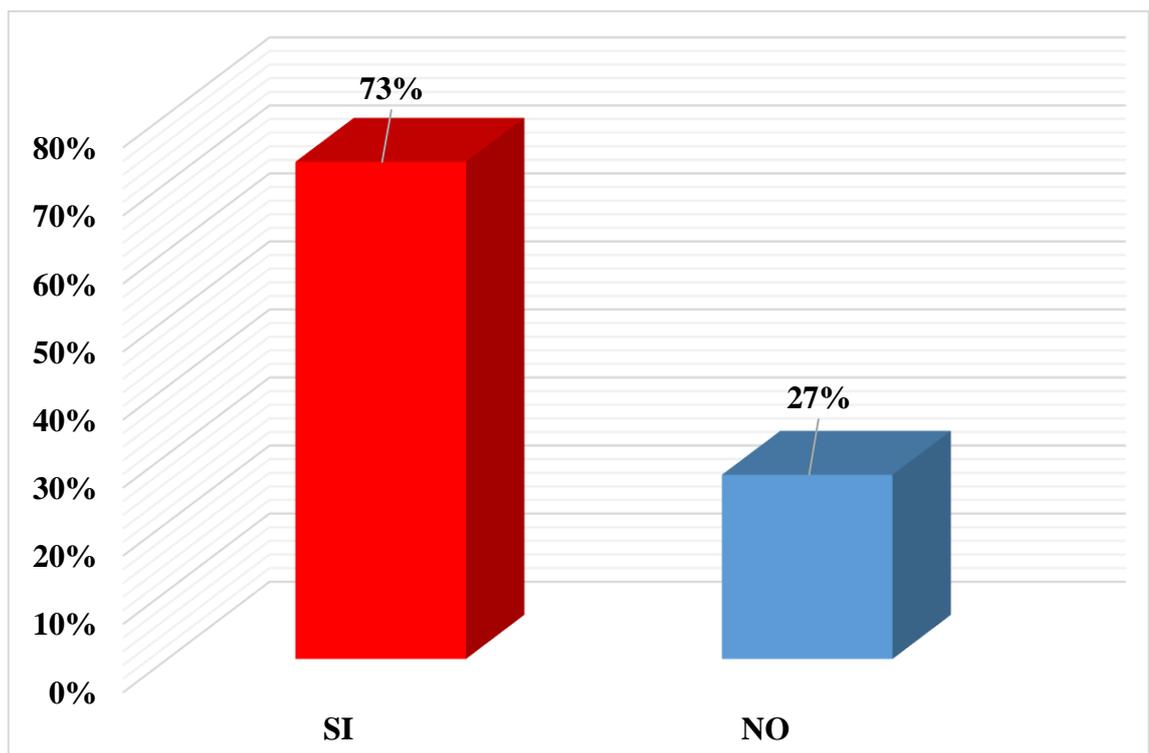


Figura 5: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

Elaboración propia.

En la tabla denominada “Emplea sistemas” los encuestados respondieron que el 73% ha observado si emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos.

**Tabla 6**  
*Infraestructura y tecnologías*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	75	78.0
<b>NO</b>	21	22.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

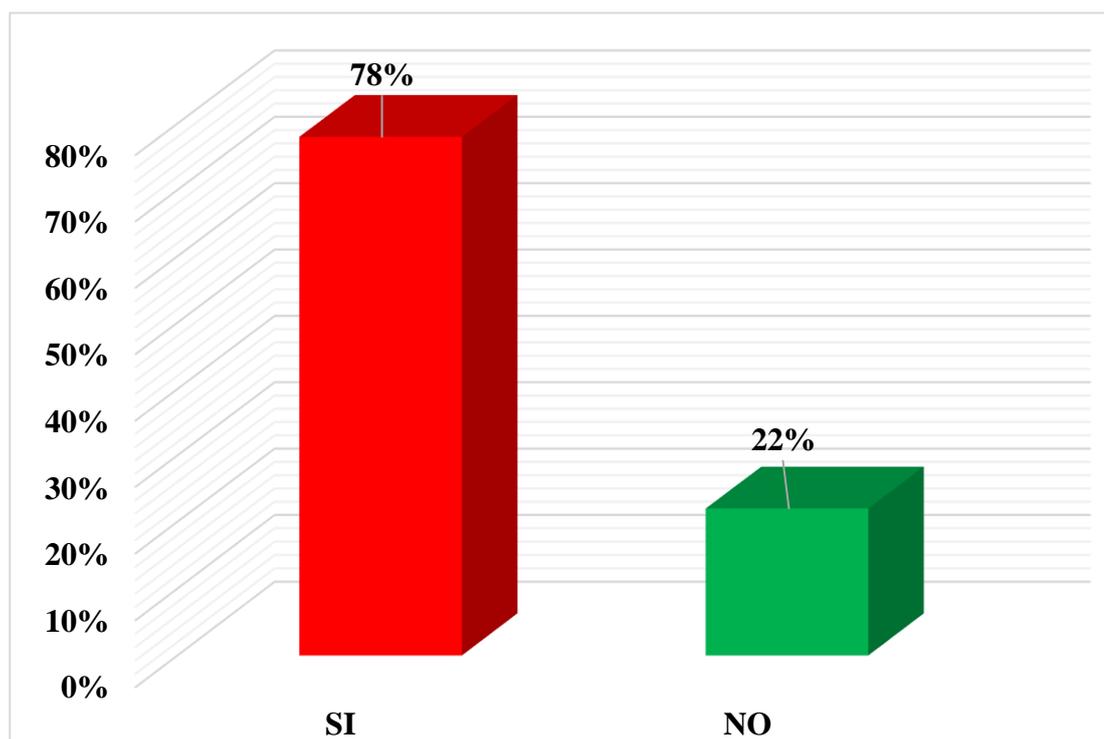


Figura 6: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Ha observado si la organización ha tenido una mejora continua en su infraestructura, tecnología y servicio?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Infraestructura y tecnologías” los encuestados respondieron que el 78% ha observado que la organización si ha tenido una mejora continua en su infraestructura, tecnología y servicio.

**Tabla 7**  
*Opinión de los trabajadores*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	55	57.0
<b>NO</b>	41	43.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

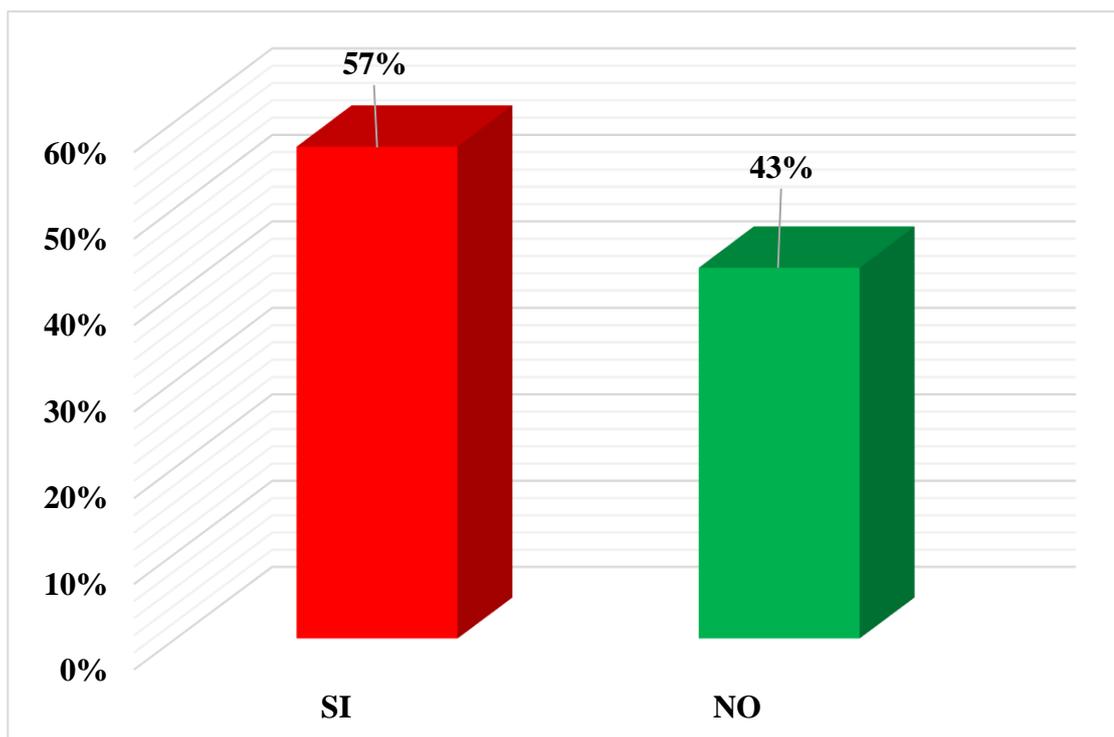


Figura 7: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Opinión de los trabajadores” los encuestados respondieron que el 57% cree que la MYPE si toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma.

**Tabla 8**  
*Obtendrá beneficios*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	90	94.0
<b>NO</b>	6	6.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

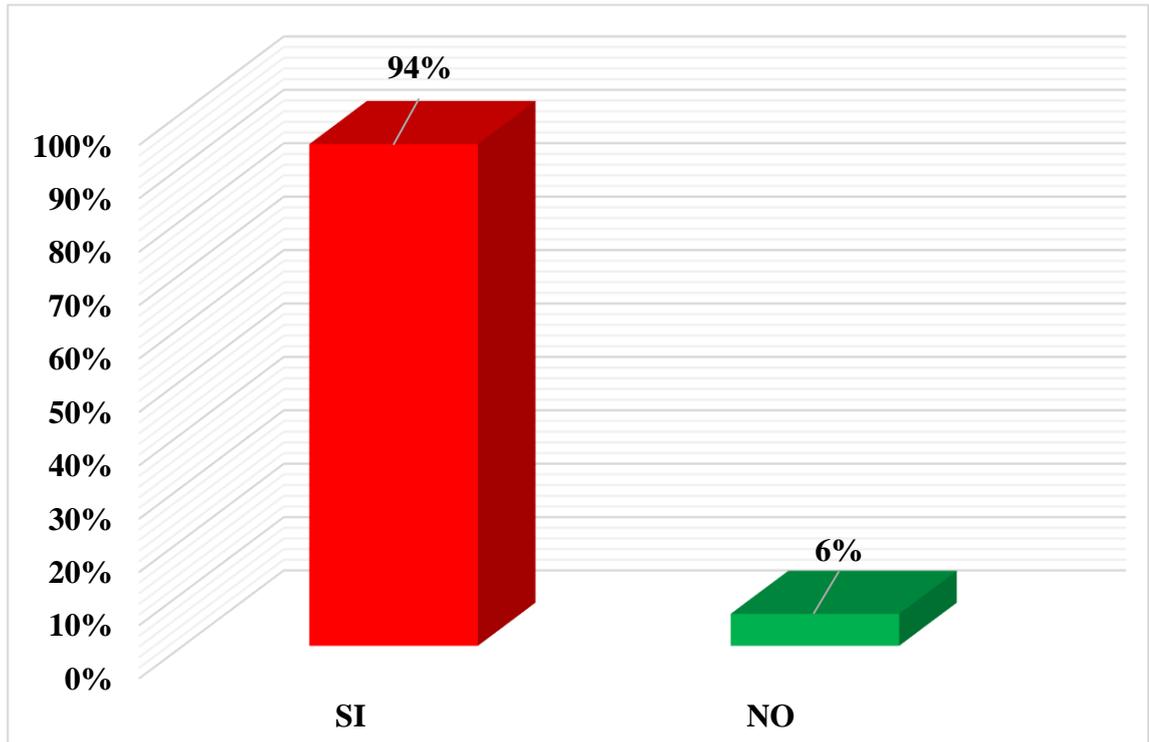


Figura 8: Grafico de barras que representa a la pregunta ¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Obtendrá beneficios” los encuestadores respondieron que el 90% considera que la MYPE si obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores.

**5.1.1.2. Objetivo 2: Conocer los elementos de la gestión de calidad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017.**

**Tabla 9**  
*Manual de funciones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	93	97.0
<b>NO</b>	3	3.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

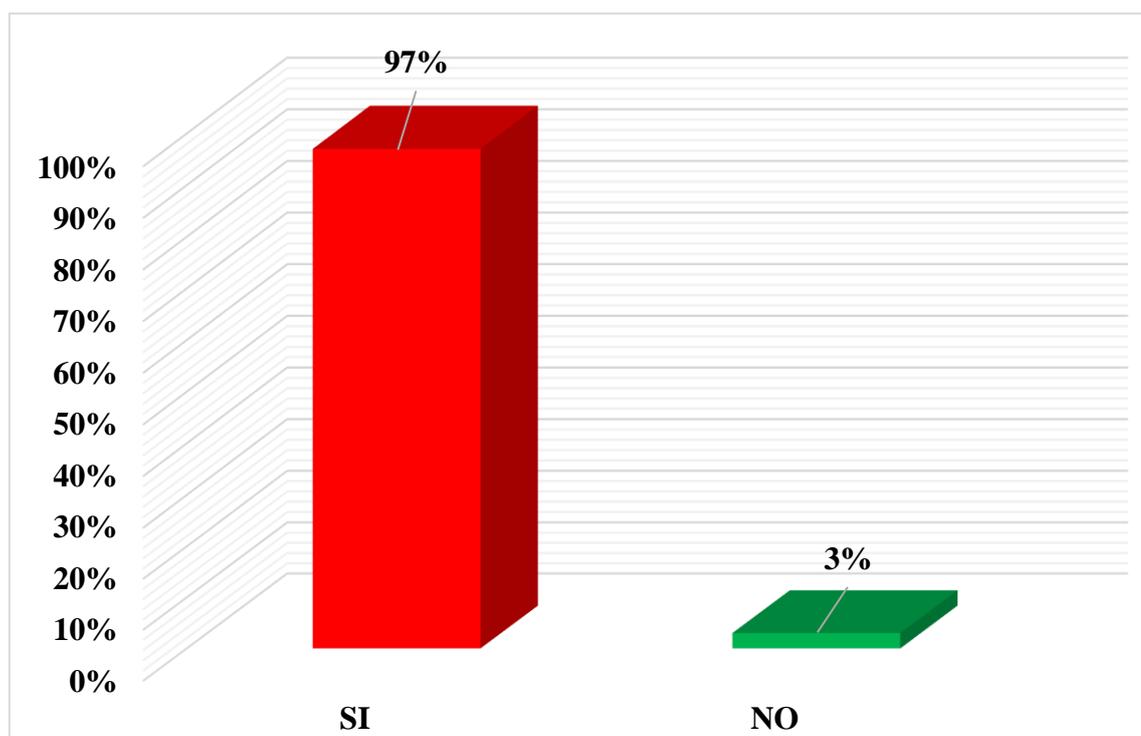


Figura 9: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Manual de funciones” los encuestados respondieron que el 97% si considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa.

**Tabla 10**  
*Tareas o funciones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	65	68.0
<b>NO</b>	31	32.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

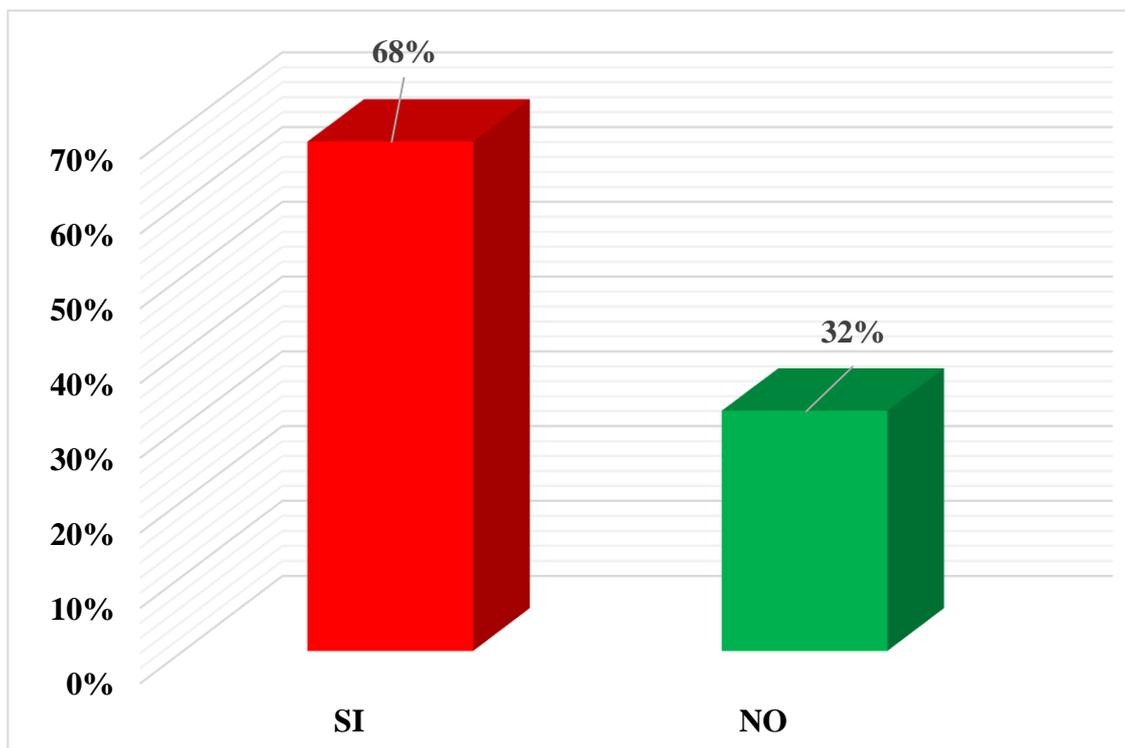


Figura 10: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Ha observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar una excelente gestión de calidad?  
Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Tareas o funciones” los encuestados respondieron que el 68% ha observado que la MYPE si planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar una excelente gestión de calidad.

**Tabla 11**  
*Equipos y maquinarias adecuadas*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	50	52.0
<b>NO</b>	46	48.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

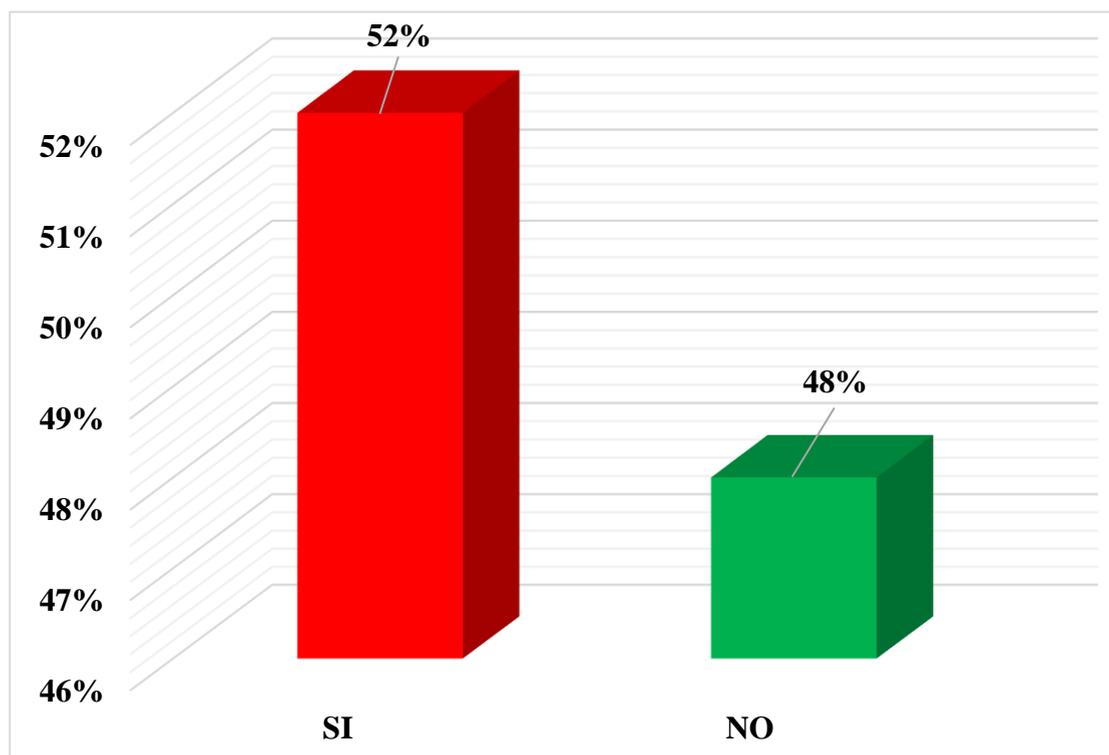


Figura 11: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?  
Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Equipos y maquinarias adecuado” los encuestados respondieron que el 52% considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE si es el adecuado para lograr sus objetivos.

**Tabla 12**  
*Entrega de producto*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	81	84.0
<b>NO</b>	15	16.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

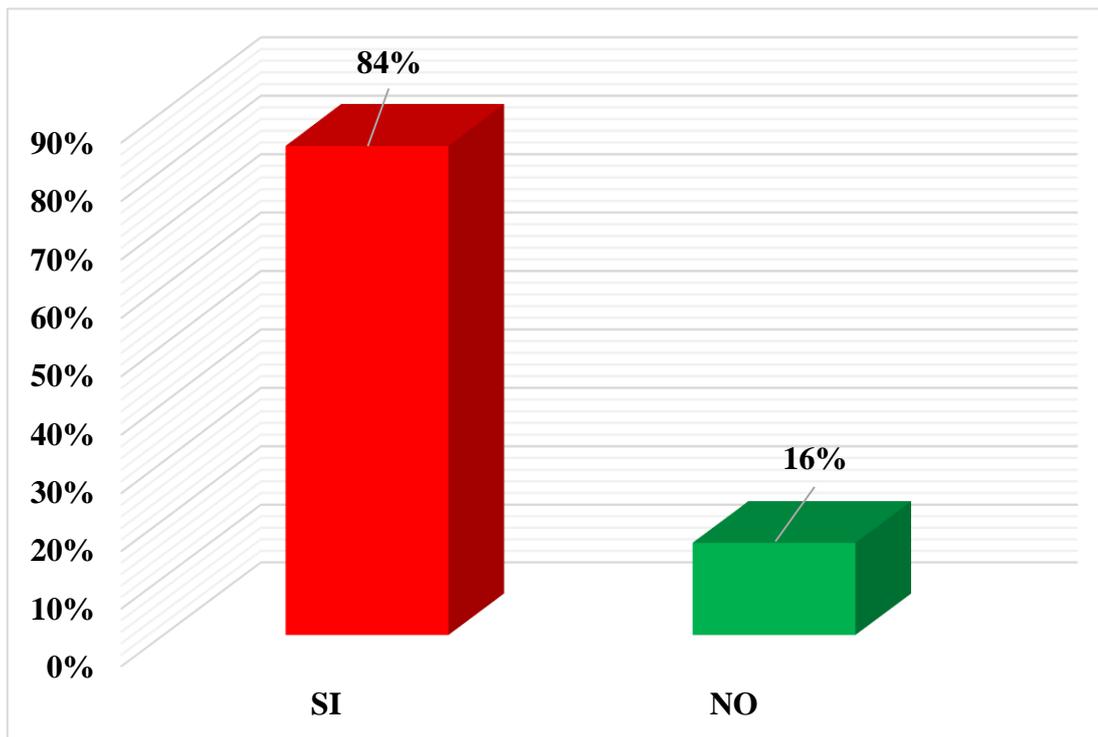


Figura 12: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?  
Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Entrega del producto” los encuestados respondieron que el 84% cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto si es el adecuado.

**Tabla 13**  
*Emplee procedimientos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	89	93.0
<b>NO</b>	7	7.0
<b>TOTAL</b>	96	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente  
Elaboración Propia

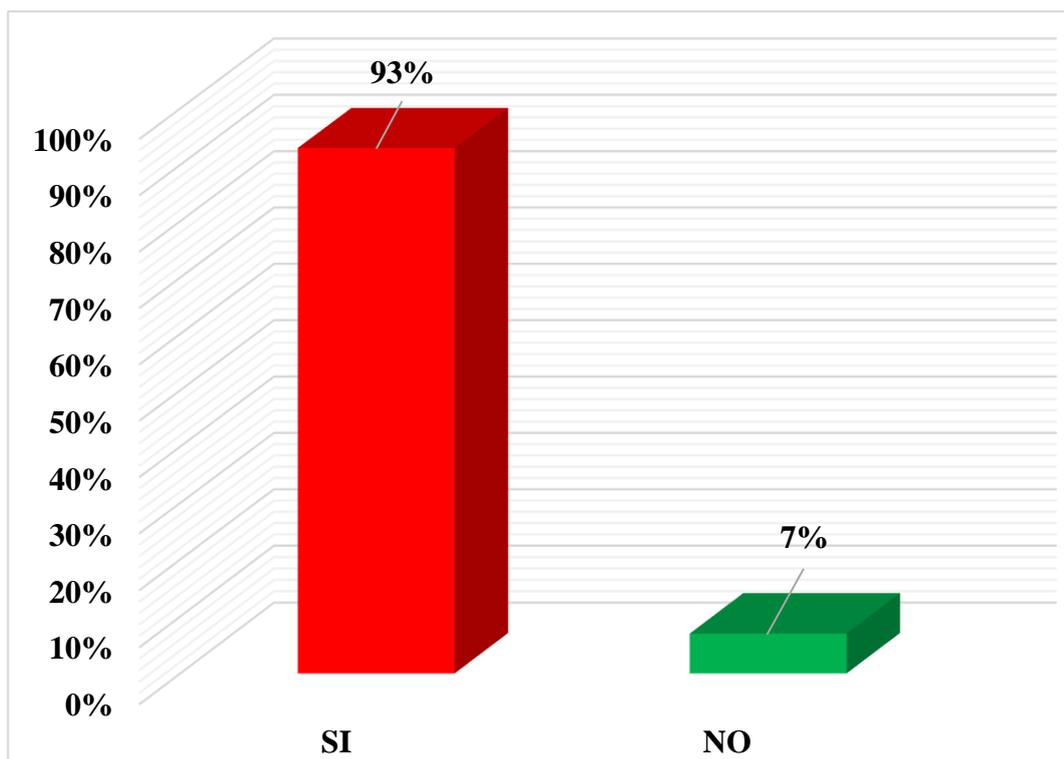


Figura 13: Gráfico de barras que representa a la ¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos?  
Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Emplee procedimientos” los encuestados respondieron que el 93% si considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos.

## 5.1.2 Variable Productividad

### 5.1.1.3. Objetivo 3: Determinar los indicadores de productividad de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017.

**Tabla 14**  
*Cumplimiento de objetivos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	46	92.0
<b>NO</b>	4	8.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

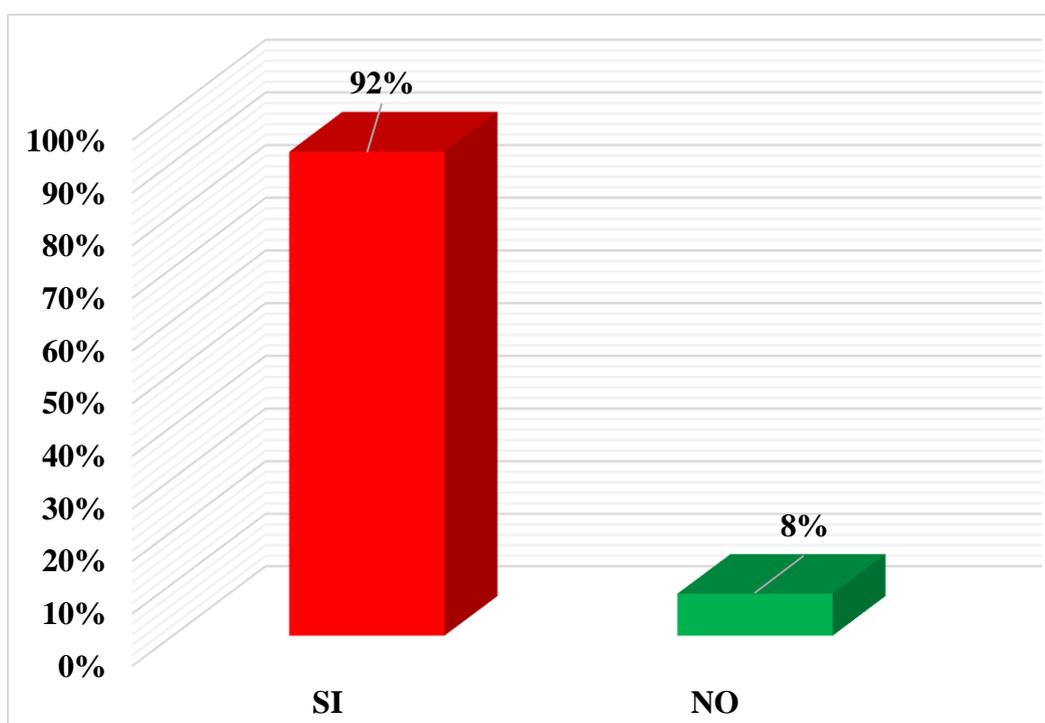


Figura 14: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Cumplimiento de objetivos” los encuestados respondieron que el 92% cree que las actividades que realiza en la organización si conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Tabla 15**  
*Conforme con las actividades*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	33	66.0
<b>NO</b>	17	34.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

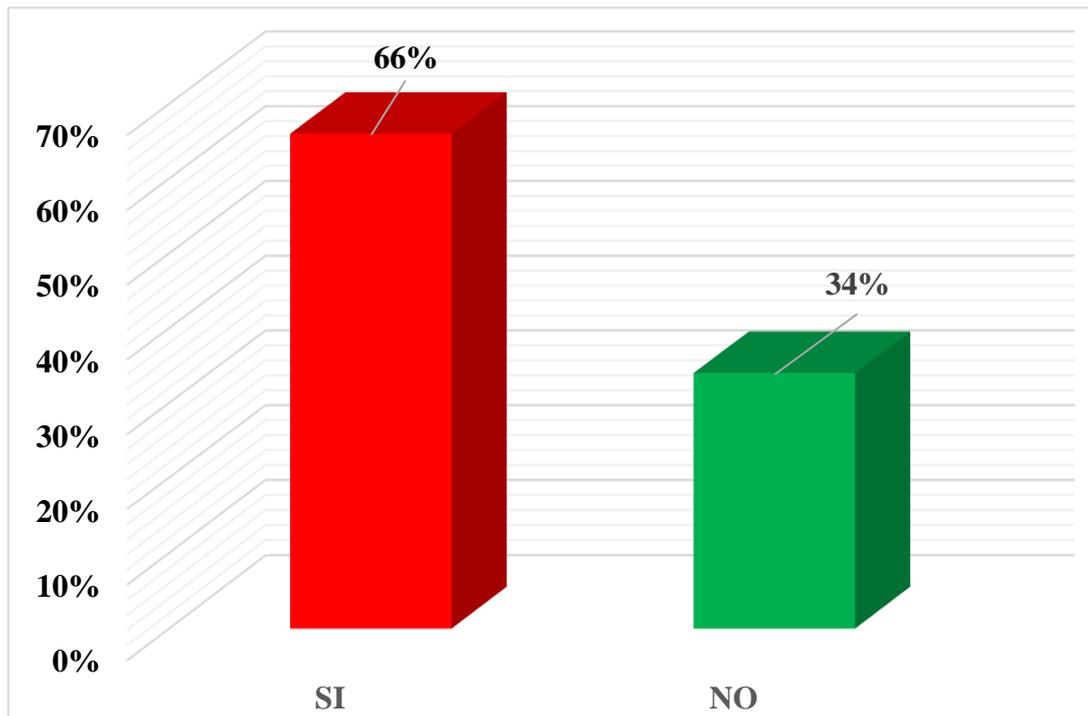


Figura 15: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Está conforme con las actividades que realiza en la organización?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Conforme con las actividades” los encuestados respondieron que el 66% si está conforme con las actividades que realiza en la organización.

**Tabla 16**  
*Actividades asignadas*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	50	100.0
<b>NO</b>	0	0.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

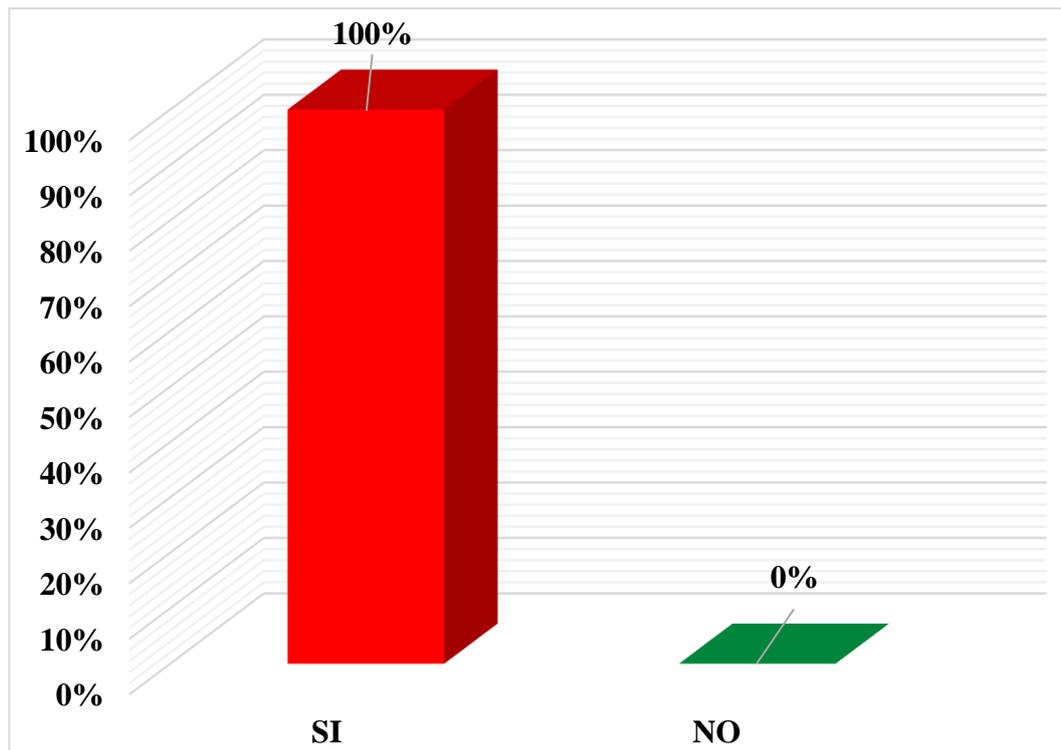


Figura 16: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Actividades asignadas” los encuestados respondieron que el 100% considera que el trabajo en equipo si es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas.

**Tabla 17**  
*Esfuerzo y dedicación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	41	82.0
<b>NO</b>	9	18.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

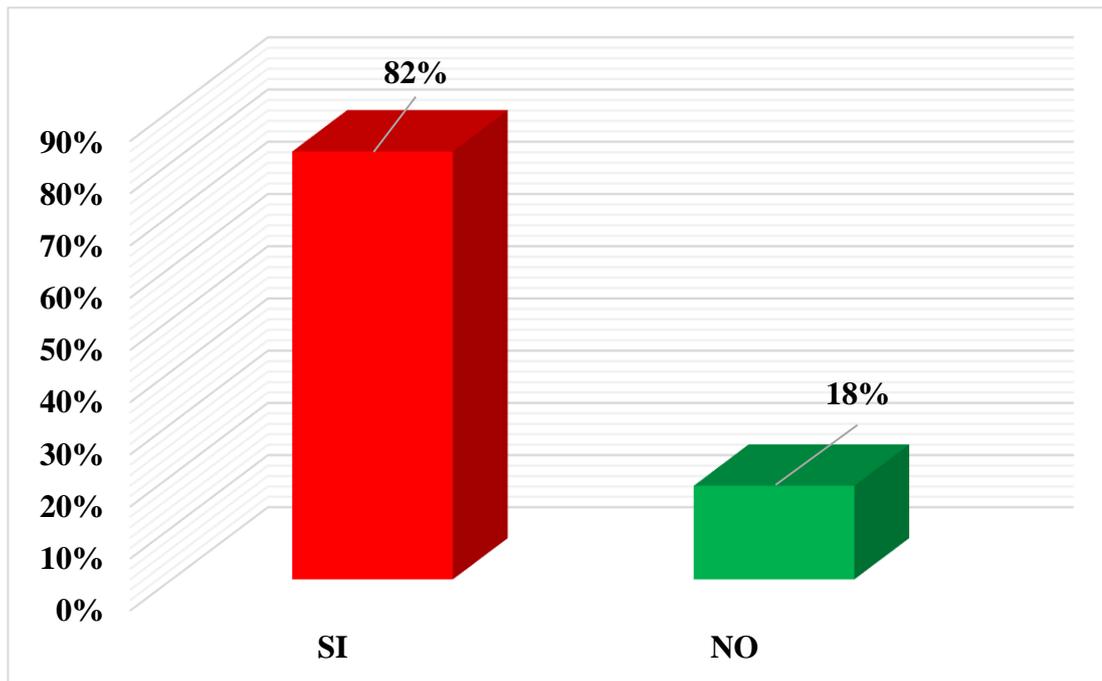


Figura 17: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Esfuerzo y dedicación” los encuestados respondieron que el 82% afirma que la MYPE si considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a ella.

**Tabla 18**  
*Ahorrar gastos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	34	68.0
<b>NO</b>	16	32.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

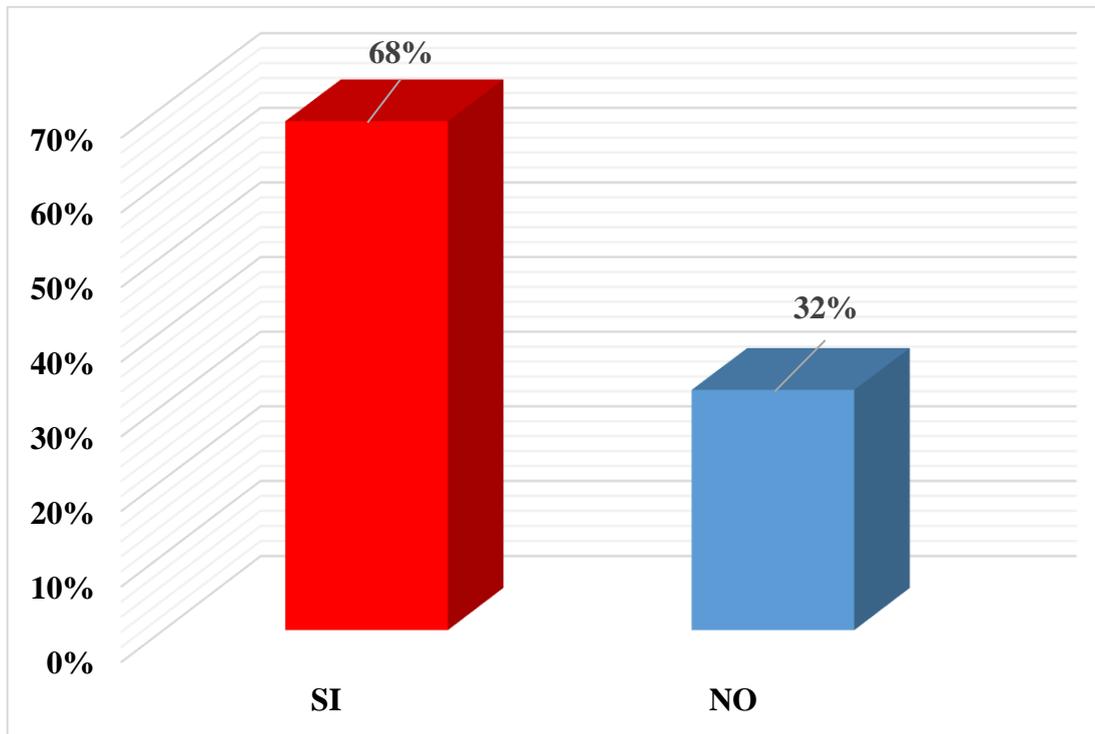


Figura 18: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Ahorra gastos” los encuestados respondieron que el 68% si ahorra gastos para el desarrollo tareas o funciones que le asigna su superior.

**Tabla 19**  
*Mejores productos*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	39	78.0
<b>NO</b>	11	22.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

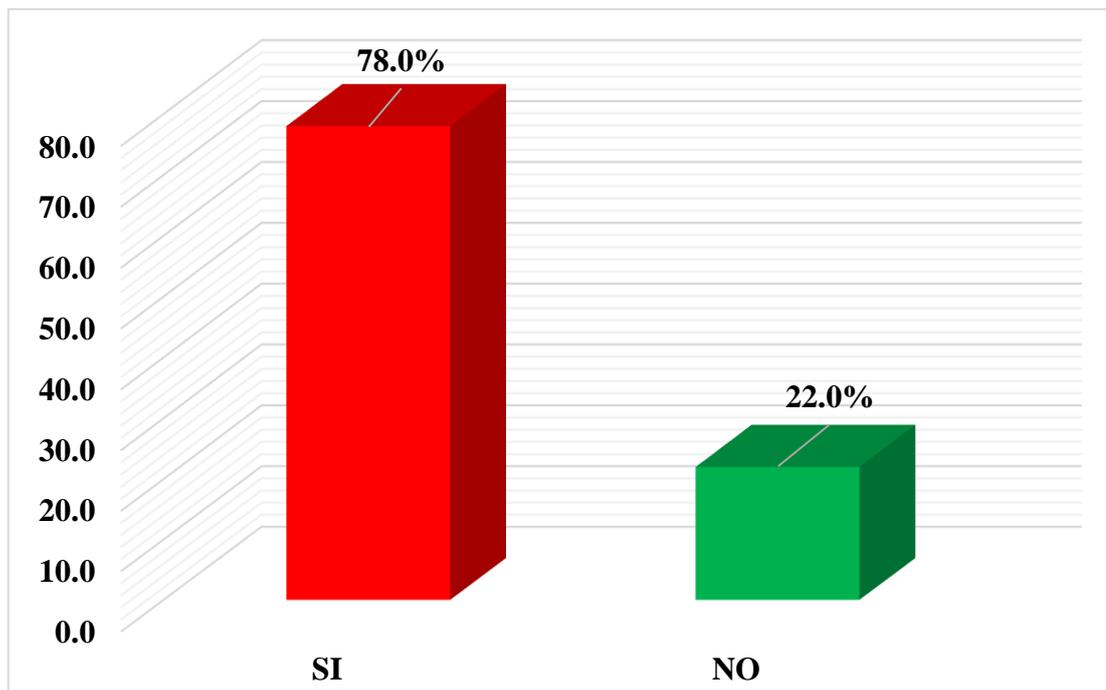


Figura 19: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente?

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Mejores productos” los encuestados respondieron que el 78% si cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente.

**Tabla 20**  
*Servicio o producto adecuado*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	48	96.0
<b>NO</b>	2	4.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

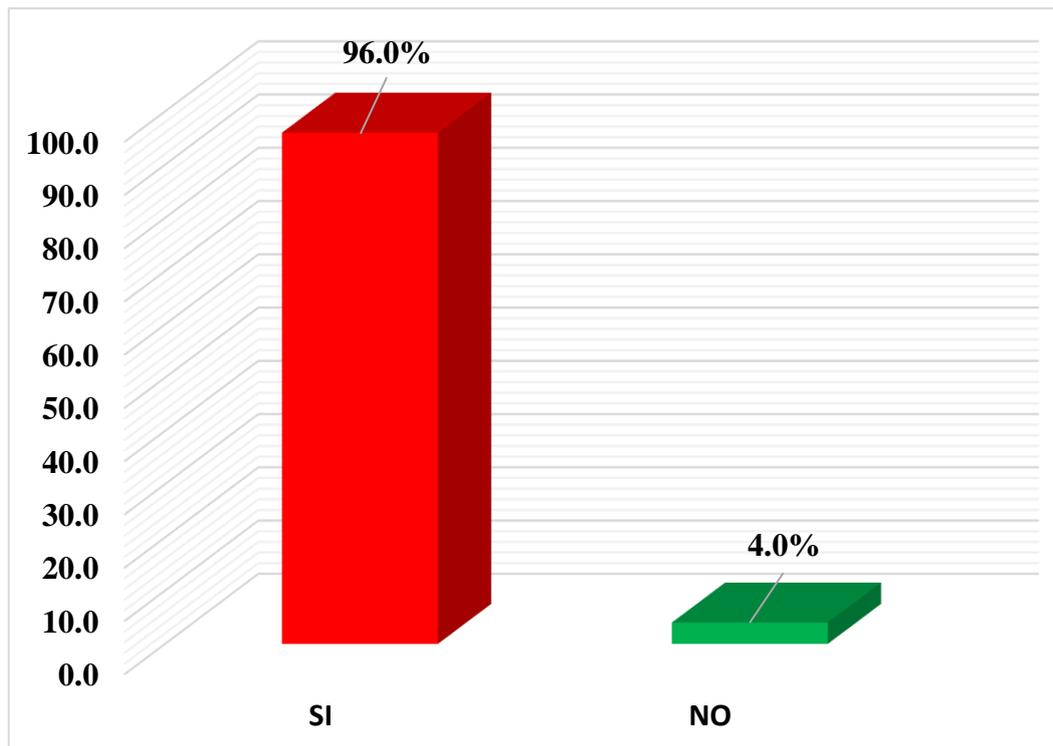


Figura 20: Gráfico de barras que representa a la pregunta ¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Servicio o producto adecuado” los encuestados respondieron que el 96% considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente si es el adecuado y lo satisface.

**5.1.1.4. Objetivo 4: Proponer estrategias para elevar el nivel de productividad del personal de la MYPE rubro boticas centrales de Chulucanas -Piura, año 2017.**

**Tabla 21**  
*Buena y frecuente comunicación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	35	70.0
<b>NO</b>	15	30.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

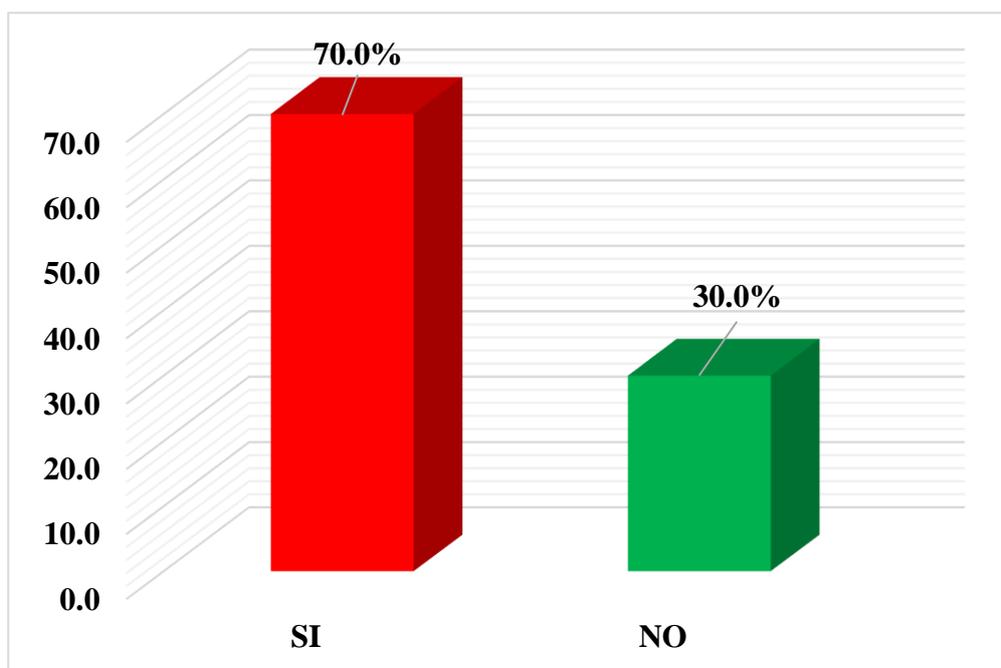


Figura 21: Gráfico de barras que representa a la ¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Buena y frecuente” los encuestados respondieron que el 70% afirma que si existe una buena y frecuente comunicación interna.

**Tabla 22**  
*Cursos de capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	20	40.0
<b>NO</b>	30	60.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

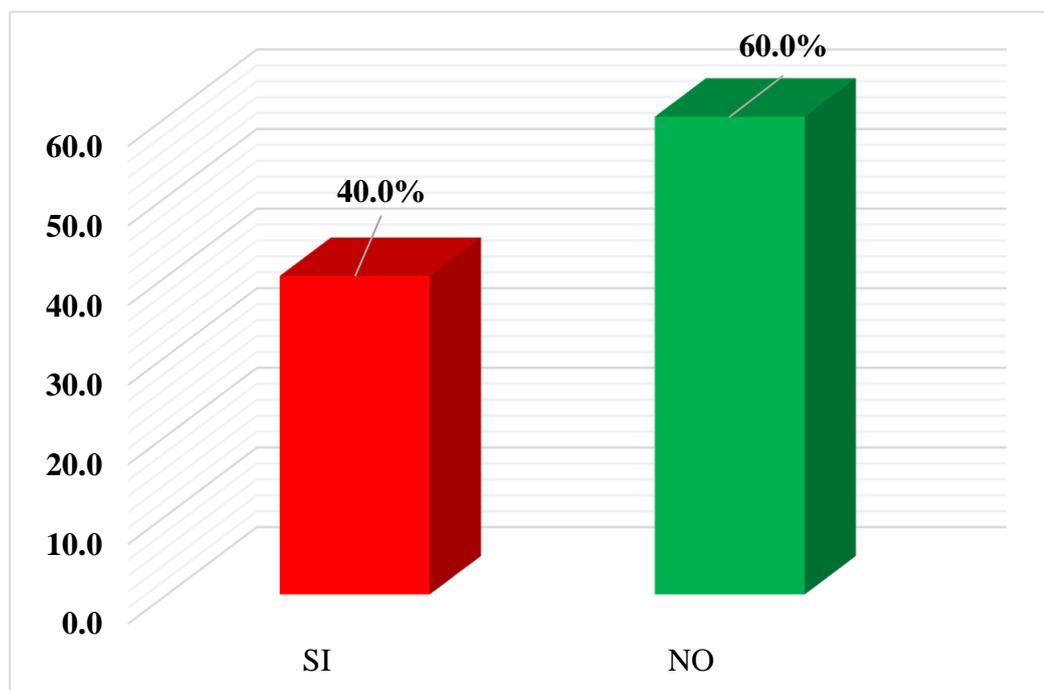


Figura 22: Gráfico de barras que representa a la ¿La MYPE cuenta con cursos de capacitación?  
Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Cursos de capacitación” los encuestados respondieron que el 60% afirma que la MYPE no cuenta con cursos de capacitación.

**Tabla 23**  
*Trabajo bien hecho*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	25	50.0
<b>NO</b>	25	50.0
<b>TOTAL</b>	50	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador  
Elaboración Propia

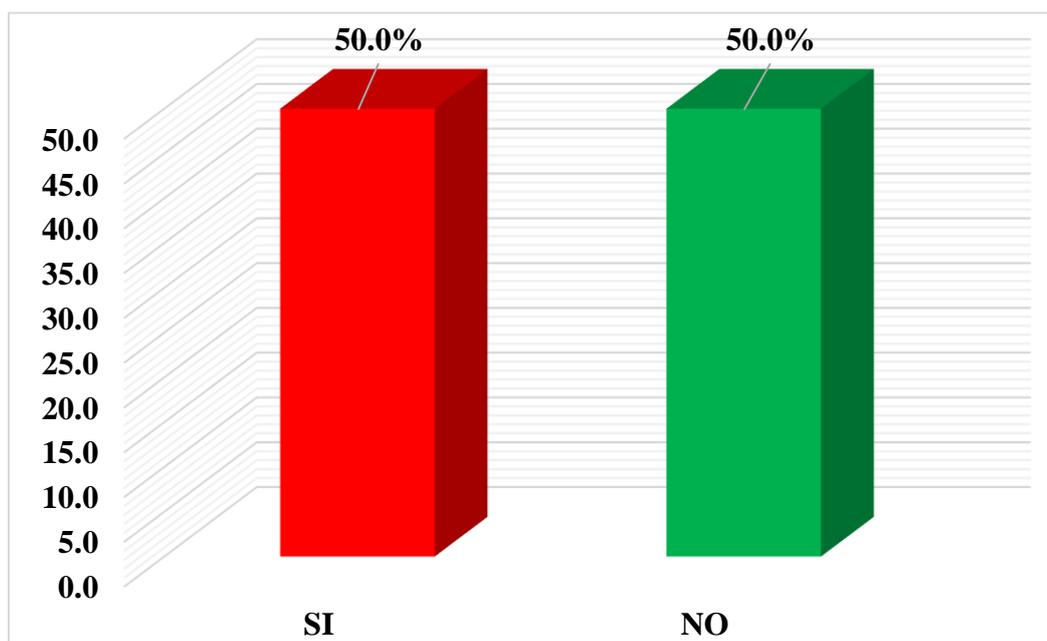


Figura 23: Gráfico de barras que representa a la ¿La MYPE recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.  
Elaboración propia.

En la tabla denominada “Trabajo bien hecho” los encuestados respondieron que el 50% afirma que la MYPE si motiva o recompensa a los trabajadores por un trabajo bien hecho.

## 5.2 Análisis de resultados

En la tabla 1 y figura 1 denominada “Enfoque al cliente” se ha determinado que el 55% afirma que la MYPE si se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad, mientras tanto el 45% sostuvo que la MYPE no se enfoca al cliente. Lo que coincide con el autor Martínez (2014) cuando habla del estudio de mercado que realizo para detallar el análisis y diagnóstico situacional del sector y un análisis interno de la empresa, lo cual va a permitir identificar las necesidades de los consumidores y oportunidades que ofrece el mercado, enfocándose al cliente y estableciendo los objetivos en base a los cuatro indicadores de Plan de Marketing: Producto, Promoción, Plaza y Precio. Por otro lado, Moreno (2001), brinda a la organización elementos que permite lograr la calidad del producto o servicio, de manera que las necesidades satisfagan de modo permanente y tener una buena relación con los clientes.

Por lo tanto, se recomienda que una organización siempre debe conocer las necesidades del cliente para enfocarse en brindar una excelente calidad de servicio o producto, un trato amable, ambientes agradables, comodidades, trato personalizado y rápido, para que de esta manera poder generar un estado emocional positivo en ellos, lograr una ventaja competitiva y un negocio viable.

En la tabla 2 y figura 2 denominada “Gerentes o dueños” se observa que el 94% menciona que no es necesario que los gerentes o dueños de una MYPE deben ser líderes, no obstante, el 6% menciona que si consideran que los dueños o gerentes de una MYPE deben ser líderes. Lo que coincide con el autor Martínez (2014) cuando habla que el 75% de los empresarios son líderes y utilizan mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 75% por parte de los empresarios o gerentes es muy loable para éxito empresarial. Por otro lado, según Lorudoyer (1998), la empresa es donde se fabrica la calidad. Como eventos clave se encuentran: la búsqueda

de la satisfacción de los clientes, liderazgo de la gerencia, cooperación interna y trabajo en equipo, logrando conseguir con éxito las metas establecidas.

Por lo expuesto anteriormente por el autor, se concluye que el liderazgo es la función que ocupa una persona para conducir una organización, que no necesariamente tiene que ser un gerente, jefe o dueño, ya que todas las personas, en este caso todos los trabajadores contamos con la capacidad de poder guiar una empresa logrando sus metas establecidas.

En la tabla 3 y figura 3 denominada “Servicio o producto” se obtuvo que el 53 % indica que la MYPE si utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto, por lo contrario, el 47% afirma que no utiliza la participación de su personal lo que coincide con el autor Vidal (2014) cuando habla que en nuestro país hay una gran cantidad de empresas con Sistema de Gestión netamente empíricos convirtiéndose este en las más grandes dificultades para su éxito, también las mejores en la satisfacción y participación del personal de la empresa Consultora y se fueron acentuando con la implementación de registros, controles y demás documentos del sistema. Por otro lado, James (1997), nos habla la gestión de calidad es una ciencia continuamente mejorar la calidad de todos los procesos, producto y servicios en una organización, enfatizando el rol del cliente y el compromiso y participación por parte de los trabajadores para lograr lo establecido.

Por lo tanto, se concluye que el personal es una pieza clave que posibilita sus habilidades para el beneficio de la organización, por ende, la opinión y su participación del trabajador es importante, ya que lo hacemos participe de las metas y objetivos de la empresa y de esta manera poder trabajar y lograr junto con ellos el éxito.

En la tabla 4 y figura 4 denominada “Implementar procesos” se observa que el 100% afirma si es importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad, lo que coincide con el autor Jijón (2014) concluye que

las propuestas fueron basadas en las normas internacionales ISO: 9001 y 10002, involucrando procesos básicos de la cadena de valor, la investigación es referencial en cuanto al desarrollo de la propuesta y la parte metodológica que enriquecerá la investigación. Por tanto, los procesos propuestos se encuentran enmarcados dentro de las recomendaciones ofrecidas por la norma ISO 9001: 2008 de gestión de la calidad y la norma ISO 10002: 2004 de satisfacción del cliente. Por otro lado, Deming (1982), indica que la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño para ofrecer productos o servicios de calidad.

Por lo tanto, se concluye que emplear la gestión por procesos ayuda a la empresa a definir el rol que debe tomar cada empleado, cubriendo de forma más satisfactoria las necesidades de los clientes, así mismo ayudara a la MYPE a tener un buen orden consiguiendo la productividad y calidad de la misma.

En la tabla 5 y figura 5 denominada “Emplea sistemas” se observa que el 73% indica que la MYPE si emplea sistemas con el propósito de contribuir a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos, mientras tanto el 27% indica que la MYPE no emplea sistemas. Lo que coincide con el autor Montero (2016) cuando habla que la aplicación de una metodología de trabajo, ha permitido la elaboración de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa real en base a la aplicación de los Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa ISO 9001:2015, direccionados hacia la calidad en la empresa. Por otro lado, Ruiz (2004), indica que la gestión de calidad ya no es una técnica para evitar reclamos de clientes insatisfechos, sino para elaborar sistemas, estrategias para hacer bien las cosas y no esperar que se produzca el error para lamentarnos y luego corregirlo siempre enfocándose al cliente. Por lo tanto, se concluye que los sistemas son de mucha importancia en una

organización, han cambiado la forma de operar, ayudando a la unión de las distintas áreas, mejorando la atención de los clientes, evitando pérdidas de tiempo, así mismo contribuye a la eficiencia y eficacia de las metas y objetivos de la empresa.

En la tabla 6 y figura 6 denominada “Infraestructura y tecnologías” se observa que el 78% afirma que la MYPE si ha tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio consideran que la organización si es ordenada al brindar el producto o servicio, mientras tanto el 22% sostuvo que la MYPE no ha tenido una mejora continua. Lo que coincide con el autor Guaraca (2015), en donde llega a la conclusión que la actividad que limitaba la productividad en el proceso de prensado de las pastillas de freno y habiéndose implementado un nuevo método para mejorar el rendimiento de la máquina y equipos se logró incrementar la productividad en un 25% y que la maquina opere al 69% de su capacidad. Por otro lado, Centurión (2013), manifiesta que hay varias razones objetivas que justifican este interés por la calidad, una de ellas es buscar de forma activa la satisfacción del cliente, orientar su infraestructura hacia una mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y motiven a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

Por lo tanto, se concluye que realizar una mejora continua de los equipos, tecnología o infraestructura en una organización ayuda a subsanar errores, reforzar aciertos y mejorar la satisfacción de los clientes, es por ello que debe estar en constantes cambios tecnológicos y maquinarios ya que facilita el trabajo de los trabajadores e incrementa la productividad.

En la tabla 7 y figura 7 denominada “Opinión de los trabajadores” se ha determinado que el 57% afirma que, si toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma la MYPE, mientras tanto el 43% sostuvo que no toman en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma la MYPE. Lo que coincide con Cerezo (2015) cuando habla que la administración deberá evaluar permanentemente el

desempeño de cada funcionario como también recibir o tener en cuenta la opinión de cada trabajador que colabora en las decisiones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, de tal manera que se mejore el servicio que se da a los usuarios que asisten a la empresa en busca de un servicio o requerimiento técnico. Por otro lado, Operé (1995) indica que un sistema de gestión de calidad en una empresa, ayuda a la satisfacción total de los clientes y consumidores, mediante la participación y opinión activa de todo el personal en las decisiones que se toma.

Por lo tanto, se concluye que es importante involucrar a los empleados al establecer metas, decisiones y en el desarrollo de proyectos de mejora, muchas veces los empleados tienen las respuestas a la mayoría de problemas dentro de la empresa, así mismo ayuda que el trabajador cumpla sus funciones de manera satisfactoria, ya que la empresa se beneficia cuando los trabajadores saben que te preocupas por ellos.

En la tabla 8 y figura 8 denominada “Obtendrá beneficios” se observa que el 94% afirma que la MYPE si obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores, mientras tanto el 6% sostuvo que la MYPE no obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores. Lo que coincide con el autor Sullon (2014) cuando habla que la falta de capacitación del personal y poca relación mutua con los proveedores origina la disminución en el nivel de productividad en las MYPE, al 91%, siendo la capacitación al personal en unos de los pilares para que logren un auge y crecimiento notable en el mercado global en el que hoy nos desenvolvemos. Por otro lado, Summers (1999) menciona que el sistema de gestión de la calidad es dinámico, satisface las necesidades del cliente ya sea externo, minimiza costos siempre con eficiencia, proactividad y motivación, además aporta una solida ventaja competitiva y permite tener buenas relaciones con los proveedores.

Por lo tanto, se concluye que los proveedores son un componente básico para el éxito de la empresa, por ello crear una buena relación, nos acerca al éxito empresarial, ayuda a ajustar precios, permitiéndole convertirse en parte de un equipo interno, ya que la unión hace la fuerza.

Del primer objetivo específico se tiene que el 100% afirma que es importante implementar procesos en la organización, un 94% considera que las relaciones mutuas con sus proveedores se logra beneficios, el 78% indica que la organización ha tenido mejora continua en su infraestructura, tecnología y sistemas, además un 73% ha observado que la MYPE si emplea sistemas que ayuden en la eficiencia y eficacia de las metas y objetivos, el 57% considera que si tiene en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma la organización y un 55% afirma que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad. Sin embargo, un 94% considera que no todos los gerentes deben ser líderes, el 53% no utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio.

En la tabla 9 y figura 9 denominada “Manual de funciones” se observa que el 97% si consideran importante la existencia de un manual de funciones en la organización mientras tanto el 3% indica que no es importante la existencia de un manual de funciones lo que coincide con el autor Ozuna (2014) cuando concluye que la existencia de un manual de funciones ayuda a la organización a tener un buen control. Por otro lado, James (1997), la gestión de calidad se desarrolla con varios elementos: valores, principios, normas y un manual de funciones aceptadas por todos los trabajadores, además misión, política, objetivos y procesos.

Por lo tanto, se concluye que la existencia de un manual de funciones es importante para las organizaciones, ya que ayuda a tener un mejor control porque de esta manera le permitirá establecer las funciones o responsabilidades de los trabajadores.

En la tabla 10 y figura 10 denominada “Tareas o funciones” se ha determinado que el 68% afirma que la MYPE si planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar una excelente gestión de calidad, mientras tanto que el 32% observa que la organización no planifica sus tareas o funciones. Lo que coincide con el autor Cerezo (2015) en donde habla que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – Agencia El Empalme, mantiene una planificación, políticas, programas y estrategias empresariales para el desarrollo de las actividades cotidianas, lo que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por otro lado, Rodríguez (2012), señala que la gestión de calidad debe estar documentado y planificado todos los procedimientos técnicos y gerenciales en una organización, para conducir las acciones de la fuerza de trabajo, maquinarias y equipos asegurando la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se concluye que la planificación permite coordinar mejor los esfuerzos al tener las actividades ordenadas, las funciones o tareas que cada trabajador debe de realizar

deben de estar bien definidas para que se puedan consignar de la mejor manera posible y así lograr los objetivos de la organización.

En la tabla 11 y figura 11 denominada “Equipos y maquinarias adecuado” se observa que el 52% afirma que los equipos y maquinarias que utiliza la organización si es el adecuado para lograr sus objetivos, mientras tanto el 48% sostuvo que los equipos y maquinarias que utiliza la organización no es el adecuado. Lo que coincide con el autor Burneo (2014) cuando habla que la aplicación de la filosofía Lean, se ha mejorado en los tiempos productivos y contributaria, relacionados con tema de calidad, seguridad, equipos y maquinarias adecuado logrando un nivel de servicio adecuado a las necesidades de los usuarios de la vías y logro de objetivos, de tal manera que se encontraba en un mal estado. Por otro lado, Feigenbaum (1997) donde llega a la conclusión que un sistema de gestión es el conjunto de trabajo de actividades que elabora el ser humano, dirigido por información que elabora sobre máquinas y equipos en buen estado para alcanzar un propósito u objetivo común.

Por lo tanto, se concluye que el funcionamiento de los equipos es importante en una organización, ya que aumentan y aceleran los procedimientos, perfeccionan los trabajos, ahorrar tiempo y facilita el comercio, así mismo deben tener un mantenimiento adecuado porque si no fuese así puede provocar paradas costosas en los procesos productivos y no se terminara el producto y por ende provocara insatisfacción en el cliente.

En la tabla 12 y figura 12 denominada “Entrega del producto” se observa que el 84% indica que el proceso que emplea la organización al entregar el producto es el adecuado, mientras tanto el 16% sostuvo el proceso que emplea la organización no es el adecuado. Lo que coincide con el autor Martínez (2014) cuando habla que los procesos claves mejor organizados y estandarizados ayudara en el incremento de la producción, disminuyen el tiempo, permitiéndole a la empresa atender a una mayor demanda de

productos. Por otro lado, James (1997) indica que el aseguramiento, son todas las acciones, actividades o tareas planificadas y sistematizadas, a través de la conformidad en procesos y sistemas de calidad.

Por lo tanto, se concluye que los procesos evolucionan y es importante gestionarlos porque a través de ello permite la optimización de la actividad, un mejor orden y control de las funciones, así mismo mejora la eficiencia y ayuda al crecimiento de la organización.

En la tabla 13 y figura 13 denominada “Emplee procedimientos” se observa que el 93% considera importante que la organización si emplee procedimientos para llevar acabo sus procesos, mientras que el 7% sostuvo que no es importante que la organización emplee procedimientos para llevar acabo sus procesos. Lo que coincide con el autor Chávez (2017) cuando habla que la logística si tiene relación con la productividad en las micro y pequeñas empresas, ya sea en la planeación, implementación y control de procedimientos logísticos para llevar a cabo todos los procesos y lograr la productividad. Por otro lado. Rodríguez (2012) señala que la gestión de calidad debe estar documentado y planificado los procedimientos técnicos y gerenciales en una organización para asegurar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se concluye que los procedimientos son documentos que describen de forma detallada como realizar determinadas funciones, actividades y procesos, es por ello que es importante que la organización emplee procedimientos porque ayuda a evitar variaciones que puedan ocasionar pérdidas para la organización.

Del segundo objetivo específico se observó que el 97% afirma que es importante la existencia de una estructura organizacional dentro de una organización, un 93% considera importante que la organización emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos, el 84% indica que los procesos que emplea la organización es el adecuado, mientras tanto el 68% ha observado que la planificación si es realizada en la organización en las diferentes tareas o funciones y por ultimo un 52% considera que el recurso que utiliza la organización es el adecuado.

En la tabla 14 y figura 14 denominada “Cumplimiento de objetivos” se observa que el 92% considera que las actividades que realiza en la organización si conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa, mientras que el 8% indica que las actividades que desarrolla en la organización no conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Lo que coincide con el autor Guaraca (2015), cuando habla que las actividades que desempeña el personal conllevan al cumplimiento de la productividad en el proceso de prensado de pastillas. Por otro lado, Bain (2003) el autor indica que el volumen y la calidad que conlleva las actividades recreativas ayuda al crecimiento del negocio y aumenta su rentabilidad, utilidades y productividad.

Por lo tanto, se puede concluir que los trabajadores deben realizar ciertas actividades en una organización para ayudar al logro de la misma, así mismo el cumplimiento de los objetivos.

En la tabla 15 y figura 15 denominada “Conforme con las actividades” se observa que el 66% de los trabajadores si está conforme con las actividades que realiza en la organización, mientras que el 34% de los trabajadores indica que no están conforme con las actividades que realiza en la organización. Lo que coincide con el autor Burneo (2014) cuando habla que si existe un buen clima laboral, ayuda que el personal se esfuerce para realizar bien su trabajo y desempeñar de manera correcta las actividades que estable su subordinado, por otro lado según la Real Academia Española (2014), indica que la productividad es la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales y energía, es por eso que se debe logra una satisfacción en el personal para que se pueda desarrollar las actividades de manera satisfactoria.

Por otro lado, se puede concluir que si existe un buen clima laboral en una organización el trabajador realizara sus actividades de manera satisfactoria y estará conforma de formar parte de la organización y desempeñar las actividades que su jefe le establezca.

En la tabla 16 y figura 16 denominada “Actividades asignadas” se observa que el 100% de los encuestados indican que el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas. Lo que coincide con el autor Sullon (2014), en donde llega la conclusión que el tipo de indicador que se utiliza para medir la productividad es el el indicador de la actividad por equipos, entendiéndose a esta como el rendimiento en eficiencia de las actividades. Por otro lado, Koontz y Weihrich (2004), la productividad es la relación entre materiales a productos en cierto periodo. En la fabricación, la producción sirve para evaluar el rendimiento de las maquinarias, talleres, equipos de trabajo y a los trabajadores, que desarrollen en algún proyecto, actividades o celebridades de la organización.

Por otro lado, se puede concluir que trabajar en equipo implica compromiso, ya que todos trabajamos para alcanzar metas comunes, siempre con armonía, responsabilidad, creatividad y voluntad, ya que las actividades fluirán de manera más rápida y eficiente, donde cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo.

En la tabla 17 y figura 17 denominada “Esfuerzo y dedicación” se ha determinado que el 82% de los encuestados sostuvo que la MYPE si considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la misma. Lo que coincide con el autor Venutolo (2014) cuando habla que se debe obtener un buen clima laboral, trabajadores eficientes y dedicados en las actividades en beneficio a la organización, higiene y seguridad para elevar la productividad. Por otro lado, Núñez (2007) afirma que la productividad es la eficiencia, efectividad y compromiso de los trabajadores en un determinado proceso en lograr productos o servicios, en las que satisfagan las necesidades de la sociedad.

Por otro lado, se puede concluir que con esfuerzo, eficiencia y mucha dedicación los trabajadores podrán desarrollar correctamente sus actividades, pero para ello se debe

reconocer dicho esfuerzo originando cambios positivos en ellos, El reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito.

En la tabla 18 y figura 18 denominada “Ahorra gastos” se ha determinado que el 68% indica que si piensa en ahorrar gastos cuando su jefe le asignan tareas o funciones, mientras tanto el 32% afirma que no piensa en ahorrar gastos en las diferentes tareas o funciones que se les asigne. Lo que coincide con el autor Juárez (2014) cuando habla que la eficiencia al momento de realizar las actividades, los recursos humanos que se utiliza, capital, conocimientos y habilidades, son usados para producir bienes y servicios en el mercado. Por otro lado, Estiballo y Zamorra (2002) el autor afirma que la productividad es una de las variables para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos en las actividades y funciones que desempeña la organización.

Por lo tanto, se concluye que si el trabajador es eficiente al realizar ciertas funciones le traerá algunos beneficios, el ser eficiente significa realizar o cumplir adecuadamente una función, es decir poner a disposición sus habilidades para desarrollarlo de manera correcta y que beneficie a la organización.

En la tabla 19 y figura 19 denominada “Mejores productos” se ha determinado que el 78% sostuvo que a su jefe si le interesa brindar mejores productos al cliente, mientras que el 22%. Lo que coincide con el autor Chávez (2017) cuando habla que el 40% de los clientes queda impactado por el producto y la atención que se le dio por lo que el dueño se interesa en brindar un buen producto y servicio a sus clientes. Por otro lado, Robbins yCoulter (2000) el autor indica que la productividad es el total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos empleados para generar una excelente producción y brindar mejores productos al cliente.

por lo tanto, se concluye que brindar un mejor producto al cliente hace que contemos con su fidelidad, ya que de esta, manera el cliente se sentirá satisfecho y asistirá constantemente a la organización, las personas buscan y se quedan donde se sienten bien, son aceptadas y se les presta atención, ya sea en una relación personal, comercial o de negocios. Por otra parte, intentarán alejarse de cualquier cosa que les provoque una experiencia negativa, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato.

En la tabla 20 y figura 20 denominada “Servicio o producto adecuado” se observa que el 96% considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente si es el adecuado y lo satisface, mientras que el 4% sostuvo que el servicio o producto que se le brinda al cliente no es el adecuado. Lo que coincide con el autor Montero (2016), cuando habla que lograr una ventaja competitiva depende de ofrecer un adecuado servicio y un orden en las organizaciones al momento de brindar el servicio se torna beneficio para la empresa. Por otro lado, Centurión (2013), donde llega a la conclusión que satisfaciendo las necesidades del cliente mediante un elevado compromiso en ofrecer un servicio o producto oportuno y de calidad.

Por lo tanto, se concluye el producto y servicio que se le ofrece al cliente debe ser el adecuado y debe cubrir sus necesidades para lograr una ventaja competitiva y lealtad en los clientes.

Del tercer objetivo específico se observó que el 100% afirma que la actividad en equipo en una organización es indispensable para llevar a cabo las actividades asignadas, un 96% considera que la eficacia con la que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface, mientras que el 92% de los trabajadores afirma que las actividades que realiza conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa, un 82% sostuvo que el esfuerzo y dedicación que emplean en las actividades por proyecto benefician a la organización, el 78% mencionaron que la efectividad con la que el gerente le interesa brindar mejores productos al cliente será satisfactorio para la organización, un 68% de los trabajadores indica que las tareas y funciones que le asigna su jefe las desarrolla de manera eficiente y por ultimo un 66% de los trabajadores indica que si están conforme con las actividad individuales que realiza en la organización.

En la tabla 21 y figura 21 denominada “Buena y frecuente comunicación” se observa que el 70% considera que si existe una buena y frecuente comunicación interna, mientras tanto el 30% afirma que no existe una buena y frecuente comunicación interna a la vez se puede observar en la tesis de Alva & Juárez (2014), el autor señala que existe un nivel medio de productividad, no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente y que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral y aumentar la producción, comprenden comunicación interna, incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores y tecnologías de información. Por otro lado, Koontz y Weihrich (2004), señala que la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad y una buena comunicación interna.

Por lo tanto, se concluye que una excelente comunicación interna permite mejorar la efectividad de la organización, por esta razón es vital mantener informados a los trabajadores de todo lo que sucede, ya sea positivo o negativo porque así ellos podrán participar en brindar posibles soluciones, brindando todo su respaldo y sentirán más confianza tanto con los dueños como con sus compañeros de trabajo.

En la tabla 22 y figura 22 denominada “Cursos de capacitación” se observa que el 40% de los trabajadores no ha recibido alguna capacitación durante el tiempo que viene laborando, mientras tanto el 60% afirma que si ha recibido capacitaciones, lo que coincide con el autor Sullón (2014), el autor señala que el 91% del personal está siendo capacitados ya que es uno de los pilares que logra un auge y crecimiento notable en el mercado global en el que hoy nos desenvolvemos. Por otro lado, Estiballo y Zamora (2002), señala que una de las variables clave para medir la eficiencia y la evolución de los sectores económicos, es la productividad y con una buena capacitación ayuda al crecimiento de la

organización y de los trabajadores.

Por lo tanto, se concluye que tener trabajadores muy bien capacitados ayudara que las funciones o labores que se les da las realicen de manera eficaz y proactiva, ayudando al crecimiento de la productividad y las metas que la empresa tiene establecidas.

En la tabla 23 y figura 23 denominada “Trabajo bien hecho” se observa que el 50% de los trabajadores la organización si recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho, mientras tanto el 50% indica que no son motivados. Lo que coincide con el autor Burneo (2014), señala que con la aplicación de la filosofía Lean se comprobó que la motivación del personal es muy importante, el sentirse involucrado y respaldado, sobre todo cuando existe un clima laboral adecuado, ayuda a que el personal se esfuerce por realizar bien su trabajo. Por otro lado, Vivas (2015), señala que la poca motivación entre número creciente de empleados nuevos con nuevas actitudes, Conflictos humanos no resueltos en el trabajo de equipo, dando por resultado una ineficiencia en la empresa, ocasionan una disminución de nuevas oportunidades de innovaciones.

Por lo tanto, se concluye que para que el trabajador se encuentre motivado y este comprometido con la empresa debe tener un motivo que lo lleve a la acción, para que pueda desarrollar sus labores de manera correcta y lograr beneficios para la organización.

Del cuarto objetivo específico, se tiene que el 70% afirma que si existe una buena y frecuente comunicación interna, mientras que el 50% indica que si es existe algún tipo de motivación o recompensa por un trabajo bien hecho. Sin embargo, un 60% sostiene que no realizan cursos de capacitación.

## VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los principios de gestión de calidad de las MYPE, se tiene que es importante implementar procesos en las organizaciones, las relaciones mutuas con los proveedores logra beneficios, así mismo se observado que las MYPE han tenido una mejora continua en su infraestructura, tecnología, empleando sistemas que ayuden en la eficiencia y eficacia de las metas y objetivos, ya que la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma la organización son de mucha importancia para enfocarse al cliente y brindar una buena gestión de calidad. Sin embargo, no todos los gerentes deben ser líderes, ya que los trabajadores también cuentan con la capacidad de liderar y encaminar una organización.

Respecto a conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE, se concluye que es importante la existencia de una estructura organizacional dentro de las MYPE, así mismo emplear procedimientos para llevar a cabo los procesos de manera correcta, indicando que los procesos que emplea la organización es el adecuado, lo que significa que la MYPE si planifican sus tareas o funciones, así mismo se observó que el recurso que utiliza la organización si es el adecuado para lograr sus objetivo y satisfacer al cliente.

Con respecto a los indicadores de la productividad de las MYPE se tiene que las actividades en equipo en una organización es indispensable para llevar a cabo las actividades o proyectos asignados, la eficacia con la que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface, mientras que los trabajadores afirman que las actividades que realizan conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa, así mismo el esfuerzo y dedicación que emplean en las actividades por proyecto benefician a la organización, lo cual indica que la efectividad con la que el gerente le interesa brindar mejores productos al cliente es satisfactorio para la organización, ya que las tareas y funciones se desarrollan

de manera eficiente lo que significa que los trabajadores si están conforme con las actividad individuales que realizan en la organización.

Con respecto a las estrategias para elevar el nivel de productividad del personal en las MYPE, se concluye que los trabajadores afirman que, si existe una buena y frecuente comunicación interna, a la vez si se motiva o se recompensa al personal, Sin embargo, no cuentan con cursos de capacitación para potenciar a los trabajadores en su desarrollo, alcanzando un nivel de compromiso y obtener mejores resultados.

.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Burneo. (2014). *“mejora de la productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construcción”*. Piura: UNP.
- Canova, H. C. (2015). *PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA MYPES*. Piura: Consorcio de Investigacion Económica y Social.
- Centurión. (2013). *Buscar Forma Activa la satisfacción del cliente*. Gretel, Malaga.
- Cerezo, G. (2015). *Gestión de Calidad, administrativa y Financiera y su inidencia en la atenncion al cliente*. Caracas: Empalme.
- Chavez. (2017). *“La logística y la productividad en las micro y pequeñas empresas de la localidad de Huánuco”*. Huanuco: Universidad de Huanuco.
- Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Fernandez. (2014). *“Evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad”*. Lima: UMSM.
- Garrido. (2014). *Emprendimiento Administrativo*. Lima: Conicet.
- Guaraca. (2015). *“Mejora de la Productividad, en la sección de prensado de pastillas, mediante el estudio y la medición del trabajo de la fabricación de frenos automotrices Edgar S.A.”*. Quito: Edgar S.A.
- INEI. (2010). *Licencia de Funcionamiento*. Lima: Inei.
- Jijón, B. y. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la norma internacional ISO 9001*. Ecuador: Rebaja.

- Juárez, A. &. (2014). *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.”*. Trujillo: Chimu S.A.
- Lozano, I. (26 de Febrero de 2013). *MYPES, INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN EL PERÚ*. Obtenido de MYPES, INCLUSIÓN Y DESARROLLO EN EL PERÚ: <http://www.elanalista.com/?q=node/195>
- Martínez. (2014). *Diseño de Plan de Marketing para las Farmacias Independientes “Karla” y “Patricia”*. Chiclayo: Usat.
- Miranda. (2011). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Montero, S. y. (2016). *Proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO: 9001*. Cartagena: Center S.L.
- Ozuna. (2014). *“La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera”*. Mexico: UNPN.
- Promype. (2016). *Competitividad y Productividad de las Mypes*. Piura: Cepal.
- Rivera. (2014). *“Influencia de la capacitación en la rentabilidad de las mypes”*. Piura: Uladech.
- Rodríguez. (2012). *Gestión de calidad es un sistema estratégico de trabajo*. España: Entravica.
- Sullon. (2014). *“Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE”*. Piura: ULADECH.
- UNESCO. (2011). *Factores Socioculturales*. Lima: Unesco.

Vargas. (2015). "*Caracterización de la competitividad y la productividad en las MYPE*".

Talara: Uladech.

Venutolo. (2014). "*Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas*

*y medianas*". Valencia: Arnet.SAC.

Vidal. (2014). "*Implantación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de*

*servicio de lavandería*". Lima: UMSM.

## **ANEXOS**

## Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro boticas de Chulucanas con respecto a la gestión de calidad y productividad, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1.- ¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?

Si (    )

No (    )

2.- ¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean Lideres?

Si (    )

No (    )

3.- ¿Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?

Si (    )

No (    )

4.- ¿Cree que es Importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad?

Si (    )

No (    )

5.- ¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?

Si (    )

No (    )

6.- ¿Ha observado si la organización ha tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio?

Si ( )

No ( )

7.- ¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?

Si ( )

No ( )

10.- ¿Ha observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar una excelente gestión de calidad?

Si ( )

No ( )

11.- ¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?

Si ( )

No ( )

12.- ¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?

Si ( )

No ( )

13.- ¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar acabo sus procesos?

Si ( )

No ( )

## Cuestionario dirigido a los trabajadores



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro boticas de Chulucanas con respecto a la gestión de calidad y productividad, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1.- ¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Si ( )

No ( )

2.- ¿Está conforme con las actividades que realiza en la organización?

Si ( )

No ( )

3.- ¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?

Si ( )

No ( )

4.- ¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?

Si ( )

No ( )

5.- ¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?

Si ( )

No ( )

6.- ¿Cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente?

Si ( )

No ( )

7.- ¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?

Si (    )

No (    )

9.- ¿La MYPE cuenta con cursos de capacitación?

Si (    )

No (    )

10.- ¿La MYPE recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?

Si (    )

No (    )

## VALIDACIONES

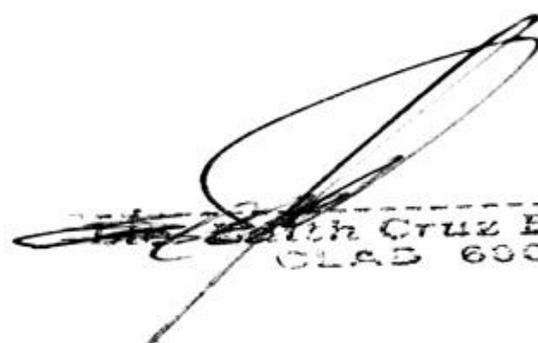
Yo, Edith Lora Cruz Bautista  
identificado con DNI 00847742, MAGÍSTER EN  
Dirección y Gestión Empresarial; Por medio de la  
presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de  
recolección de datos: cuestionario, elaborado por Betsy Kiavet Rado Duque, a los efectos  
de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de  
investigación: "CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES, RUBRO BOTICAS CENTRALES DE  
CHULUCANAS-PIURA, AÑO 2017", que se encuentra realizando. Luego de hacer la  
revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las  
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 12 Junio 2017

  
Edith Cruz Bautista  
MAGÍSTER

ÍTEM RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		NECESITA MEJOR REDACCIÓN?		ES TENDENCIOSO Y AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEM PARA MEDIR EL CONCEPTO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
2. ¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean Líderes?	X						SI ( ) NO (X)
3. Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
4. Cree que es importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
5. ¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
6. ¿Ha observado si la organización a tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
8. ¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
9. ¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
10. ¿Ha Observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar un excelente gestión de calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
11. ¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

12. ¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
13. ¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
<b>PARA EL TRABAJADOR</b>							
14. ¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
15. ¿Esta conforme con las actividades que realiza en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
16. ¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
17. ¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
18. ¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
19. ¿Cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
20. ¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
21. ¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
22. ¿La mype cuenta con cursos de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
23. ¿La mype recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)

  
 Elizabeth Cruz Bautista  
 CLAB 6007

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos MAURER GINOCCHIO VEGA

identificado con DNI 02867439, MAGÍSTER EN

ADM. y DIRECCIÓN DE EMP. : Por medio de la

presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de

recolección de datos: cuestionario, elaborado por Betsy Kiavet Rado Duque, a los efectos

de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de

investigación: "CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y

PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES, RUBRO BOTICAS CENTRALES DE

CHULUCANAS-PIURA, AÑO 2017", que se encuentra realizando. Luego de hacer la

revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las

observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de Junio 2017

  
Jc. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
CLAD. 0684

ITEMS RELACIONADO CON LA GESTION DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		NECESITA MEJOR REDACCIÓN?		ES TENDENCIOSO Y AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
2. ¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean líderes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
3. Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
4. Cree que es importante implementar procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicios de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI (✓) NO ( )
5. ¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
6. ¿Ha observado si la organización a tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
7. ¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
8. ¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
9. ¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
10. ¿Ha observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar un excelente gestión de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
11. ¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)

12. ¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
13. ¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI (✓) NO ( )
<b>PARA EL TRABAJADOR</b>							
14. ¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
15. ¿Esta conforme con las actividades que realiza en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
16. ¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
17. ¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
18. ¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
19. ¿Cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
20. ¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
21. ¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
22. ¿La mype cuenta con cursos de capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)
23. ¿La mype recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (✓)

  
 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
 CLAD. 0688

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA

identificado con DNI 02657232 , MAGÍSTER EN

Ciencias Políticas : Por medio de la

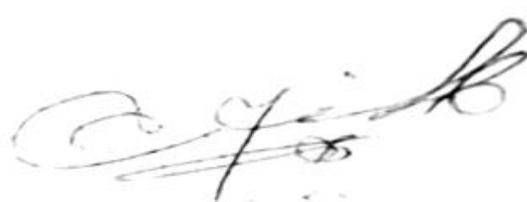
presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Betsy Kiavet Rado Duque, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES, RUBRO BOTICAS CENTRALES DE CHULUCANAS-PIURA, AÑO 2017", que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostraza  
CLAD 05862

ÍTEM RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD PARA EL CLIENTE	ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		NECESITA MEJOR REDACCIÓN?		ES TENDENCIOSO Y AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ÍTEM PARA MEDIR EL CONCEPTO
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
2. ¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean Líderes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (Y)
3. Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
4. Cree que es importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
5. ¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
6. ¿Ha observado si la organización a tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
7. ¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (Y)
8. ¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (Y)
9. ¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
10. ¿Ha Observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar un excelente gestión de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (Y)
11. ¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (Z)

12. ¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13. ¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar a cabo sus procesos?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
<b>PARA EL TRABAJADOR</b>							
14. ¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15. ¿Esta conforme con las actividades que realiza en la organización?	X			X		X	SI ( ) NO (Y)
16. ¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17. ¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18. ¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19. ¿Cree que su superior le intereza brindar mejores productos al cliente?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
20. ¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?	X			X		X	SI ( ) NO (Y)
21. ¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?	X			X		X	SI ( ) NO (Y)
22. ¿La mype cuenta con cursos de capacitación?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
23. ¿La mype recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?	X			X		X	SI ( ) NO (Y)



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
CLAD 05862

**CODIFICACIÓN: VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

Preguntas Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>O1: Determinar los principios de gestión de calidad</b>								<b>O2: Conocer los elementos de la gestión de calidad</b>				
<b>E1</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2
<b>E2</b>	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
<b>E3</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>E4</b>	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
<b>E5</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
<b>E6</b>	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E7</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
<b>E8</b>	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
<b>E9</b>	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
<b>E10</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>E11</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E12</b>	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
<b>E13</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>E14</b>	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
<b>E15</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E16</b>	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E17</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E18</b>	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E19</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E20</b>	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E21</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>E22</b>	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
<b>E23</b>	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E24</b>	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
<b>E25</b>	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1

<b>E26</b>	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E27</b>	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E28</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E29</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E30</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E31</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E32</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E33</b>	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
<b>E34</b>	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
<b>E35</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>E36</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E37</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E38</b>	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E39</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E40</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
<b>E41</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
<b>E42</b>	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E43</b>	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
<b>E44</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E45</b>	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
<b>E46</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>E47</b>	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E48</b>	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E49</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
<b>E50</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E51</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E52</b>	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
<b>E53</b>	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>E54</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>E55</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E56</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>E57</b>	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1

<b>E58</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E59</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E60</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E61</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E62</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E63</b>	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E64</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E65</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E66</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E67</b>	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>E68</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E69</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>E70</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E71</b>	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>E72</b>	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E73</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E74</b>	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
<b>E75</b>	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
<b>E76</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
<b>E77</b>	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
<b>E78</b>	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
<b>E79</b>	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E80</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
<b>E81</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E82</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E83</b>	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1
<b>E84</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
<b>E85</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E86</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
<b>E87</b>	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>E88</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
<b>E89</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

<b>E90</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
<b>E91</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
<b>E92</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E93</b>	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
<b>E94</b>	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
<b>E95</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
<b>E96</b>	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
<b>FRECUENCIA</b>	Si: 53 No: 43	Si: 6 No: 90	Si: 45 No: 51	Si: 96 No: 0	Si: 70 No: 26	Si: 75 No: 21	Si: 55 No: 41	Si: 90 No: 6	Si: 93 No: 3	Si: 65 No: 31	Si: 50 No: 46	Si: 81 No: 15	Si: 89 No: 7
<b>TOTAL</b>	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
<b>PORCENTAJE</b>	Si: 55 No: 45	Si: 6 No: 94	Si: 47 No: 53	Si: 100 No: 0	Si: 73 No: 27	Si: 78 No: 22	Si: 57 No: 43	Si: 94 No: 6	Si: 97 No: 3	Si: 68 No: 32	Si: 52 No: 48	Si: 84 No: 16	Si: 93 No: 7
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

<b>P</b>	Pregunta
<b>E</b>	Encuestado
<b>Si</b>	1
<b>No</b>	2

**CODIFICACIÓN: VARIABLE PRODUCTIVIDAD**

Encuestados / Preguntas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>O3: Determinar los indicadores de productividad</b>							<b>O4: Proponer estrategias para elevar el nivel de productividad del personal</b>		
<b>E1</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
<b>E2</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>E3</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>E4</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E5</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
<b>E6</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>E7</b>	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
<b>E8</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E9</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E10</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E11</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>E12</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E13</b>	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
<b>E14</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>E15</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E16</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>E17</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>E18</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>E19</b>	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
<b>E20</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1

<b>E21</b>	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
<b>E22</b>	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
<b>E23</b>	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
<b>E24</b>	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
<b>E25</b>	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
<b>E26</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
<b>E27</b>	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
<b>E28</b>	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
<b>E29</b>	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
<b>E30</b>	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
<b>E31</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E32</b>	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1
<b>E33</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
<b>E34</b>	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
<b>E35</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
<b>E36</b>	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2
<b>E37</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>E38</b>	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>E39</b>	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
<b>E40</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>E41</b>	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
<b>E42</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
<b>E43</b>	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
<b>E44</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
<b>E45</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
<b>E46</b>	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
<b>E47</b>	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
<b>E48</b>	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
<b>E49</b>	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>E50</b>	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
<b>FRECUENCIA</b>	Si: 46 No: 4	Si: 33 No: 17	Si: 50 No: 0	Si: 41 No: 9	Si: 34 No: 16	Si: 39 No: 11	Si: 48 No: 2	Si: 35 No: 15	Si: 20 No: 30	Si: 25 No: 25

<b>TOTAL</b>	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
<b>PORCENTAJE</b>	Si: 92 No: 8	Si: 66 No: 34	Si: 100 No: 0	Si: 82 No: 18	Si: 68 No: 32	Si: 78 No: 22	Si: 96 No: 4	Si: 70 No: 30	Si: 40 No: 60	Si: 50 No: 50
<b>TOTAL</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

<b>P</b>	Pregunta
<b>E</b>	Encuestado
<b>Si</b>	1
<b>No</b>	2

## MATRIZ DE PREGUNTAS

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicador	Preguntas	
Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPES Rubro Boticas	Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Considera que la MYPE se enfoca al cliente para brindar una buena gestión de calidad?	
			Liderazgo	¿Es necesario que todos los gerentes o dueños sean Lideres?	
			Participación de personal	Cree que la MYPE utiliza la participación de su personal para brindar un buen servicio o producto?	
			Enfoque basado en proceso	Cree que es Importante implementar Procesos en la organización para ofrecer productos y/o servicio de calidad?	
			Enfoque de sistema para la gestión	¿Ha observado si la MYPE emplea sistemas que contribuyan a la eficiencia y eficacia de sus metas y objetivos?	
			Mejora continua	¿ Ha observado si la organización a tenido una mejora continua en su infraestructura, Tecnología y Servicio?	
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.	¿Cree que la MYPE toma en cuenta la opinión de los trabajadores en las decisiones que toma?	
			Relaciones mutuas Beneficiosas con el proveedor.	¿Considera que la MYPE obtendrá beneficios si establece relaciones mutuas con sus proveedores?	
		Elementos	Estructura organizacional	¿Considera importante la existencia de un manual de funciones dentro de la empresa?	
			Planificación	¿Ha Observado si la MYPE planifica u organiza sus tareas o funciones para desarrollar un excelente gestión de calidad?	
			Recurso	¿Considera que los equipos y maquinarias que utiliza la MYPE es el adecuado para lograr sus objetivos?	
			Proceso	¿Cree que el proceso que emplea la MYPE al entregar el producto es el adecuado?	
			Procedimiento	¿Considera importante que la MYPE emplee procedimientos para llevar acabo sus procesos?	
		Productividad	Indicadores	Actividad	¿Cree que las actividades que realiza en la organización conlleva al cumplimiento de los objetivos de la empresa?
				Actividad individual	¿Está conforme con las actividades que realiza en la organización?

		Actividad por equipo	¿El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus actividades asignadas?
		Actividad por proyecto	¿La MYPE considera el esfuerzo y dedicación que emplean en algún proyecto en beneficio a la organización?
		Eficiencia	¿Cuándo su jefe le asignan tareas o funciones de gestión piensa en ahorrar gastos para el desarrollo del mismo?
		Efectividad	¿Cree que su superior le interesa brindar mejores productos al cliente?
		Eficacia	¿Considera que el servicio o producto que se le ofrece al cliente es el adecuado y lo satisface?
	Estrategias	Comunicación interna	¿Existe una buena y frecuente comunicación interna?
		Capacitación	¿La MYPE cuenta con cursos de capacitación?
		Motivación	¿La MYPE recompensa o motiva a los trabajadores por un trabajo bien hecho?

## EVIDENCIA DEL TURNITIN

Universidad Católica los Ángeles x Turnitin x +

https://turnitin.com/ft\_inbox.asp?aid=77178096&svr=310&lang=es&r=33.0342320775536

Mercedes Renee PALACIOS DE BRICEÑO | Información del usuario | Mensajes | Instructor | Español | Comunidad | Ayuda | Cerrar sesión

turnitin

Ejercicios | Estudiantes | Boleín de notas | Biblioteca | Calendario | Discusión | Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TCC 201900AD PUJRA > PRIMERA REVISIÓN

Acerca de esta página  
Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título de trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

primera revisión  
BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	PUNTA	RESERVA	ARCHIVO	RFUEL TENDIDO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Acha Calle Acha Call...	Acha Calle	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--		1078304610	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Aguilar Aguilar Agui...	Aguilar Aguilar	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--		1077288220	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Huaman Cordova 3 Hua...	huaman cordova 3	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--		1083717016	25-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Querevalu Rumiche Qu...	Querevalu Rumiche	0% <span style="color: blue;">■</span>	--	--		1077506500	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Ayosa Castro ...	CASTRO AYOSA	4% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1078230750	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Ramos Castillo Ramos...	Ramos Castillo	4% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077856169	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Julcahuanca...	Castillo Julcahuanca	5% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077854682	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Milela Herrera Milel...	Milela Herrera	5% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077860888	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castillo Cano Castl...	CASTILLO CANO	6% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1078240543	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Rado Duque Rado Duque...	RADO DUQUE	6% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1078897034	16-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Sanjinez Agurto Sanj...	Sanjinez Agurto	6% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077859283	13-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Camacho Bernu 2 Cama...	Camacho Bernu 2	10% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1081406820	21-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca 2	10% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1078234064	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077207948	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Chulli_zapata 2 Chul...	CHULLI_ZAPATA 2	11% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1078239393	14-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Villalta Palacios M...	VILLALTA PALACIOS	11% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1077199167	12-feb.-2019
<input type="checkbox"/>	Santos Santos Santos...	SANTOS SANTOS	12% <span style="color: green;">■</span>	--	--		1082525323	23-feb.-2019

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows

18:43  
25/02/2019