



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE, PILADORAS DE
ARROZ EN LA ARENA (PIURA) AÑO 2021**

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

AUTORA:

ARÉVALO CASTILLO LUZ MERY

ORCID: 0000-0001-6628-0365

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ.

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Arévalo Castillo, Luz Mery

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

ASESORA

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi luz y guiarme siempre en mi camino. A mis padres que me apoyaron con su amor incondicional.

DEDICATORIA

A mis padres Marcos y Teresa por los valores inculcados en nuestro hogar. A mi hijo Carlos Daniel por darme la fuerza para lograr este objetivo.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra de 48 trabajadores y 6 propietarios. Para la variable productividad se utilizó una muestra de 48 trabajadores. Los principales resultados respecto a los elementos de gestión de calidad, el 94% de los trabajadores señalan que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo. Las herramientas de gestión de calidad el 100% consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización. Las técnicas de productividad, el 73% ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo. Los factores de productividad, el 100% consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción. Las principales conclusiones fueron, que los elementos de la gestión de calidad son el liderazgo y la participación del personal. Se identificó que el diagrama de flujo y diagrama Pareto son las mejores herramientas de la gestión de calidad. Se encontró que invertir tiempo y la comunicación interna son técnicas de productividad con las que cuenta la MYPE. Se identificó que los factores de la productividad son la calidad de recursos naturales, el capital invertido y el nivel tecnológico.

Palabras clave: Gestión de calidad, Productividad, MYPE.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of quality and productivity management in MSEs, rice paddlers in the Arena (Piura) Year 2021. The quantitative methodology was used, the research level was descriptive, non-experimental design and cross-sectional. For the quality management variable, a sample of 48 workers and 6 owners was used. For the productivity variable, a sample of 48 workers was used. The main results regarding the elements of quality management, 94% of the workers indicate that in their work the leader promotes teamwork. The quality management tools 100% consider that it is important to carry out a process analysis within the organization. Productivity techniques, 73% have received training with machinery and work equipment. Productivity factors, 100% consider that there are adequate measures to ensure order and cleanliness in the production area. The main conclusions were that the elements of quality management are leadership and staff participation. The flow chart and Pareto chart were identified as the best quality management tools. It was found that investing time and internal communication are productivity techniques that the MYPE has. It was identified that the productivity factors are the quality of natural resources, the capital invested and the technological level.

Keywords: Quality management, Productivity, MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.1.1. Gestión de calidad.....	13
2.1.2. Productividad.....	17
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	21
2.2.1. Gestión de calidad	21

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad.....	22
2.2.1.2. herramientas de la gestión de calidad	23
2.2.2. Productividad.....	24
2.2.2.1 Técnicas de productividad	25
2.2.2.2 Factores de la productividad.....	26
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de la investigación	29
4.2. Población y muestra	30
4.2.1. Población	30
4.2.2. Muestra	30
4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	32
4.3. Matriz de definición y operacionalización de variables.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5. Plan de Análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia.....	37
4.7. Principios éticos	38
V. RESULTADOS.....	40
5.1. Resultados de la encuesta.....	40
5.2. Análisis de Resultados	49
VI. CONCLUSIONES	60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
Web Graffias	68
ANEXOS	73
Anexo 1. Cuestionario	74
Anexo 2. Matriz indicador pregunta	78
Anexo 3. Validaciones	80
Anexo 4. Matriz de levantamiento de observaciones	89
Anexo 5. Libro de códigos.....	90
Anexo 6. Solicitud a propietario	93
Anexo 7. Reporte del turnitin	94
Anexo 8. Evidencia de no adeudo	95

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 2. Matriz de consistencia.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 3. Elementos de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 4. Elementos de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 5. Herramientas de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 6. Herramientas de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7. Técnicas de productividad</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8. Factores de productividad.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9. Características de la gestión de calidad</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10. Características de la productividad.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 11. Características demográficas de los propietarios.....</i>	<i>48</i>

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1: Relación de MYPE y número de trabajadores31

Cuadro N°2: Relación de propietarios32

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 2. Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 3. Gráfico de barras que representa a las herramientas de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 4. Gráfico de barras que representa a las herramientas de la gestión de calidad para el propietario.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 5. Gráfico de barras que representa a las técnicas de productividad</i>	<i>44</i>
<i>Figura 6. Gráfico de barras que representa a los factores de productividad.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 7. Gráfico de barras que representa a las características de la gestión de calidad.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 8. Gráfico de barras que representa a las características de la productividad.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 9. Gráfico de barras que representa a las características demográficas del propietario</i>	<i>48</i>

I. INTRODUCCION

La presente investigación denominada caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021. Proviene de la línea denominada gestión de la calidad en los procesos administrativos de las MYPE, que ha sido concedida por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a la escuela de Administración.

En esta investigación se ha constituido un orden de su contenido al capítulo I Introducción; capítulo II Revisión de la Literatura; capítulo III designado Hipótesis; capítulo IV denominado Metodología; capítulo V Resultados; capítulo VI Conclusiones.

Según MEF (2021) señala que el 2021 se registrará un rebote estadístico en todos los sectores económicos, lo cual permitiría que el PBI alcance una tasa de crecimiento de 10%, la tasa más alta desde 1994, debido a la normalización de operaciones de la mayor parte de las actividades económicas. Además, se señala que entre los años 2022 y 2026 se tendría un crecimiento promedio de 4.1% anual, favorecido principalmente por la normalización de operaciones de las actividades económicas.

Según Belletich (2020) señalo que El 73% de las MYPE no han podido acceder a financiamiento para su reactivación, además existen empresas informales, de las cuales no se tiene registros de sus actividades, pero se estima que representan un número superior de las empresas formales. Para Tineo (2020) señala para MYPE esta pandemia ha resultado letal, pues ha afectado seriamente su viabilidad de subsistir en el corto plazo porque están imposibilitadas de vender. De nada sirve que se pueda producir si no van a vender. Ese es el problema de los negocios formales e informales.

Según Zegarra (2017) menciona del tema de las piladoras de arroz donde los agricultores no pagan impuesto a la renta, tampoco pagan IGV quienes arriendan sus tierras. Doble contabilidad en la mayoría de los molinos. Al final según todos los resultados que nos dan a conocer, Lambayeque tiene una mayor producción que Piura, teniendo acá una mayor extensión y productividad dedicada al cultivo y haciéndose dos campañas al año.

Según INEI (2017) el total de empresas constituidas como sociedad anónima ascendió a 241 mil 205 unidades económicas registrando así un incremento de 8,7% respecto al año anterior. En tanto que, el 77,5% de estas unidades pertenecen a la microempresa, el 18,6% a la pequeña empresa y el 3,9% a la gran y mediana empresa. El 70,8% de MYPES se registraron como personas naturales, el 17,3% estuvieron constituidas como sociedades anónimas, el 6,7% como empresa individual de responsabilidad limitada, el 1,9% como sociedad comercial de responsabilidad limitada, el 1,4% como asociaciones, el 1,3% como otras formas de organización jurídica y el 0,6% como sociedad civil. Además, el 57% de los propietarios hombres manifiestan tener entre 25 y 49 años de edad, mientras que el 43% tienen entre 50 a 64 años de edad. Además, el 61% de las propietarias mujeres señalan tener entre 25 a 49 años de edad, mientras que el 39% tienen entre 50 a 64 años de edad.

El número de empresas registradas como personas naturales cuya conducción fue realizada por las mujeres ascendió a 824 mil 803 representando el 51,3% del total, mientras que 784 mil 157 (48,7%) fueron conducidas por los hombres. Además, El número de empresas comerciales registradas como personas naturales conducidas por mujeres ascendió a 482 mil 460, ello significa el 58,1% del total, mientras que, 347 mil 465 (41,9%) fueron conducidos por varones. (INEI, www.inei.gob.pe, 2017)

Según INEI (2018) indico que la actividad económica desarrollada por las empresas registradas como personas naturales, se observa que el mayor porcentaje de mujeres que conducen una empresa pertenecen a la actividad de comercio al por menor (60,6%), las actividades de servicio de comidas y bebidas (57,3%), comercio al por mayor (56,2%), entre otras actividades. Por otro lado, los conductores hombres principalmente desarrollan actividades como: industrias manufactureras (55,1%); otras actividades (54,3%); servicios prestados a las empresas (53,2%).

Según COMEXPERÚ (2018) señalo que una MYPE promedio en el Perú tiene alrededor de 7 años de antigüedad y atiende solamente 10 meses al año. Además, un 24.3% de estas organizaciones utiliza el domicilio particular del empresario como local comercial y en un 61.5% de los casos este es propio. A su vez, el predio cuenta generalmente con electricidad (58.6%), pero en menor medida con agua potable (24.2%) y desagüe (12.6%), y casi nunca tiene teléfono fijo (4.2%) ni internet (4.1%), instrumentos claves para la conectividad.

Para Mantuano (2020) señalo que los factores que afectan a la piladoras es la falta de inversión en equipos especializados para mejorar la calidad del grano de arroz y aumentar la productividad de la empresa, estas son piezas claves para hacerle frente a la competencia, ya que cada vez los clientes son más exigentes en cuanto a la calidad del grano que es el producto y que forma parte de la dieta de los ecuatorianos porque contiene proteínas y vitaminas necesarias para el cuerpo humano

Según Zavala (2020) menciono con respecto al sector político la ley 30056 (02.07.2013), que modifica diversas normas para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, además señala que el 11 de febrero del 2020, el TC, al resolver una demanda de inconstitucionalidad interpuesta por el

Colegio de Abogados de Arequipa, declaró que la restricción de derechos y beneficios laborales de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas busca evitar que los costos laborales del régimen laboral general constituyan un obstáculo para la creación y formalización de las MYPE a nivel nacional

Con respecto a lo económico para las MYPE existe la reactivación económica, el Gobierno peruano crea el Programa de Apoyo Empresarial a las micro y pequeñas empresas, que contará con un fondo de 2 mil millones de soles para promover el financiamiento del capital de trabajo hasta por 36 meses (www.gob.pe, 2021)

Según Llontop (2020) la producción de arroz que comprende la agricultura requiere de investigaciones con el propósito de aumentar su eficiencia y productividad, por ello en el presente trabajo, se realizara un diagnóstico del proceso productivo, ya que las distintas molineras peruanas, donde el pilado de arroz es la principal etapa productiva, en los últimos tiempos no tiene el financiamiento adecuado para la renovación de equipos eficientes, como son los de secado, descascarado y selección. Además, los agricultores que producen arroz no tienen algún tipo de apoyo en su producción por parte del gobierno.

En tanto el Ministerio de Agricultura y Riego señala que la producción de arroz en el Perú muestra un comportamiento marcadamente estacional en la costa peruana, mientras que es permanente, durante todo el año, en la Amazonía. En general el grueso de la producción nacional se obtiene entre los meses de marzo a julio de cada año como es la campaña grande, mientras que entre agosto y febrero del siguiente año se produce volúmenes poco significativos, salvo en el mes de diciembre, conocida como campaña chica, se alcanza una producción importante. Además, señala el aumento de la producción e importaciones de arroz está explicado por el aumento de los precios en

el primer semestre de 2020, que ha generado una serie de expectativas en el sector productor y comercializador. (cdn.www.gob.pe, 2020)

Mientras que Aguilar & Cañizares (2017) señalan que la comercialización del arroz donde se logran los mayores márgenes de ganancias tanto como para la piladora como para los productores. Asimismo, la capacidad de almacenamiento de la piladora puede fungir como una importante ventaja al permitir esperar por una variación del precio hacia el alza y obtener mayores ingresos.

Según EL TIEMPO (2019) Señalo respecto a el factor social la directora de la Micro-Pequeña Empresa y Cooperativa de la Dirección Regional de la Producción Piura, Cecilia Vilela, manifestó que, de las 500 mil microempresas registradas en la región, el 30% (es decir, 150 mil) aún no supera las pérdidas que ocasionó el niño costero, debido a las deudas que mantienen con diferentes cooperativas. Agrega que, las MYPE generan empleo para unas 280 mil personas de la región Piura, la mayoría de estas empresas están ubicadas en la zona urbana de Piura ciudad. En cuanto a los rubros, el 60% del total se decida al comercio, le sigue la agroindustria y pesqueras.

Según Vilela, del total de MYPE, el 45% son formales y el resto informales, además, de las recién creadas o constituidas desaparece el 15% en menos de dos años, lo que agrava el desempleo en las zonas urbanas.

Con respecto al factor ambiental UNACEM (2021) indican que la eficiencia energética es la relación entre la gestión responsable de los recursos y su impacto económico y ambiental en las empresas. En tanto indica que contar con lineamientos de gestión ambiental es importante para cualquier organización que comienza a posicionarse en el mercado.

Respecto al factor tecnológico Villegas & Yepez (2017) mencionaron que las MYPE deberán incorporar nuevas tecnologías para así poder enfrentarse a los desafíos y cambios en la matriz productiva, y luego deberán adaptarse a las exigencias del mercado, que les permita posicionarse por delante de sus competidores. Además, menciona que las MYPE piladoras de arroz en su mayoría aplican procesos tecnológicos de producción parecidos, pero no iguales, es decir, sus equipos y maquinarias tienen las mismas funciones, solo que varían en su marca, tamaño, tipo de estructura y diseño.

Según Chheyi (2018) menciona que en la actualidad existen un sistema de control que utiliza un software de configuración de computadora para realizar el control automático del procesamiento del arroz a partir del arroz que sale del almacén, el procesamiento del arroz, el procesamiento del arroz refinado y el envasado del arroz terminado. Se puede dividir aleatoriamente en secciones y toda la línea se puede encender y apagar automáticamente.

Respecto al personal Villegas & Yepez (2017) señalan que cada integrante de una agroindustria cumple un rol básico en la estructura de la misma, y necesitan ser creativos y activos, además que debe existir sinergia para de esta manera generar mejores resultados para beneficio del negocio. En tanto Choez & Romero (2018) mencionan a continuación:

a) Gerente-Propietario

- Encargada de supervisar el área de producción, bodega y ventas.
- Superviso a todos los empleados de la piladora.
- Llevar un correcto control de documentos legales necesarios para que funcione la piladora

- Realizo negociaciones con los agricultores.

b) Contador

- Realiza y revisa las transacciones de la piladora
- Lleva control de Estados Financieros
- Llevar un correcto control de documentos legales necesarios para que funcione la piladora.
- Realiza la declaración de Impuestos
- Realiza el pago de salarios a empleados.

c) Pilador

- Receipta arroz en cascara de diferentes agricultores
- Supervisa a los estibadores en el proceso de pilado y almacenamiento
- Verifica y realiza el control de máquinas de secado, pilado y llenado.
- Realiza el control de calidad de arroz pilado
- Realiza el llenado, cocido y pesado de sacos o quintales de arroz pilado con la ayuda de los empleados.

d) Estibadores

- Realizan el trabajo pesado de la piladora más conocidos como “cuadrilla” se detalla las actividades de cada uno a continuación.
- Realiza el proceso de secado de arroz tradicional y artificial, como el secado Tradicional, es en los tendales de la piladora, el secado Artificial, es con máquina.
- Conducen montacargas en tendales dentro de la piladora
- Realiza el llenado y cocido de sacos o quintales de arroz pilado, polvillo y arrocillo.

- Cargan sacos de arroz en cascara, quintales de arroz pilado, productos derivados del arroz como polvillo, arrocillo.
- Encargados de proteger y vigilar las bodegas donde se almacenan el producto.

e) Encargado de Báscula:

- Receipta arroz en cáscara de diferentes agricultores que llegan en camiones.
- Supervisa a los estibadores en el proceso de pilado y almacenamiento.
- Encargado de supervisar el área de producción y bodega.
- Verifica y realiza el control de máquinas de secado, pilado.
- Realiza el control de calidad de arroz pilado.
- Verifica si los empleados usan instrumentos de protección adecuada para cargar.

f) Choferes:

- Encargados de transportar mercadería a diferentes lugares.
- Encargados de manejar montacargas

Con lo que respecta a los Productos, según Aguilar & Cañizares (2017) el proceso de pilado de arroz se obtienen varios subproductos, como la cascarilla, el polvillo y el arrocillo. De acuerdo al instituto internacional de investigación de arroz el arrocillo es el 15% de la masa del arroz y ha sido utilizado para alimentar a los cerdos y aves de corral; el polvillo es el 10% de la masa total, el mismo que se descompone rápidamente y era considerado como desperdicio, sin embargo, en los últimos años se le ha dado uso como alimento de ganado, producción de aceite vegetal o biocombustible; y finalmente, la cascarilla es el 20% de la masa total del arroz, la

misma que tradicionalmente se quemaba sobre el terreno para evitar que crezca maleza.

Respecto a la infraestructura, las MYPE piladoras de arroz se encuentran en ubicaciones cerca de la carretera a Arena – Piura, la cual ase accesible a su ubicación, tiene lugares amplios para almacenar el producto en sacos, todas cuentan con cámaras de seguridad para mantener seguro los productos.

Con respecto al capital, las MYPE del rubro piladoras de arroz en la Arena – Piura ha obtenido capital de trabajo mediante los bancos y financieras que brindan créditos a las MYPE para sus actuales desarrollo y funcionamiento en la producción.

Según Peiro (2020) menciona respecto a las 5 fuerzas de Porter es un factor que influye en la capacidad de obtener beneficios y son las siguientes:

- a) Rivalidad entre las empresas: es el resultado de las otras cuatro fuerzas. En función de la rivalidad existente entre la competencia, la rentabilidad obtenida en el sector será mayor o menor. La MYPE tiene rentabilidades altas de acuerdo al tiempo de cosechas de arroz ya que son dos veces al año en los meses de diciembre y junio.
- b) Poder de negociación de los clientes: si el mercado cuenta con pocos clientes, se corre el riesgo de que estén bien organizados y se pongan de acuerdo en cuanto a los precios que consideran que tienen que pagar. Esto se convierte en una amenaza para la empresa. El precio del arroz depende de la demanda que existe en el mercado ya que los clientes de cualquier parte del país llegan a comprar en las piladoras de unión a un precio de mercado porque siempre hay una negociación variada en precios.
- c) Poder de negociación de los proveedores: amenaza que corre a cuenta de los

proveedores debido al gran poder de negociación. Los agricultores que venden sus productos a estas MYPE están conformes a los precios que se negocian.

- d) Amenaza de los nuevos competidores entrantes: existen ciertas barreras de entrada a los nuevos productos que se quieran introducir en un determinado mercado. Existentes competidores compran de manera directa su arroz en cascara y son llevados a Chiclayo a otras piladoras.
- e) Amenaza de productos sustitutos: en los mercados en los que existen productos muy similares entre sí supone una escasa rentabilidad para la gran mayoría. El producto de arroz de la MYPE siempre es principal en el mercado ya que pocas veces lo sustituyen con otros cereales.

De acuerdo a la situación antes señalada, se puede formular el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021? problemática que existe en la Arena – Piura y que gracias a la ULADECH católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Con lo señalado antes se nombra al objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021. Se da a conocer los objetivos específicos: (a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021; (b) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021; (c) Conocer las técnicas de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021; (d) Identificar los factores de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021.

Se justificó de manera práctica para cumplir con un requisito importante que la ULADECH católica ha establecido para la obtención del título profesional, además la investigación es conveniente porque permitió determinar las características de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021

Se justificó de manera teórica porque fue conveniente llevar a cabo el estudio ya que se obtuvo aspectos teóricos de control interno de las características de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021. Además, la investigación será a futuro un antecedente para futuras investigaciones de campo a realizarse.

Se justificó de manera metodológica porque se acudieron a fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos y además se determinó el tamaño de la población, para eso se diseñó un modelo específico para el recojo de los datos y las formas de analizar los datos para la obtención de resultados y se obtuvo el diseño de informe de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática: por la variable gestión de calidad y productividad
- Psicográfica: microempresas rubro piladoras de arroz
- Geográfica: la Arena – Piura
- Temporal: año 2021.

Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra de 48 trabajadores y 6 propietarios. Además, para la variable productividad se utilizó una muestra de 48 trabajadores.

Los principales resultados respecto a los elementos de gestión de calidad, el 94% de los trabajadores señalan que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo. Las herramientas de gestión de calidad el 100% consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización. Las técnicas de productividad, el 73% ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo. Los factores de productividad, el 100% consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción. Las principales conclusiones fueron, que los elementos de la gestión de calidad son el liderazgo y la participación del personal. Se identificó que el diagrama de flujo y diagrama Pareto son las mejores herramientas de la gestión de calidad. Se encontró que invertir tiempo y la comunicación interna son técnicas de productividad con las que cuenta la MYPE. Se identificó que los factores de la productividad son la calidad de recursos naturales, el capital invertido y el nivel tecnológico.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Gestión de calidad

Chipre (2018) realizó una tesis titulada “Propuesta de mejora de procesos operativos y gestión de calidad de la piladora “Inarmo” - lomas de sargentillo” presentada en la universidad de Guayaquil (Ecuador) la metodología fue exploratoria y descriptiva, con una muestra de 27 personas, lo que resulto el análisis que la mayoría de los encuestados se pronunciaron de manera positiva a la nueva propuesta de creación de un área, para el control de calidad del arroz y de la creación de una guía de funciones para que cumplan con sus respectivas responsabilidades asignadas y poder optimizar recursos de la empresa. El objetivo fue proponer un diseño viable de mejora en los procesos operativos productivos de la empresa piladora “Inarmo” - Lomas de Sargentillo.

Concluye que las actuales falencias en los procesos operativos productivos que se realiza desde la compra hasta su respectivo almacenaje. Los cuales carecían de una correcta maniobrabilidad por parte de los trabajadores. Además se propone la creación de este diseño viable operativo y organizacional en la que se creó un flujo grama en la cual se obtiene un mayor control en el área de mayor importancia en la empresa, a la hora de ingreso del arroz obteniendo un control de calidad en la gramínea al inicio de sus procesos operativos, junto al área de control de calidad, trabajando en conjunto, y complementando un manual de funciones de todas los procesos operacionales, el cual nos ayudara a obtener un mejor desempeño en la piladora “Inarmo” y como consecuencia ofrecer un producto de alta calidad a todos nuestros consumidores.

Mendoza (2020) presentó una tesis de título "Propuesta metodológica para medir el impacto de la auditoría de gestión en la rentabilidad y eficacia de empresas comercializadoras de arroz del cantón colimes" presentada en la universidad católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador). Con una metodología mixta, con datos cualitativos y cuantitativos y de tipo deductivo, con una muestra de 22 empresas. El objetivo fue diseñar una propuesta metodológica para la aplicación de un proceso de Auditoría de Gestión que permita determinar el impacto en la eficacia y rentabilidad de las empresas comercializadoras de arroz del cantón colimes, provincia del Guayas.

Concluye que no existe un manual de funciones, estructura de control interno, políticas o procedimientos de cada una de las actividades a realizar dentro de la Piladora; se cree que la actividad es compleja y no requiere implementación de lo antes mencionado, también existe una parte de desconocimiento respecto al tema por parte del gerente general, lo que podría generar un impacto significativo en la determinación de actividades a sus trabajadores, no tomar en cuenta aquellos riesgos que están afectando directa o indirectamente a la empresa y que requiera de mucha atención para ser corregidos en el menor tiempo posible. No hay evidencia del uso de indicadores de gestión que demuestren la situación de la empresa respecto a su efectividad, eficiencia y economía, cuan rentable están siendo cada año; esto trae consigo un impacto importante debido a que la empresa desconoce los resultados reales de cómo están llevando a cabo el trabajo que realizan a diario.

Paredes (2017) presentó una investigación de título "Diseño de un sistema de costos y gestión de calidad por órdenes de servicio de pilado de arroz para sincerar la rentabilidad de la empresa Piladora San Jorge S.A.C, San Hilarión - 2016" presentada en la Universidad César Vallejo (Tarpoto). Con una metodología descriptiva y diseño

no experimental, con una muestra de por 17 Trabajadores. El objetivo fue diseñar un sistema de costos y gestión de calidad por órdenes del servicio pilado de arroz y sincerar la rentabilidad de la empresa Piladora San Jorge S.A.C., San Hilarión, 2016. Concluye que las etapas de producción del pilado de arroz; que se determinaron a través del flujograma que consta de 10 etapas, el problema que de manera habitual se presenta en el desarrollo de las actividades consiste en que no posee un sistema de costeo que le permita generar control de los elementos de producción que incurren en el ciclo de cada etapa productiva, lo que trae consigo deficiente distribución y por ende dificultades en el área de producción.

Además, se determinó que la empresa no presenta controles en cuanto a los insumos que intervienen por cada etapa productiva; lo mismo sucede con la mano de obra no presenta control de las horas trabajadas y no está sujeta una gestión preliminar para una determinación adecuada.

León (2019) realizó una tesis de título “Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016” Presentada en Uladech católica (Chimbote). Con una metodología fue descriptiva, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 6 micro y pequeñas empresas. El objetivo fue determinar las principales características de la Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016.

Concluye que la MYPE utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores, el almacenamiento en bloques como método para almacenar ordenadamente el producto, contando con una adecuada infraestructura

para el almacenamiento del producto, considera que si se tiene un buen control de almacén se podrá disminuir el tiempo de entrega del producto al cliente. La mayoría absoluta conoce el término Gestión de Calidad. La mayoría tiene como dificultades para poder implementar la Gestión de Calidad, la poca iniciativa de sus trabajadores, indican que siempre la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, realizan su inventario con una frecuencia de una vez por semana, usan el registro de entradas y salidas como instrumento de control de almacén. La minoría conoce la técnica de las 5 S.

Ramos (2018) elaboró una tesis de título “Determinación de la gestión de calidad en la cosecha manual vs cosecha mecanizada que van a las piladoras en el fundo paredones, valle del bajo Piura” presentada en la universidad nacional de Piura (Piura). La metodología fue cuantitativo - experimental, la muestra fue los trabajadores del fundo paredones. El objetivo fue evaluar las pérdidas de arroz en campo mediante cosecha manual y mecanizada. En conclusión, ambos métodos de cosecha, obteniendo como pérdida total en cosecha manual 170.21 kg/ha (6.85%) y 108.84 kg/ha (1.68%) en cosecha mecanizada. Respecto a los costos de cosecha, se comprobó que en la cosecha manual se gastó S/. 745.63/ha y en la mecanizada S/. 400.00/ha, obteniendo una diferencia de S/.345.63/ha. Se determinó que la operación de cosecha manual en la que se produce mayor pérdida es en la “siega” con 65.24 kg/ha (2.63%), y respecto a la cosecha mecanizada es en la “cola” con 39.69 kg/ha (0.61%).

Gonzales (2017) elaboró una investigación titulada “Plan de negocio y gestión de calidad para la transformación y comercialización de arroz integral en los distritos de Piura y Castilla” presentada en la universidad de Piura (Piura). La metodología fue descriptivo y analítico, con una muestra de 200 personas. El objetivo Obtener la mayor

cantidad de información sobre el mercado de arroz integral y blanco de los distritos de Piura y Castilla. Concluye con la evaluación de la aceptación del arroz integral por parte de los ciudadanos de los distritos de Piura y Castilla, con el propósito de aumentar progresivamente la ingesta de alimentos sanos que permitan disminuir las enfermedades crónicas no infecciosas.

Por lo tanto, una vez analizados los datos cualitativos y cuantitativos podemos demostrar que la aceptación del público ante el concepto presentado resultó que el 67,5%. Es así que utilizando el Top Box y el método AIDA, se obtuvo un “share estimado” de 4,2% del público objetivo definido como mamás sofisticadas y modernas de 25 a 40 años de los NSE A/B y C preocupadas por el consumo de alimentos saludable y que además suelen almorzar y cenar en casa de los distritos de Piura y Castilla.

Además, Se ha podido demostrar con los resultados obtenidos que el perfil de público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Asimismo, rechazan la idea de productos con químicos como lo fue el arroz pre cocido.

2.1.2. Productividad

Araque (2019) realizó una investigación de título “Integración de la logística verde al proceso de productividad del arroz dentro de una cadena de suministro en Colombia” presentada en la Universidad Católica (Colombia). Con una metodología descriptiva, la muestra es el sector agroindustrial colombiano. El objetivo fue integrar la logística verde al proceso productivo del arroz dentro de una cadena de suministro en Colombia. Concluye que actualmente, el proceso productivo de arroz en Colombia se encuentra altamente tecnificado, las principales zonas arroceras que son los Llanos

y el Centro, cuentan con una alta capacidad de secamiento y almacenamiento, gracias a esto los cuellos de botella en el proceso productivo del arroz en estas dos fases se han reducido significativamente. A su vez, la industria se ha preocupado por adquirir maquinaria de última tecnología fundamentalmente para el proceso de clasificación, con el fin de ofrecer un grano de excelente calidad y tamaño del grano garantizado.

El principal producto como resultado del proceso productivo de arroz paddy, es el arroz blanco empaquetado, sin embargo, dentro de dicho proceso se derivan otros subproductos. Dentro de los subproductos tenemos el arroz integral, el arroz partido conocido como cristal y la harina de arroz. Actualmente la cascarilla del arroz, considerada como desecho, es usada como combustible para el proceso de secamiento, también se usa en viveros y cultivos.

Mantuano (2020) realizó una investigación de título “Gestión de procesos administrativos y productividad en la Piladora Génesis del Cantón Jujan” presentada en la universidad técnica de Babahoyo (Ecuador). Con una metodología cualitativa e inductiva, la muestra fueron 6 trabajadores de la empresa piladora Génesis del Cantón Jujan. El objetivo fue analizar las diferentes causas de la mala gestión de procesos administrativos y productivos en la piladora Génesis. Concluye que la Piladora carece de un diseño organizacional que ayude al personal del negocio a tener en claro las actividades a realizar lo que causa una disminución de la productividad y por ende resultados financieros bajos. La organización carece de misión y visión que le permita situarse en el presente y proyectarse hacia el futuro. La maquinaria utilizada en dicha empresa arrocera es obsoleta lo que provoca que el tiempo del proceso de tratamiento del arroz sea mayor y no se cumpla con la cuota diaria en cuanto a quintales

producidos, también viéndose comprometida la calidad del producto a ofrecer al mercado.

Abad (2018) elaboró una investigación de título “propuesta de mejoramiento de la productividad en los procesos del pilado de arroz en la empresa piladora doña Carmela aplicando las herramientas del Lean manufacturing” presentada en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo). La metodología fue descriptiva y de enfoque es cuantitativo, con una muestra de 11 personas. El objetivo fue contribuir con la mejora del nivel de productividad en los procesos de pilado de arroz, por medio de una propuesta de estrategias de Lean Manufacturing.

Concluye que estrategias de mejoramiento de la productividad en los procesos de pilado de arroz, se diseñó a partir de las herramientas Lean Manufacturing y teniendo en cuenta el diagnóstico de la situación actual de la empresa. Se pudo confirmar que la empresa actualmente no explota las oportunidades que presenta el mercado, así como la deficiencia en la línea de producción. La productividad de la piladora es baja, debido a que no ha logrado a los ingresos proyectados en el año 2017 y en sus detalles, como en materia prima, mano de obra, productividad económica

Llontop (2020) presentó una tesis de título “Diagnóstico del proceso productivo de Pilado de arroz en la Súper piladora del Norte S.A.C.” presentada en la Universidad Tecnológica del Perú (Chiclayo). Con una metodología de tipo descriptivo y diseño No experimental – Transversal, la muestra es 20 trabajadores de la empresa. El objetivo general es diagnosticar el proceso actual de pilado de arroz del molino Súper piladora del norte S.A.C.”

Concluye Se realizó un diagnóstico del proceso actual del pilado de arroz del Molino la Súper Piladora del Norte S.A.C, mediante el uso de la guía de observación,

análisis documentario, la aplicación de encuestas a los operarios, la herramienta diagrama de Ishikawa y la aplicación de conceptos de ingeniería. Además, en el diagnóstico se pudo conocer que los problemas que más afectan al molino están relacionados con la falta de orden y limpieza en los ambientes de trabajo, el mal almacenamiento de la materia prima, las frecuentes paradas de las máquinas, la que presenta mayor número de paradas son la descascaradora. Analizando los procesos críticos encontrados se concluye que las causas de los problemas identificados son: falta de mantenimiento preventivo en las máquinas, no existen capacitaciones para los operarios, falta de un manual de procesos del pilado de arroz.

Avalos (2018) presentó una tesis de título “Modelo de negocio para la producción y comercialización de envases biodegradables a base de cascarilla de arroz” presentada en la universidad de Piura (Piura). Con una metodología descriptiva y enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 15 personas. El objetivo diseñar una fábrica de envases descartables biodegradables a partir de la cascarilla de arroz. Concluye que al inicio de la experimentación se utilizó arroz para preparar la goma que servirá como aglomerante; sin embargo, luego de una investigación en diferentes molinos se llegó a la conclusión de que se podían reducir los costos de producción si en lugar de arroz se utilizaba arrocillo, el cual es arroz quebrado. La única diferencia entre el arroz y el arrocillo es visual debido a que conservan las mismas propiedades. Se logró detallar los insumos que se utilizarán para la elaboración del material y también las cantidades exactas de cada uno de ellos, permitiendo conocer el costo de producción del nuevo producto, en tanto los trabajadores cumplen a diario con su trabajo eficiente sin ningún aumento de sueldo.

Alegría (2017) realizó una tesis titulada “Implementación de tecnología y reducción de costos en la productividad de las piladoras agrícola de arroz” presentada en la universidad de Piura (Piura). La metodología fue descriptiva, con una muestra de 5 MYPE. El objetivo fue realizar un diagnóstico técnico-económico del tradicional proceso productivo del cultivo de arroz en el valle de Jequetepeque. Concluye que el cultivo del arroz en el valle de Jequetepeque, se desarrolla de manera tradicional y con elevados costos de producción, además, debido a las grandes fluctuaciones de los precios del arroz en cáscara, hacen que el agricultor obtenga rentabilidades que varían desde 5% hasta cerca del 30% en el mejor de los casos.

Esto genera inestabilidad a largo plazo para los pequeños y medianos agricultores. Existe muy baja tecnificación en el proceso de producción agrícola de arroz, es así que los costos por mano de obra superan el 30% del costo total de producción. Además, se considera que las condiciones de trabajo en el campo, en algunas de las tareas, no se realizan en posiciones ergonómicamente apropiadas, como sucede en la operación de trasplante.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Según Becerra (2019) señala el que el sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades.

Según Hernandez & Barrios (2018) mencionan que la gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde

una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente

Según Chacon (2018) señala que la implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.

Sánchez (2019) describe que la gestión de la calidad total a una estrategia de gestión empresarial que consiste en el estudio y valoración del concepto de calidad en cada una de las fases de un proceso de producción. La finalidad es la mejora constante de bienes y servicios ofertados y la consecución de mayor satisfacción del cliente.

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad

Monroy (2019) señala que, si un cliente está satisfecho con lo que recibe, te ayudará a atraer muchos más clientes y si, además, reconoce que estás buscando siempre servir mejor porque vives el sistema de gestión de calidad, la confianza de tu cliente se incrementará y te convertirás en su aliado estratégico. Además, Monroy (2019) señala los elementos de gestión de calidad.

- a) Satisfacción al cliente: según Peiró (2018) describe que la satisfacción del cliente es esencial para una empresa puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios.
- b) El liderazgo: según Fernández (2018) señala que el liderazgo es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil.

- c) Participación del personal genera mayor compromiso: Millán (2019) señala que la participación de los trabajadores en los procesos de mejoras, implica que se les faciliten recursos y que sientan que no solo tienen la responsabilidad de afectar los resultados, sino también el poder para hacerlo.
- d) Mejora continua: para Orellana (2017) menciona que el proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

2.2.1.2. Herramientas de la gestión de calidad

Según Hernández (2017) señala que las herramientas son denominaciones dadas a un conjunto fijo de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad. Además, señala que se llaman básicas porque son adecuadas para personas con poca formación en materia de estadística, también pueden ser utilizadas para resolver la gran mayoría de las cuestiones relacionadas con la calidad.

- a) Diagrama de flujo: Pensa (2020) señala que este tipo de diagrama tiene un enfoque análogo al mapeo de flujo de valor. Este tipo de prácticas se basa en construir signos de bloques y flechas para dar información acerca de las etapas de un proceso. Además, el diagrama se compone en función de los siguientes ítems. Sus etapas representadas por rectángulos, sus puntos de decisión o bifurcaciones representadas por rombos, desde inicio a fin representada por óvalos. De esta manera, se conectarán todos los elementos por medio de flechas secuencias.
- b) Diagrama de Pareto: según Parra (2019) señala que el diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y

organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente. Además, su finalidad, es hacer visibles los problemas reales que están afectando el alcanzar los objetivos de la empresa y reducir las pérdidas que esta posee.

- c) Histogramas: según Westreicher (2020) señala es la representación gráfica de un grupo de datos estadísticos. Estos, agrupados en intervalos numéricos o en función de valores absolutos. Además, el histograma es entonces un gráfico que permite mostrar cómo se distribuyen los datos de una muestra estadística o de una población para tomar las mejores decisiones.

2.2.2. Productividad

Según Raffino (2020) menciona la medida económica determinada por la comparación entre los bienes o servicios producidos, y la expectativa o la cuota mínima de producción indispensable. O dicho en términos más simples: es la relación que hay entre lo producido y lo que se necesita producir

Para Arzube & Huacón (2018) señalan que la productividad es la razón entre salidas de bienes y servicios y una o mas entradas o insumos de recursos como mano de obra y capital. El trabajo del administrador de operaciones es mejorar la razón entre salida e insumo, y mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. En tanto

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Unidades Producidas}}{\text{Insumos Empleados}}$$

Según Alamar & Guijarro (2018) mencionan que la productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión.

En tanto Sevilla (2017) describe que el objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. En tanto la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado.

2.2.2.1 Técnicas de productividad

Según López (2017) menciona que mejorar la productividad de una empresa no siempre supone un gran desembolso económico. Para ello, se debe analizar y medir lo que realmente se hace en la empresa y lo que necesitan los empleados.

Las técnicas son:

- a) Invertir tiempo en formar a los empleados en las nuevas tecnologías: según Urreta (2019) señala que, aunque pueda suponer una fuerte inversión en un primer momento, a largo plazo, adquirir la tecnología más adecuada para los usuarios de tu empresa, que sea flexible y escalable, es decir, fácilmente actualizable y ampliable, es la clave del éxito.
- b) Flexibilidad laboral: para Fortún (2020) menciona es el desdoblamiento de un conjunto de medidas que actúan sobre los derechos laborales, planteando un modelo de armonía entre empresarios y trabajadores. Además, menciona que a través de la flexibilidad laboral la contratación de trabajadores por parte de las empresas se hará más flexible. Se estima que esta permitiría equidad en la contratación, puesto que habría acuerdo entre las partes involucradas.
- c) Comunicación interna: para Fuentes (2017) indica que es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las

nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. En tanto entre los trabajadores como por parte de los directivos a sus empleados.

- d) La motivación: según Valdés (2020) señala que es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. Además, señala que no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

2.2.2.2 Factores de la productividad

Según Cortés (2020) indica que la producción obtenida de una cantidad dada de insumos de entrada es la productividad de esos insumos. En tanto la productividad de una empresa, por lo tanto, indica el grado de utilidad de sus recursos (insumos de entrada). Al aumentar su productividad, mejora el rendimiento de su empresa y, por lo tanto, aumenta sus ganancias.

- a) Calidad y disposición de recursos naturales: según Orellana & Lalvay (2017) indican que los recursos naturales son aprovechados por el ser humano para satisfacer sus necesidades de subsistencia, tales como alimentación, salud, económicas y de ocio; éstos se han convertido en una fuente de vida y desarrollo para la comunidad que habita en este lugar.
- b) El capital invertido: según Bradley (2018) señala que el capital invertido se utiliza comúnmente como una forma de medir el capital asignado o el capital que las empresas están invirtiendo en las operaciones. Al comparar el costo

promedio del capital, deuda y capital) con el coste medio del capital invertido ayuda a dar a los inversionistas una idea de qué tan buena es la gestión de los activos.

- c) El nivel tecnológico: para Baird (2020) menciona que la tecnología en las empresas está modificando los modelos de los negocios. En tanto el ritmo de evolución es distinto según qué organizaciones. Además, es que muchas de ellas todavía no han iniciado el tan inminente y relevante camino hacia la transformación digital, que puede suponer su supervivencia en el futuro.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación denominada caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. No consto de hipótesis por ser una investigación cuantitativa – descriptiva y de corte transversal. Según Espinoza (2018) señala que una hipótesis puede usarse como una propuesta provisional que no se pretende demostrar estrictamente, o puede ser una predicción que debe ser verificada por el método científico. Además, para que una hipótesis sea aceptada como científica, debe ser algo que puede ser apoyado o refutado a través del levantamiento de información por medio de técnicas de investigación metodológicamente validadas, y su posterior análisis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo ya que midió y cuantifico numéricamente las variables estudiadas, en este caso las variables fueron gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Según Raffino (2020) señalo que un método cuantitativo es todo aquel que utiliza valores numéricos para estudiar un fenómeno. Como consecuencia, obtiene conclusiones que pueden ser expresadas de forma matemática. Los resultados obtenidos son de índole numérica, descriptiva.

Según Martínez (2017) señalo que la investigación descriptiva o método descriptivo de investigación es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. Además, la investigación descriptiva suele ser un trabajo previo a la investigación expositiva, ya que el conocimiento de las propiedades de un fenómeno determinado permite dar explicaciones a otros asuntos que guardan relación.

La investigación fue de nivel descriptivo ya que identifico características del universo de investigación, además señalo las formas de conducta y actitudes del universo investigado. En tanto se identifican las dimensiones de gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal ya que solo observo el comportamiento entre las variables, en tanto no se manipulan. Se observó el comportamiento de las variables gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. En tanto Mata (2019) indico que no toda investigación con enfoque cuantitativo implica experimentación. Ciertamente, los

estudios cuantitativos no siempre buscan o requieren examinar el comportamiento de los fenómenos o hechos a partir de la operación de cambios intencionados en las variables que los componen.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según Hernández & Baptista (2016) menciono que la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). (Hernández & Baptista, 2016)

Para la variable 1: Gestión de calidad:

La población estuvo constituida por los trabajadores lo cual fueron 48, además 6 propietarios de las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Para la variable 2: productividad:

La población estuvo constituida por 48 trabajadores de las MYPE

4.2.2. Muestra

Según Carrillo (2015) menciono que la muestra es un conjunto de elementos extraídos de la población que conforman la muestra.

Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra de 48 trabajadores, además otra muestra de 6 propietarios. Por lo que Reyes (2016) indico el aporte de Hernández citado en Castro (2003) que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

Cuadro 1. Relación de MYPE y Números de trabajadores

NOMBRE Y DIRECCIÓN	RUC	N TRABAJADORES	TOTAL
PILADORA “1” carretera Catacaos – la Arena	XX20437049081	1 Contador	7
		2 Piladores	
		2 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		1 Chofer	
PILADORA “2” carretera la Arena	XX10117059050	1 Contador	10
		3 Piladores	
		3 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		2 Chofer	
PILADORA “3” carretera la Arena	XX10525456545	1 Contador	8
		2 Piladores	
		2 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		2 Chofer	
PILADORA “4” carretera Catacaos	XX10245784410	1 Contador	9
		2 Piladores	
		3 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		2 Chofer	
PILADORA “5” carretera la Arena	XX2078987522	1 Contador	6
		1 Piladores	
		2 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		1 Chofer	
PILADORA “6” carretera la Arena	XX2089857898	1 Contador	8
		2 Piladores	
		2 Estibadores	
		1 Encargado de bascula	
		2 Chofer	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 2. Relación de propietarios

NOMBRE Y DIRECCIÓN	RUC	N GERENTE/PROPIETARIO	N TRABAJADORES
PILADORA “1” carretera Catacaos – la Arena	XX20437049081	1	7
PILADORA “2” carretera la Arena	XX10117059050	1	10
PILADORA “3” carretera la Arena	XX10525456545	1	8
PILADORA “4” carretera Catacaos	XX10245784410	1	9
PILADORA “5” carretera la Arena	XX2078987522	1	6
PILADORA “6” carretera la Arena	XX2089857898	1	8

Fuente: elaboración propia

Para la variable productividad se utilizó una muestra de 48 trabajadores de las MYPE piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Según (Reyes, 2016) indica el aporte de Hernández citado en Castro (2003) que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Trabajadores hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Los propietarios de la 6 MYPE, piladoras de arroz en la Arena –Piura.
- Los trabajadores que trabajan en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena –Piura, tienen mas de 3 meses laborando.

Exclusión:

- Propietarios que no estaban en la capacidad de brindar información.
- Trabajadores que no disponían de tiempo para la encuesta.

4.3. Matriz de Definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Gestión de calidad	Según Becerra (2019) señala el que el sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad, y es una herramienta que permite formar una estructura organizativa de fácil manejo mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades.	Elementos	La dimensión elemento se medirá con sus indicadores “satisfacción del cliente, liderazgo, participación de personal, y la mejora” continua utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Satisfacción al cliente	Nominal	Trabajador	Encuesta / cuestionario
				Liderazgo	Nominal	Trabajador	
				Participación del personal	Nominal	Trabajador	
				Mejora continua	Nominal	Propietario	
		Herramientas	La dimensión herramienta se medirá con sus indicadores “el diagrama de flujo y diagrama de Pareto, histograma” utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Diagrama de flujo	Nominal	Trabajador	
				Diagrama de Pareto	Nominal	Trabajador	
				Histograma	Nominal	Propietario	

Fuente: elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Productividad	Según Sevilla (2017) describe que el objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos.	Técnicas	La dimensión técnicas se medirá con sus indicadores “invertir tiempo, flexibilidad laboral, comunicación interna, y la motivación” utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Invertir tiempo	Nominal	Trabajador	Encuesta / cuestionario
				Flexibilidad laboral	Nominal	Trabajador	
				Comunicación interna	Nominal	Trabajador	
				Motivación	Nominal	Trabajador	
		Factores	La Dimensión factores medirá con los indicadores “calidad de los recursos naturales y el capital invertido, nivel tecnológico” utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Calidad de Recursos naturales	Nominal	Trabajador	
				Capital invertido	Nominal	Trabajador	
				Nivel tecnología	Nominal	Trabajador	

Fuente: elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se aplicó la técnica encuesta para las variables 1 y 2 se recogió de información de gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Se obtuvieron los datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra de 48 clientes y 6 propietarios con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Dentro de las preguntas formuladas el experto de juicio Fernando Suarez observo los Ítem 6 y 7 de la primera variable de gestión de calidad, lo cual se realizó una matriz de levantamiento de observaciones mejorando la redacción de las preguntas, por lo que la matriz se encuentra en el anexo 4.

Para la investigación se desarrolló con el instrumento de cuestionario mediante la operacionalización de las variables en estudio, para los trabajadores y propietarios se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregó los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, para los propietarios, de igual manera por escrito las cuales fueron preguntas de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021

4.5. Plan de Análisis

Según (Arrascue & Segura, 2016) mencionaron que el plan de análisis se describe como se organizó estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadísticos utilizadas para procesar los datos que permitieron obtener los resultados, y como se analizó para llegar a las conclusiones. En el procesamiento de datos debe mencionarse las herramientas estadísticas utilizadas.

Se llevó a cabo un análisis descriptivo con un cuestionario aplicado a la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Para la elaboración de la investigación se utilizaron los sistemas informativos como el internet, Microsoft Office (Power Point, Word, Excel.) los cuales permitieron construir cada parte de mi investigación, Word se utilizó para la confección de la investigación, Excel se utilizó para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representará los resultados, y el power point se utiliza para la elaboración de las diapositivas para la ponencia.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Hipótesis	Técnica / instrumento	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.	¿Qué características de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021?	General: Determinar las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.	Gestión de calidad	Elementos	Satisfacción al cliente Liderazgo Participación del personal Mejora Continua	No consto de hipótesis por ser una investigación cuantitativa – descriptiva y de corte transversal. Según Espinoza (2018) señala que una hipótesis puede usarse como una propuesta provisional que no se pretende demostrar estrictamente	Encuesta / cuestionario	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Corte: Transversal Población: variable 1 fueron 48 trabajadores y 6 propietarios. variable 2 fueron 48 trabajadores. Técnica: La Encuesta Instrumento: El Cuestionario
		(a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.		Herramientas	Diagrama de flujo Diagrama de Pareto Histograma			
		(b) Identificar las herramientas de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.	Productividad	Técnicas	Invertir tiempo Flexibilidad laboral Comunicación interna Motivación			
		(c) Conocer las técnicas de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.		Factores	Calidad de Recursos Naturales Capital Invertido Nivel Tecnológico			
		(d) Identificar los factores de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.						

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

La investigación titulada caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Según el código de ética de la Universidad católica los ángeles de Chimbote versión 003 aprobado mediante resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica se tiene en cuenta los principios éticos de la investigación.

Protección a las personas

En la presente investigación se aplicó informando el propósito de la encuesta a los participantes 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 voluntaria y anónima. Sin embargo, se respeta la confidencialidad y privacidad de los encuestados tanto trabajadores como propietarios en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021

Beneficencia y no maleficencia

La investigación se dio a las MYPE, piladoras de arroz en la arena (Piura) por lo tanto no se causó ningún daño ya que se involucró a los encuestados de manera voluntaria para que respondieran al cuestionario, tantos trabajadores como propietarios se dio confidencialidad, sin perjudicar a nadie.

Justicia

Se dio prioridad en totalidad porque no se realiza ninguna práctica injusta en la investigación, por lo que se realizó la encuesta primeramente con los propietarios sin juzgar sus opiniones y luego a los trabajadores se habló con la verdad al momento de responder las preguntas.

Integridad científica

En la investigación realizada se aplicó la integridad científica porque no se alteró la información que se recolectó, ya que se trabajó con responsabilidad, cumpliendo con el método científico de la investigación. Además, las investigaciones serán un aporte importante sobre las variables de gestión de calidad y productividad en las MYPE piladoras de arroz.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

En la investigación los encuestados tanto trabajadores y propietarios decidieron participar de forma voluntaria a la encuesta, para ello se informó el tema y propósito de las variables gestión de calidad y productividad.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad

Se aplicó el principio ya que la MYPE piladoras de arroz de la Arena Piura, no representa ningún daño para el medio ambiente porque respeta los protocolos que son implementados para su funcionamiento adecuado de la MYPE en tanto se respeta el orden y el cuidado ambiental.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la encuesta

5.1.1. Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Tabla 3. Elementos de la gestión de calidad para el trabajador

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?	44	92%	4	8%	48	100%
2. ¿En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?	45	94%	3	6%	48	100%
3. ¿Las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso?	45	94%	3	6%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia

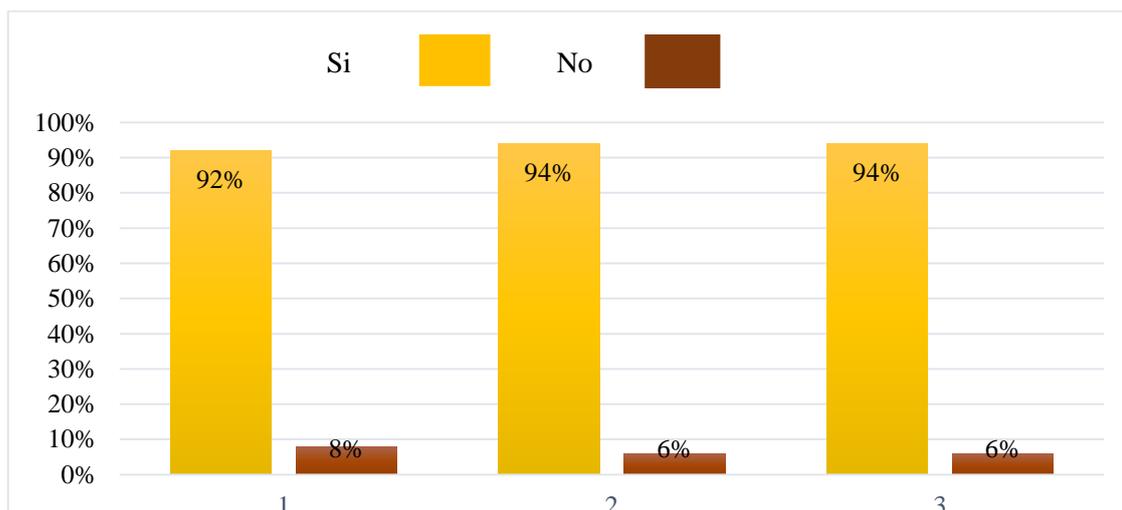


Figura 1: Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el trabajador

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 denominada “elementos de la gestión de calidad para el trabajador” se observa que el 92% de los trabajadores consideran que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes y el 8% considera que no, mientras que el 94% de los trabajadores señala que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo y el 6% señala que no, en tanto el 94% de los trabajadores indican que las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso y el 6% indica que no.

Tabla 4. Elementos de la gestión de calidad para el propietario

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?	3	50%	3	50%	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración propia

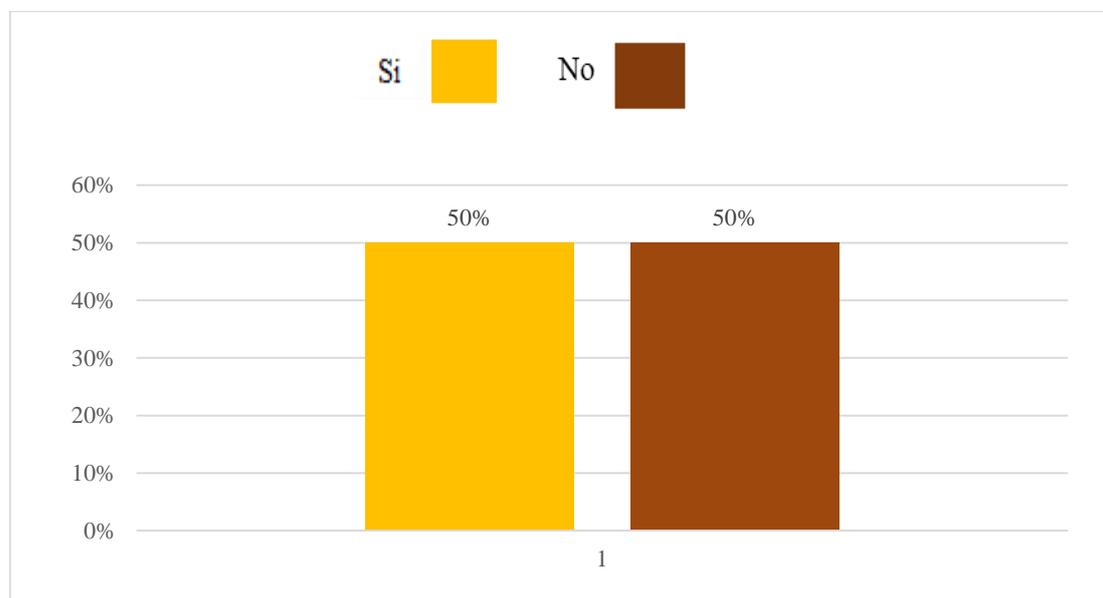


Figura 2: Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el propietario

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 denominada “elementos de la gestión de calidad para el propietario” se observa que el 50% de los propietarios indica que, si realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores, en tanto el 50% indican que no.

5.1.2. Identificar las herramientas de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Tabla 5. Herramientas de la gestión de calidad para el trabajador

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de la MYPE?	48	100%	0	0%	48	100%
2. ¿La MYPE ha establecido objetivos de calidad?	48	100%	0	0%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia

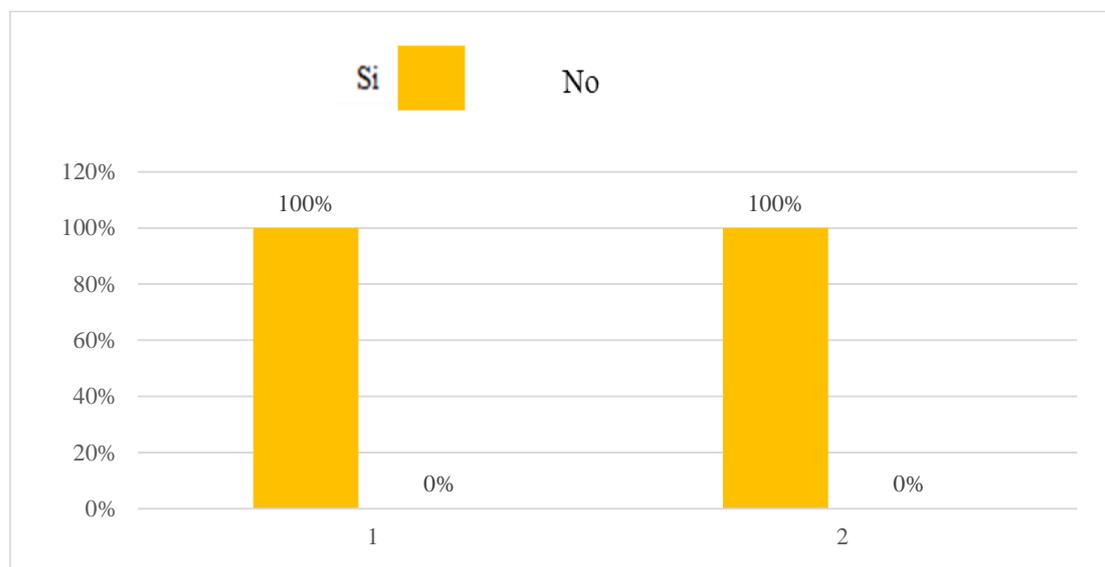


Figura 3: Gráfico de barras que representa las herramientas de la gestión de calidad para el trabajador

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 denominada “herramientas de gestión de calidad para el trabajador” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la MYPE, mientras que el 100% de los trabajadores mencionan que la MYPE ha establecido objetivos de calidad.

Tabla 6. Herramientas de la gestión de calidad para el propietario

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE?	3	50%	3	50%	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración propia

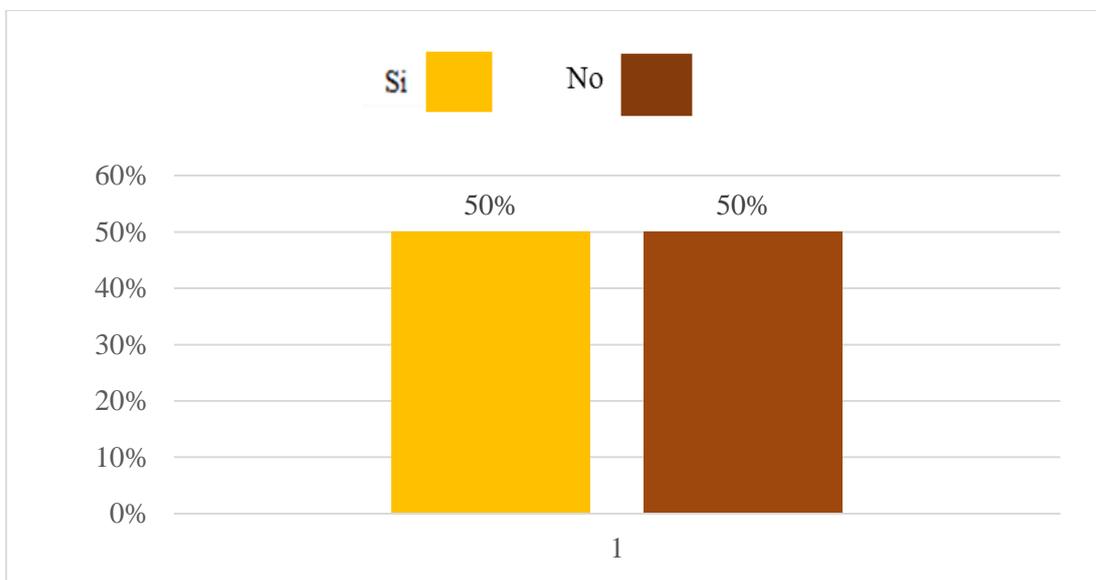


Figura 4: Gráfico de barras que representa las herramientas de la gestión de calidad para el propietario

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 denominada “herramientas de gestión de calidad para el propietario” se observa que el 50% de los propietarios considera que las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE, además el 50% indica que no.

5.1.3. Conocer las técnicas de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Tabla 7. Técnicas de productividad

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	35	73%	13	27%	48	100%
2. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	33	69%	15	31%	48	100%
3. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	24	50%	24	50%	48	100%
4. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	24	50%	24	50%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración propia

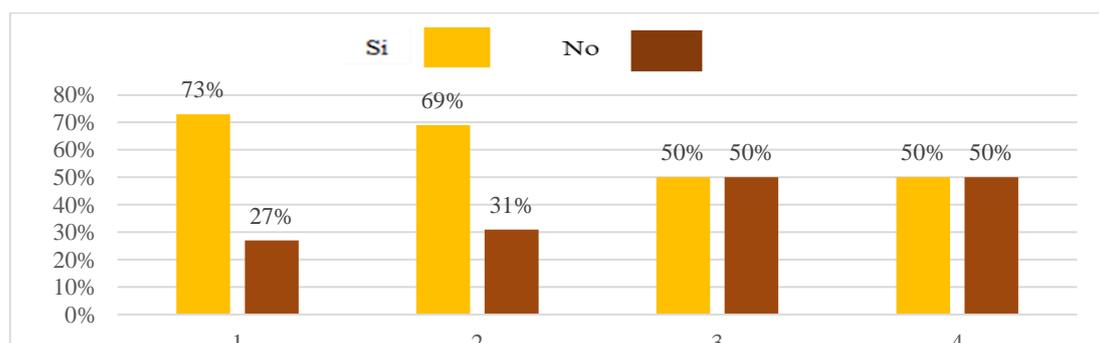


Figura 5: Gráfico de barras que representa las técnicas de productividad

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 denominada “técnicas de productividad” se observa que el 73% de los trabajadores ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo y el 27% considera que no, mientras que 69% de los trabajadores mencionan que existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción y el 31% mencionan que no, en tanto el 50% de los trabajadores consideran que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal y el 50% considera que no, además el 50% de los trabajadores indican que la empresa no les ofrece compensaciones y reconocimientos por sus logros, en tanto el 50% indica que no.

5.1.4. Identificar los factores de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Tabla 8. Factores de productividad

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	48	100%	0	0%	48	100%
2. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	48	100%	0	0%	48	100%
3. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	48	100%	0	0%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración propia

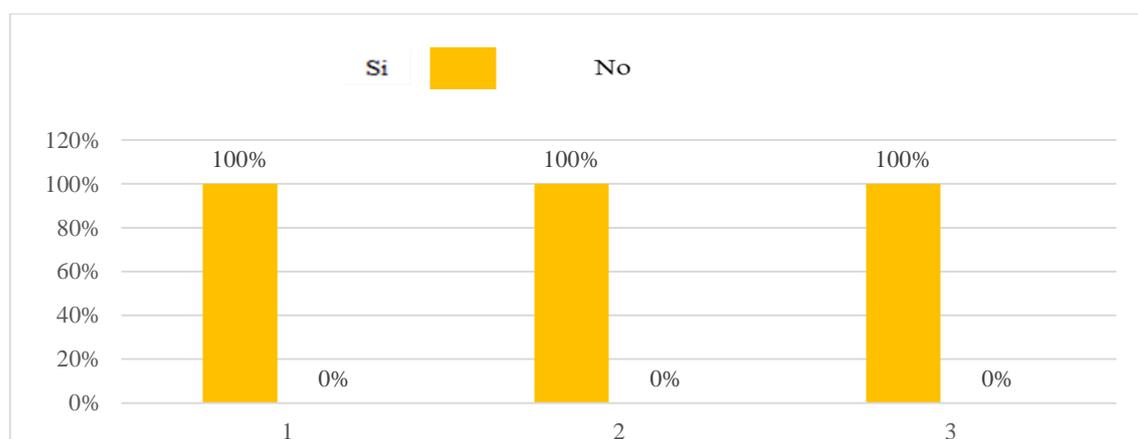


Figura 6: Gráfico de barras que representa los factores de productividad

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 denominada “factores de productividad” se observa que el 100% de los trabajadores consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción, mientras que el 100% de los trabajadores encuestados indican que reciben el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria, además el 100% de los encuestados indican que cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto.

5.1.5. Objetivo general: Caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

Tabla 9. Características de la gestión de calidad

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes	44	92%	4	8%	48	100%
2. En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo	45	94%	3	6%	48	100%
3. Las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso?	45	94%	3	6%	48	100%
4. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de la MYPE?	48	100%	0	0%	48	100%
5. ¿La MYPE ha establecido objetivos de calidad?	48	100%	0	0%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado trabajador.

Elaboración propia

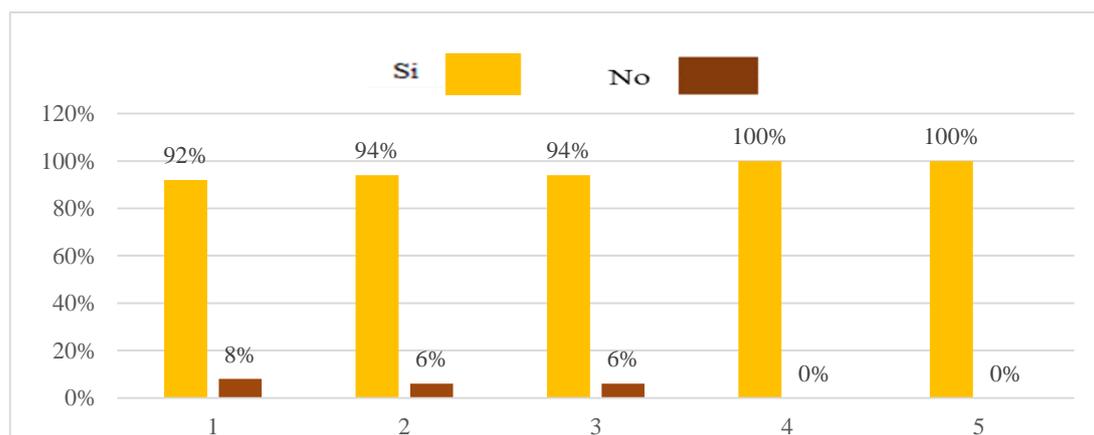


Figura 7: Gráfico de barras que representa las características de la gestión de calidad

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 denominada “características de la gestión de calidad” se observa que el 92% de los trabajadores consideran que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes. Mientras que el 94% de los trabajadores señala que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo. En tanto el 94% de los trabajadores indican que las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso. Además, el 100% de los trabajadores consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización. Mientras que el 100% de los trabajadores menciona que la MYPE ha establecido objetivos de calidad.

Tabla 10. Características de la productividad

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	35	73%	13	27%	48	100%
2. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	33	69%	15	31%	48	100%
3. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	48	100%	0	0%	48	100%
4. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	48	100%	0	0%	48	100%
5. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	48	100%	0	0%	48	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración propia

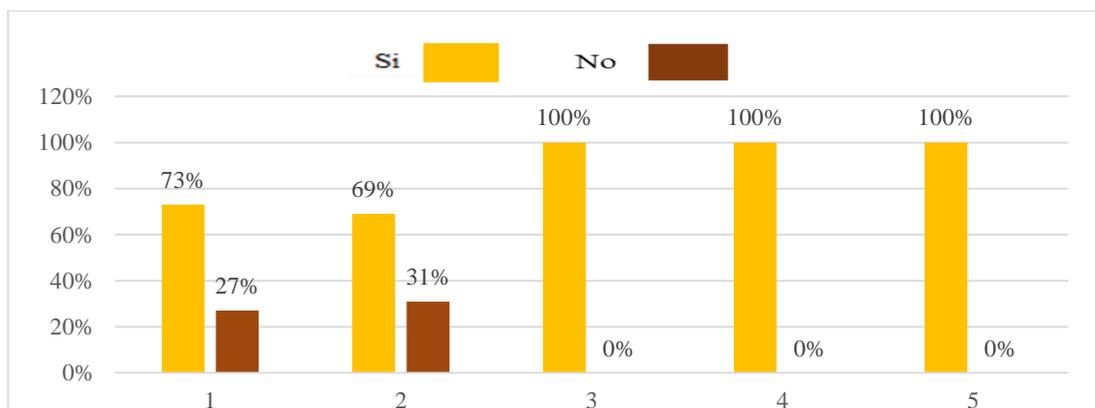


Figura 8: Gráfico de barras que representa a las características de la productividad

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 denominada “características de la productividad” se observa que el 73% de los trabajadores ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo. Mientras que 69% de los trabajadores mencionan que existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción. Además, el 100% de los trabajadores consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción. Mientras que el 100% de los trabajadores encuestados indican que reciben el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria, además el 100% de los encuestados indican que cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto.

Tabla 11. Características demográficas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Genero		
Masculino	6	100%
Femenino	0	0%
Tipo de empresa		
EIRL	6	100%
SRL	0	0%
SA	0	0%
Edad		
18 a 25	0	0%
26 a 45		0%
46 a 50	3	50%
Más de 51 años	3	50%
Años en el negocio		
Menos de 05 años		0%
Hasta 10 años	6	100%
Más de 10 años	0	0%

Fuente: Encuesta a los propietarios
Elaboración Propia

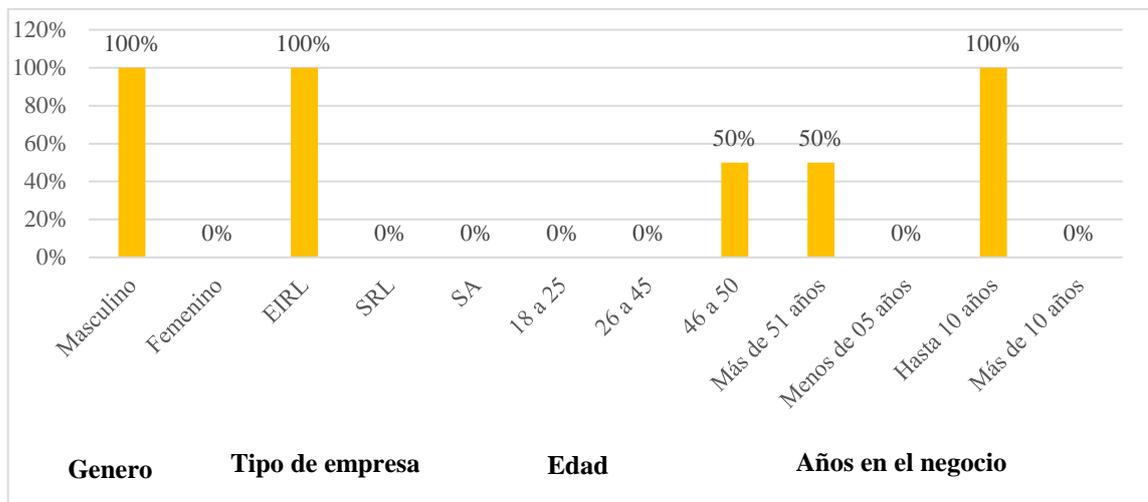


Figura 9: Gráfico de barras que representa las características demográficas de los propietarios.

En la tabla 11 y figura 9 se observa que el 100% de los encuestados pertenecen al género masculino, son empresas de tipo EIRL el 100%. Con respecto a la edad del propietario, el 50% tienen edades en el rango de 46 a 50 años, el 50% tienen edades entre más de 51 años de edad, la experiencia que tienen en el negocio está dada por el 100% tienen 10 años.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

En la tabla 3 y figura 1 denominada “elementos de la gestión de calidad para el trabajador” respecto al indicador satisfacción al cliente, se observa que el 92% de los trabajadores consideran que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes. En tanto Gonzales (2017) en su investigación encontró que los resultados obtenidos que el perfil de público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Además, Peiró (2018) describe que la satisfacción del cliente es esencial para una empresa puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios.

Respecto al indicador liderazgo, el 94% de los trabajadores señala que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo. Lo que evidencia con León (2019) encontró que la mayoría tiene como dificultades para poder implementar la gestión de calidad, la poca iniciativa de sus trabajadores, indican que siempre la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, realizan su inventario con una frecuencia de una vez por semana. Para Fernández (2018) señala que el liderazgo es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil.

Respecto al indicador participación personal, el 94% de los trabajadores indican que las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso. Chipre (2018) encontro que la mayoría de los encuestados se pronunciaron de manera positiva

a la nueva propuesta de creación de un área, para el control de calidad del arroz y de la creación de una guía de funciones para que cumplan con sus respectivas responsabilidades asignadas y poder optimizar recursos de la empresa. Millán (2019) señala que la participación de los trabajadores en los procesos de mejoras, implica que se les faciliten recursos y que sientan que no solo tienen la responsabilidad de afectar los resultados, sino también el poder para hacerlo.

En la tabla 4 y figura 2 denominada “elementos de la gestión de calidad para el propietario” respecto al indicador mejora continua, se observa que el 50% de los propietarios indica que, si realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores, en tanto el 50% indica que no. Entonces León (2019) encontró que se utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores, el almacenamiento en bloques como método para almacenar ordenadamente el producto, contando con una adecuada infraestructura para el almacenamiento del producto. Por otro lado, Orellana (2017) menciona que el proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas.

5.2.2. Identificar las herramientas de la gestión de calidad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

En la tabla 5 y figura 3 denominada “herramientas de gestión de calidad para el trabajador” respecto al indicador diagrama de flujo, se observa que el 100% de los trabajadores consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización, A diferencia de Mendoza (2020) encontró que no existe un manual de funciones, estructura de control interno, políticas o procedimientos de cada una de las actividades a realizar dentro de la Piladora. Para entonces Pensa (2020) señala que el

diagrama de flujo tiene un enfoque análogo al mapeo de flujo de valor. Este tipo de prácticas se basa en construir signos de bloques y flechas para dar información acerca de las etapas de un proceso.

Respecto al indicador diagrama de Pareto, el 100% de los trabajadores dice que la MYPE ha establecido objetivos de calidad. Por lo que Gonzales (2017) encontró que el perfil del público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Asimismo, rechazan la idea de productos con químicos como lo fue el arroz pre cocido. Según Parra (2019) señala que el diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente. Además, su finalidad, es hacer visibles los problemas reales que están afectando el alcanzar los objetivos de la empresa y reducir las pérdidas que esta posee.

En la tabla 6 y figura 4 denominada “herramientas de gestión de calidad para el propietario” respecto al indicador Histograma, se observa que el 50% de los propietarios considera que las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE. A diferencia de Mendoza (2020) quien encontró que no tomar en cuenta aquellos riesgos que están afectando directa o indirectamente a la empresa y que requiera de mucha atención para ser corregidos en el menor tiempo posible. Westreicher (2020) señala que el histograma es la representación gráfica de un grupo de datos estadísticos. Estos, agrupados en intervalos numéricos o en función de valores absolutos. Además, el histograma es entonces un gráfico que permite mostrar cómo se distribuyen los datos de una muestra estadística o de una población para tomar las mejores decisiones.

5.2.3. Conocer las técnicas de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

En la tabla 7 y figura 5 denominada “técnicas de productividad” respecto al indicador invertir tiempo, se observa que el 73% de los trabajadores ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo. Araque (2019) en su investigación encontró que la industria se ha preocupado por adquirir maquinaria de última tecnología fundamentalmente para el proceso de clasificación, con el fin de ofrecer un grano de excelente calidad y tamaño del grano garantizado. Según Urreta (2019) señala que, aunque pueda suponer una fuerte inversión en un primer momento, a largo plazo, adquirir la tecnología más adecuada para los usuarios de tu empresa, que sea flexible y escalable, es decir, fácilmente actualizable y ampliable, es la clave del éxito.

Respecto al indicador comunicación interna, el 69% de los trabajadores mencionan que existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción. Llontop (2020) encontró que se carece de falta de mantenimiento preventivo en las máquinas, no existen capacitaciones para los operarios, falta de un manual de procesos del pilado de arroz. Fortún (2020) menciona es el desdoblamiento de un conjunto de medidas que actúan sobre los derechos laborales, planteando un modelo de armonía entre empresarios y trabajadores. Además, menciona que a través de la flexibilidad laboral la contratación de trabajadores por parte de las empresas se hará más flexible.

Respecto al indicador motivación, el 50% de los trabajadores consideran que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal. Según Mantuano (2020) en su investigación encontró que la Piladora carece de un

diseño organizacional que ayude al personal del negocio a tener en claro las actividades a realizar lo que causa una disminución de la productividad y por ende resultados financieros bajos. Fuentes (2017) indica que es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

Respecto al indicador flexibilidad laboral, el 50% de los trabajadores indican que la empresa les ofrece compensaciones y reconocimientos por sus logros. Por lo que se evidencia con Avalos (2018) menciona que los trabajadores cumplen a diario con su trabajo eficiente sin ningún aumento de sueldo. Así Valdés (2020) señala que la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano.

5.2.4. Identificar los factores de productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

En la tabla 8 y figura 6 denominada “factores de productividad” respecto al indicador calidad de recursos naturales, se observa que el 100% de los trabajadores consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción. Concordando con Llontop (2020) encontró que se pudo conocer que los problemas que más afectan al molino están relacionados con la falta de orden y limpieza en los ambientes de trabajo, el mal almacenamiento de la materia prima, las frecuentes paradas de las máquinas. En tanto Orellana & Lalvay (2017) indican que los recursos naturales son aprovechados por el ser humano para satisfacer sus necesidades de subsistencia, tales como alimentación, salud, económicas y de ocio;

éstos se han convertido en una fuente de vida y desarrollo para la comunidad que habita en este lugar.

Respecto al indicador capital invertido, el 100% de los trabajadores encuestados indican que reciben el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria. Según Mantuano (2020) encontró que la maquinaria utilizada en dicha empresa arrocera es obsoleta lo que provoca que el tiempo del proceso de tratamiento del arroz sea mayor y no se cumpla con la cuota diaria en cuanto a quintales producidos. Bradley (2018) señala que el capital invertido se utiliza comúnmente como una forma de medir el capital asignado o el capital que las empresas están invirtiendo en las operaciones.

Respecto al indicador nivel tecnológico, el 100% de los encuestados indican que cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto. Araque (2019) encontró que la industria se ha preocupado por adquirir maquinaria de última tecnología fundamentalmente para el proceso de clasificación, con el fin de ofrecer un grano de excelente calidad y tamaño del grano garantizado. Baird (2020) menciona que la tecnología en las empresas está modificando los modelos de los negocios. En tanto el ritmo de evolución es distinto según qué organizaciones. Además, es que muchas de ellas todavía no han iniciado el tan inminente y relevante camino hacia la transformación digital, que puede suponer su supervivencia en el futuro.

5.2.5. Caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021.

a) Características de la gestión de calidad

En la tabla 9 y figura 7 denominada “características de la gestión de calidad” respecto al indicador satisfacción al cliente, se observa que el 92% de los trabajadores

consideran que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes. En tanto Gonzales (2017) en su investigación encontró que los resultados obtenidos que el perfil de público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Además, Peiró (2018) describe que la satisfacción del cliente es esencial para una empresa puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios.

Respecto al indicador liderazgo, el 94% de los trabajadores señala que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo. León (2019) encontró que la mayoría tiene como dificultades para poder implementar la gestión de calidad, la poca iniciativa de sus trabajadores, indican que siempre la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Fernández (2018) señala que el liderazgo es la clave para que una empresa, departamento o proyecto de cualquier ámbito funcione. Sin embargo, encontrar a personas que desarrollen su liderazgo de forma acertada en un equipo no es una tarea fácil.

Respecto al indicador participación personal, el 94% de los trabajadores indican que las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso. Chipre (2018) encontró que la mayoría de los encuestados se pronunciaron de manera positiva a la nueva propuesta de creación de un área, para el control de calidad del arroz y de la creación de una guía de funciones para que cumplan con sus respectivas responsabilidades asignadas y poder optimizar recursos de la empresa. Millán (2019) señaló que la participación de los trabajadores en los procesos de mejoras, implica que se les faciliten recursos y que sientan que no solo tienen la responsabilidad de afectar los resultados, sino también el poder para hacerlo.

Respecto al indicador diagrama de flujo, se observa que el 100% de los trabajadores consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización, A diferencia de Mendoza (2020) encontró que no existe un manual de funciones, estructura de control interno, políticas o procedimientos de cada una de las actividades a realizar dentro de la Piladora. Para entonces Pensa (2020) señala que este tipo de diagrama tiene un enfoque análogo al mapeo de flujo de valor. Este tipo de prácticas se basa en construir signos de bloques y flechas para dar información acerca de las etapas de un proceso.

Respecto al indicador diagrama de Pareto, el 100% de los trabajadores dice que la MYPE ha establecido objetivos de calidad. Por lo que Gonzales (2017) encontró que el perfil del público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Asimismo, rechazan la idea de productos con químicos como lo fue el arroz pre cocido. Según Parra (2019) señala que el diagrama de Pareto es una gráfica que organiza valores, los cuales están separados por barras y organizados de mayor a menor, de izquierda a derecha respectivamente. Además, su finalidad, es hacer visibles los problemas reales que están afectando el alcanzar los objetivos de la empresa y reducir las pérdidas que esta posee.

b) Características de la productividad

En la tabla 10 y figura 8 denominada “características de la productividad” respecto al indicador invertir tiempo, se observa que el 73% de los trabajadores ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo. Araque (2019) en su investigación encontró que la industria se ha preocupado por adquirir maquinaria de última tecnología fundamentalmente para el proceso de clasificación, con el fin de

ofrecer un grano de excelente calidad y tamaño del grano garantizado. según Urreta (2019) señala que, aunque pueda suponer una fuerte inversión en un primer momento, a largo plazo, adquirir la tecnología más adecuada para los usuarios de tu empresa, que sea flexible y escalable, es decir, fácilmente actualizable y ampliable, es la clave del éxito.

Respecto al indicador comunicación interna, el 69% de los trabajadores mencionan que existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción. Llontop (2020) encontró que se carece de falta de mantenimiento preventivo en las máquinas, no existen capacitaciones para los operarios, falta de un manual de procesos del pilado de arroz. Fortún (2020) menciona es el desdoblamiento de un conjunto de medidas que actúan sobre los derechos laborales, planteando un modelo de armonía entre empresarios y trabajadores. Además, menciona que a través de la flexibilidad laboral la contratación de trabajadores por parte de las empresas se hará más flexible.

Respecto al indicador calidad de recursos naturales, se observa que el 100% de los trabajadores consideran que existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción. Concordando con Llontop (2020) encontró que se pudo conocer que los problemas que más afectan al molino están relacionados con la falta de orden y limpieza en los ambientes de trabajo, el mal almacenamiento de la materia prima, las frecuentes paradas de las máquinas. En tanto Orellana & Lalvay (2017) indican que los recursos naturales son aprovechados por el ser humano para satisfacer sus necesidades de subsistencia, tales como alimentación, salud, económicas y de ocio; éstos se han convertido en una fuente de vida y desarrollo para la comunidad que habita en este lugar.

Respecto al indicador capital invertido, el 100% de los trabajadores encuestados indican que reciben el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria. Según Mantuano (2020) encontró que la maquinaria utilizada en dicha empresa arrocera es obsoleta lo que provoca que el tiempo del proceso de tratamiento del arroz sea mayor y no se cumpla con la cuota diaria en cuanto a quintales producidos. Bradley (2018) señala que el capital invertido se utiliza comúnmente como una forma de medir el capital asignado o el capital que las empresas están invirtiendo en las operaciones.

Respecto al indicador nivel tecnológico, el 100% de los encuestados indican que cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto. Araque (2019) encontró que la industria se ha preocupado por adquirir maquinaria de última tecnología fundamentalmente para el proceso de clasificación, con el fin de ofrecer un grano de excelente calidad y tamaño del grano garantizado. Baird (2020) menciona que la tecnología en las empresas está modificando los modelos de los negocios. En tanto el ritmo de evolución es distinto según qué organizaciones. Además, es que muchas de ellas todavía no han iniciado el tan inminente y relevante camino hacia la transformación digital, que puede suponer su supervivencia en el futuro.

Respecto a las características demográficas de los propietarios

En la tabla 11 y figura 9 denominada “características demográficas” se observa que el 100% de los encuestados pertenecen al género masculino. Por lo tanto, Según INEI (2018) se observa que el mayor porcentaje de mujeres que conducen una empresa pertenecen a la actividad de comercio al por menor (60,6%), las actividades de servicio de comidas y bebidas (57,3%), comercio al por mayor (56,2%), entre otras actividades. así, los conductores hombres principalmente desarrollan actividades como: industrias

manufactureras (55,1%); otras actividades (54,3%); servicios prestados a las empresas (53,2%). Por otro lado, son empresas de tipo EIRL el 100%, por lo que (INEI, 2017) el total de empresas constituidas como sociedad anónima ascendió a 241 mil 205 unidades económicas registrando así un incremento de 8,7% respecto al año anterior. En tanto que, el 77,5% de estas unidades pertenecen a la microempresa, el 18,6% a la pequeña empresa y el 3,9% a la gran y mediana empresa. El 70,8% de MYPE se registraron como personas naturales, el 17,3% estuvieron constituidas como sociedades anónimas, el 6,7% como empresa individual de responsabilidad limitada, el 1,9% como sociedad comercial de responsabilidad limitada, el 1,4% como asociaciones, el 1,3% como otras formas de organización jurídica y el 0,6% como sociedad civil.

Con respecto a la edad del propietario, el 50% tienen edades en el rango de 46 a 50 años, el 50% tienen edades entre más de 51 años de edad. En tanto INEI (2017) señaló que el 57% de los propietarios hombres manifiestan tener entre 25 y 49 años de edad, mientras que el 43% tienen entre 50 a 64 años de edad. De otro lado la experiencia que tienen en el negocio está dada por el 100% tienen 10 años. Así COMEXPERÚ (2018) señala que una MYPE promedio en el Perú tiene alrededor de 7 años de antigüedad y atiende solamente 10 meses al año.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo elementos de la gestión de calidad, se encontró que el liderazgo y la participación del personal son elementos esenciales en las MYPE piladoras de arroz. Pero existe falta de mejora continua en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores.

Se identificó que el diagrama de flujo y diagrama Pareto son las mejores herramientas con las que cuenta las MYPE piladoras de arroz. Pero hace falta tener la herramienta de histograma y estar preparados para tomar decisiones de alto riesgo.

Se encontró que invertir tiempo y la comunicación interna son técnicas con las que cuenta la MYPE piladoras de arroz. Sin embargo, la falta de motivación y la flexibilidad laboral son deficientes dentro de la MYPE.

Se identificó que los factores de productividad de la MYPE piladoras son la calidad de recursos naturales, el capital invertido y el nivel tecnológico

Las características de la gestión de calidad y productividad están determinadas por los elementos de gestión como la satisfacción al cliente, el liderazgo. Las herramientas de la gestión de calidad, como el diagrama de flujo. el diagrama de Pareto, también las técnicas de productividad como invertir tiempo, existe comunicación interna. Además, lo factores de productividad como la calidad de recursos naturales, el capital invertido el nivel tecnológico en la MYPE.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el líder maneje con participación y democracia a todos integrantes de la MYPE. En tanto se recomienda que se haga mejoras continuas dentro de la infraestructura y se de mejores condiciones a cada trabajador de la MYPE.

Se recomienda contar con la herramienta de histograma para que se tomen las mejores decisiones de altos riesgo en las actividades de la MYPE.

Se recomienda que la MYPE se dedique a generar producción mediante el uso eficiente de técnicas para el entrenamiento de los trabajadores con las maquinarias. Además, se recomienda que capacite cada semana a sus trabajadores para una mejor responsabilidad.

Se recomienda que los trabajadores se enfoquen en conservar un ambiente limpio en el local. También se recomienda que haga uso de las tecnologías para la seguridad de la MYPE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, T. S. (2018). *propuesta de mejoramiento de la productividad en los procesos del pilado de arroz en la empresa piladora doña Carmela aplicando las herramientas del lean manufacturing*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2196/1/TL_LLontopLaRivaMilagros_AbadTuestaSegundo.pdf

Aguilar & Cañizares. (2017). *Modelo de gestión para piladora comunitaria*. Guayaquil – Ecuador: escuela superior politécnica del litoral. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/97364/D-12908.pdf>

Alamar & Guijarro. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. España: 2018 ©RESULTAE. Obtenido de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>

Alegría, R. M. (2017). *Implementación de tecnología y reducción de costos en la productividad de las piladoras agrícola de arroz*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2281/ING_554.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Araque, C. C. (2019). *“Integración de la logística verde al proceso de productividad del arroz dentro de una cadena de suministro en Colombia”*. Colombia : Universidad Católica De Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24477/1/integraci%c3%9>

3n%20de%20la%20log%20c3%8dstica%20verde%20al%20proceso%20produc
tivo%20del%20arroz%20dentro%20de%20una%20cadena%20de%20sumini
s.pdf

Arrascue & Segura. (2016). En G. d. cliente. Universidad Señor De Sipan. Obtenido de
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20
Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arzube & Huacón. (2018). *"La evolución de la productividad y calidad en las
empresas de bienes y servicios"*, *Revista Observatorio de la Economía
Latinoamericana*, (enero 2019). Obtenido de
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/empresas-bienes-servicios.html>

Avalos, M. A. (2018). *Modelo de negocio para la producción y comercialización de
envases biodegradables a base de cascarilla de arroz*. Piura: Universidad de
Piura. Obtenido de
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3459/ING_595.pdf?seque
nce=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3459/ING_595.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Baird, K. (7 de mayo de 2020). *Importancia de la tecnología en las empresas en la era
de la transformación digital*. Obtenido de
[https://www.wearemarketing.com/es/blog/importancia-de-la-tecnologia-en-
las-empresas-en-la-era-de-la-transformacion-digital.html](https://www.wearemarketing.com/es/blog/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-la-era-de-la-transformacion-digital.html)

Becerra, L. F. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de
investigación*. Costa Rica: Universidad de Costa de Rica . Obtenido de
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>

- Belletich, E. (27 de agosto de 2020). Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2020/el-73-de-las-mypes-no-han-podido-acceder-a-financiamiento-para-su-reactivacion/>
- Carrillo, F. A. (2015). Poblacion Y Muestra. Mexico: Universidad Autonoma De Estado de Mexico. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Chacon, C. J. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *espacios*, 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chipre, V. L. (2018). *“Propuesta de mejora de procesos operativos y gestión de calidad de la piladora “inarmo” - lomas de sargentillo”*. Guayaquil: universidad de Guayaquil. obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33621/1/tesis%20piladora%20inarmo%20chipre%20lady-%20paguay%20milton.pdf>
- Choez & Romero. (2018). *“Diseño de una estructura organizacional para la piladora angelita en el cantón nobol”*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34336/1/tesis%20final-%20dise%c3%91o%20de%20una%20estructura%20organizacional%20para%20la%20piladora%20angelita%20en%20el%20canton%20nobol-%20%20%20romero%20cujil%c3%a1n%20gisella%20romero-%20%20choez%20chele%2>
- Fuentes, V. A. (2017). *La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>

Gonzales, S. M. (2017). *Plan de negocio y gestión de calidad para la transformación y comercialización de arroz integral en los distritos de Piura y Castilla*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2702/AE_285.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez & Barrios. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *researchgate*, 169. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327197050_Gestion_de_la_calidad_elemento_clave_para_el_desarrollo_de_las_organizaciones.

Hernández & Baptista. (2016). Metodología de la investigación. México: (6ª Edición). Obtenido de D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

León, J. L. (2019). *Gestión de calidad en el control de almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro molinos de arroz, provincia del Santa, región Ancash, 2016*. Chimbote - Peru: Uladech catolica . Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11919/almacenes_calidad_leon_jimenez_lelis_enrique.pdf?sequence=1&isallowed=y

Llontop, S. W. (2020). “*Diagnóstico del proceso productivo de Pilado de arroz en la Súper Piladora Del Norte S.A.C.*”. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Peru. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/utp/3443/1/wilmer%20llontop_trabajo%20de%20investigacion_bachiller_2020.pdf

- Mantuano, H. O. (2020). *Gestión de procesos administrativos y productividad en la Piladora Génesis del Cantón Jujan*. Ecuador: universidad técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8324/E-UTB-FAFI-ING.COM-000523.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martinez, C. (2017). Investigación Descriptiva: Tipos y Características. *investigacion de tesis*, 2. Obtenido de <file:///C:/Users//Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>
- Mendoza, M. E. (2020). *"Propuesta metodológica para medir el impacto de la auditoría de gestión en la rentabilidad y eficacia de empresas comercializadoras de arroz del cantón colimes"*. Santiago de Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15193/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-436.pdf>
- Orellana & Lalvay. (2017). Uso e importancia de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico. Caso Cantón Chilla, El Oro, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100065
- Orellana, N. P. (2017). *Proceso de mejora continua*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Paredes, V. W. (2017). *"Diseño de un sistema de costos y gestión de calidad por órdenes de servicio de pilado de arroz para sincerar la rentabilidad de la"*

empresa Piladora San Jorge S.A.C, San Hilarión - 2016". TARAPOTO – PERÚ : Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23588/paredes_vw.pdf?sequence=1

Ramos, C. S. (2018). *“Determinación de la gestión de calidad en la cosecha manual vs cosecha mecanizada que van a las piladoras en el fundo paredones, valle del bajo Piura”*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1252/AGR-RAM-CAL-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes (2016). *tamaño muestra-Administración de Operaciones*. peru: UNASAM. Obtenido de <https://es.slideshare.net/reyesflores31/1-tamao-muestra>

Sevilla, A. A. (2017). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Villegas & Yopez. (2017). *Análisis de incidencia del uso de tecnología industrial en empresas piladoras de arroz en lomas de sargentillo*. Guayaquil: universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20742/1/analisis%20de%20incidencia%20del%20uso%20de%20tecnologia%20industrial%20en%20empresas%20piladoras%20de%20arroz%20en%20lomas%20d.pdf>

Web Grafías

Bradley, J. B. (1 de febrero de 2018). *Cómo calcular el capital invertido*. Obtenido de

<https://www.cuidatudinero.com/13074192/como-calcular-el-capital-invertido>

cdn.www.gob.pe. (julio de 2020). *Perú: producción, importaciones y precios del arroz*.

Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1230425/nota-informativa_arroz_02.pdf

chheyi. (2018). *www.chheyi.es*. Obtenido de [https://www.chheyi.es/300-](https://www.chheyi.es/300-600toneladas-equipo-completo-de-molienda-de-arroz.html?g=g&keyword=%2Bmolino%20%2Barroz&matchtype=b&creative=502441423621&device=c&12461955312=12461955312&target=&placement=)

[600toneladas-equipo-completo-de-molienda-de-](https://www.chheyi.es/300-600toneladas-equipo-completo-de-molienda-de-arroz.html?g=g&keyword=%2Bmolino%20%2Barroz&matchtype=b&creative=502441423621&device=c&12461955312=12461955312&target=&placement=)

[arroz.html?g=g&keyword=%2Bmolino%20%2Barroz&matchtype=b&creative=502441423621&device=c&12461955312=12461955312&target=&placement=](https://www.chheyi.es/300-600toneladas-equipo-completo-de-molienda-de-arroz.html?g=g&keyword=%2Bmolino%20%2Barroz&matchtype=b&creative=502441423621&device=c&12461955312=12461955312&target=&placement=)

[ent=](https://www.chheyi.es/300-600toneladas-equipo-completo-de-molienda-de-arroz.html?g=g&keyword=%2Bmolino%20%2Barroz&matchtype=b&creative=502441423621&device=c&12461955312=12461955312&target=&placement=)

COMEXPERU. (3 de Agosto de 2018). Obtenido de

[https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-](https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino#:~:text=una%20mype%20promedio%20en%20el,los%20casos%20este%20es%20propio.)

[muchos-retos-en-el](https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino#:~:text=una%20mype%20promedio%20en%20el,los%20casos%20este%20es%20propio.)

[camino#:~:text=una%20mype%20promedio%20en%20el,los%20casos%20este%20es%20propio.](https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino#:~:text=una%20mype%20promedio%20en%20el,los%20casos%20este%20es%20propio.)

Cortés, V. (7 de octubre de 2020). *5 Factores que influyen en la productividad laboral*.

Obtenido de <https://blog.sodexo.com.mx/blog/factores-que-influyen-en-la-productividad-laboral>

EL TIEMPO. (10 de junio de 2019). Obtenido de [https://eltiempo.pe/piura-entre-las-](https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/)

[regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/](https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/)

Espinoza, F. E. (11 de enero de 2018). *La hipótesis en la investigación* . Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>

- Fernández, H. (23 de noviembre de 2018). *Qué es el Liderazgo: Importancia, estilos, habilidades y mitos*. Obtenido de <https://economiat.com/liderazgo/>
- Fortún, M. (6 de marzo de 2020). *Flexibilidad laboral*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flexibilidad-laboral.html>
- Hernández, G. (13 de marzo de 2017). *Las 7 herramientas básicas de calidad*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>
- INEI. (5 de octubre de 2017). *www.inei.gob.pe*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1445/libro.pdf
- INEI. (6 de octubre de 2018). Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1555/libro.pdf
- López, J. F. (29 de mayo de 2017). *Técnicas para mejorar la productividad de una empresa*. Obtenido de <https://economipedia.com/guia/5-tecnicas-mejorar-la-productividad-una-empresa.html>
- Mata, S. L. (30 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- MEF. (11 de enero de 2021). *MEF: economía peruana crecería 5.1% entre el 2021 y 2026*. Obtenido de <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm->

peru/noticias/10984820/01/21/MEF-economia-peruana-creceria-51-entre-el-2021-y-2026.html

Millán, A. (28 de septiembre de 2019). *Participación de los trabajadores en la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://prevencionar.com/2019/09/28/participacion-de-los-trabajadores-en-la-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>

Monroy, T. (25 de enero de 2019). *Los cinco elementos importantes de un Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad

Parra, A. M. (20 de julio de 2019). *Descubre qué es el diagrama de Pareto y sus múltiples utilidades*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/diagrama-de-pareto/>

Peiró, R. (10 de noviembre de 2018). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>

Peiro, U. A. (4 de noviembre de 2020). *5 fuerzas de Porter*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/las-5-fuerzas-de-porter.html>

Pensa, G. (10 de junio de 2020). *Diagrama de flujo de proceso: qué es y cómo hacerlo en 5 sencillos pasos*. Obtenido de <http://www.atlasconsultora.com/diagrama-de-flujo-de-proceso-que-es-y-como-hacerlo/>

Raffino, M. E. (22 de julio de 2020). *"Productividad"*. Obtenido de <https://concepto.de/productividad/>

Raffino, M. E. (14 de agosto de 2020). *concepto.de/metodo-cuantitativo*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cuantitativo/>

Sánchez, G. J. (4 de septiembre de 2019). *Gestión de la calidad total*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-la-calidad-total.html>

Tineo, R. (20 de mayo de 2020). Obtenido de <https://lacamara.pe/jorge-ochoa-siquiebran-las-mypes-quiebra-el-peru/>

ULADECH. (2019). *principios éticos*. peru: Uladech. Obtenido de [www. repositorio uladech](http://www.repositorio.uladech)

UNACEM. (4 de febrero de 2021). Obtenido de https://compromisounacem.com.pe/compromiso-con-el-ambiente/?gclid=EAIaIQobChMIIsPD176-z7wivjicrch3b2a6teamyasaaeglbdpd_bwe%2fpage%2f2%2f%2fpage%2f3%2f%2fpage%2f3%2f/page/2/

Urreta, P. (20 de noviembre de 2019). *3 pasos para garantizar una buena inversión en tecnología empresarial*. Obtenido de <https://digital.ricoh.es/3-pasos-inversion-tecnologia-empresarial/>

Valdés, H. C. (7 de abril de 2020). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/#autores>

Westreicher, G. (29 de julio de 2020). *Histograma*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/histograma.html>

www.gob.pe. (11 de febrero de 2021). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/341897-gobierno-crea-programa-de-apoyo-empresarial-para-las-mype-por-s-2-mil-millones>

Zavala, V. (5 de octubre de 2020). *Radiografía del régimen laboral MYPE*. Obtenido de <https://lacamara.pe/radiografia-del-regimen-laboral-mype/>

Zegarra, L. (25 de enero de 2017). *el tiempo*. Obtenido de <https://eltiempo.pe/problemas-que-trae-la-siembra-de-arroz-ii/>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Gestión de calidad

Dirigida a los trabajadores

1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?
 - a)
 - b) Sí
 - b) No

2. ¿En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?
 - a) Sí
 - b) No

3. ¿Las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso?
 - a) Sí
 - b) No

4. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de la organización?

a) Sí

b) No

5. ¿La MYPE ha establecido objetivos de calidad?

a) Sí

b) No

Dirigida a los propietarios

6. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?

a) Sí

b) No

7. ¿Las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE?

a) Sí

b) No



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Productividad

Dirigida a los trabajadores

8. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?

b) Sí

b) No

9. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?

a) Sí

b) No

10. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?

a) Sí

b) No

11. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?

a) Sí

b) No

12. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?

a) Sí

b) No

13. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?

a) Sí

b) No

14. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?

a) Sí

b) No

Anexo 2. Matriz indicador pregunta

Cuadro de Instrumento							
Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems de Preguntas	Alternativa de respuesta	Escala de medición	Fuente
Caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021	Gestión de calidad	Elementos	Satisfacción al cliente	1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?	Si No	Nominal	Trabajador
			Liderazgo	2.- ¿En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?	Si No	Nominal	Trabajador
			Participación personal	3. ¿Las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso?	Si No	Nominal	Trabajador
			Mejora continua	4. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?	Si No	Nominal	Propietario
		Herramientas	Diagrama de flujo	5. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de la MYPE?	Si No	Nominal	Trabajador
			Diagrama de Pareto	6. ¿La MYPE ha establecido objetivos de calidad?	Si No	Nominal	Trabajador
			Histograma	7. ¿Las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE?	Si No	Nominal	Propietario

	Productividad	Técnicas	Invertir tiempo	8. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	Si No	Nominal	Trabajador
			Comunicación interna	9. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	Si No	Nominal	Trabajador
			Motivación	10. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	Si No	Nominal	Trabajador
			Flexibilidad laboral	11. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	Si No	Nominal	Trabajador
		Factores	Calidad de recursos naturales	12. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	Si No	Nominal	Trabajador
			Capital invertido	13. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	Si No	Nominal	Trabajador
			Nivel tecnológico	14. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	Si No	Nominal	Trabajador

Fuente: elaboración propia

Anexo 3. Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283

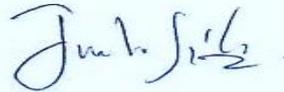
MAGÍSTER EN: ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: cuestionario, elaborado por:

Luz Mery Arévalo Castillo, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PILADORA DE ARROZ EN LA ARENA (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura 11 de marzo del 2021

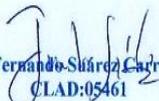


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD:05461

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿ En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿ Las decisiones en su trabajo son tomadas con responsabilidad y compromiso?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)

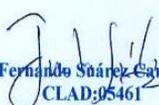
5. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de una organización?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿ Identifica a tiempo los posibles problemas asociados con la calidad del producto?	X		X			X	Si () No (X)
7. ¿Usted está preparado para tomar decisiones de alto riesgo?	X		X			X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Cagrasco Dr.
 CLAD:05461

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	X			X		X	Si () No (X)

5. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	X			X		X	Si () No (X)


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD: 95461

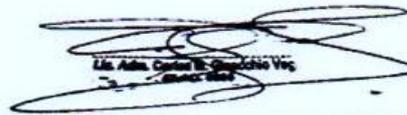
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

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

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario elaborado por: Luz Mery Arévalo Castillo, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PILADORA DE ARROZ EN LA ARENA (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura 10 de Marzo del 2021



Handwritten signature of Carlos Manuel Ginocchio Vega, with a small printed name and DNI number visible below the ink.

Firma

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿ En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿ Las decisiones en su trabajo son tomadas con responsabilidad y compromiso?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)

5. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de una organización?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿ Identifica a tiempo los posibles problemas asociados con la calidad del producto?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿ Usted está preparado para tomar decisiones de alto riesgo?	X			X		X	Si () No (X)

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	X			X		X	Si () No (X)

5. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	X			X		X	Si () No (X)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Lovanny Cruz Bautista identificado con
DNI N° 02847742

MAGÍSTER EN: Dirección y Gestión Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento
de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por:

Santos Ernesto Silva Sullón, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
(muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO
FERRETERÍA DE IGNACIO ESCUDERO (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra
realizando.

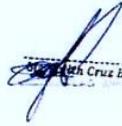
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 10 de Marzo del 2021



Edith Lovanny Cruz Bautista
CLAD 0907
Firma

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
2. ¿ En su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
3. ¿ Las decisiones en su trabajo son tomadas con responsabilidad y compromiso?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
4. ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)



 María Cruz Bautista

5. ¿Cree usted que es importante realizar un análisis de proceso, dentro de una organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
6. ¿ Identifica a tiempo los posibles problemas asociados con la calidad del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
7. ¿ Usted está preparado para tomar decisiones de alto riesgo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)



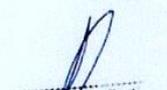
 María Cruz Bautista

VALIDACION

Ítems relacionados con PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	X			X		X	Si () No (X)


 Edith Cruz Bautista
 CLAD 0007

5. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	X			X		X	Si () No (X)


 Edith Cruz Bautista
 CLAD 0007

Anexo 4. Matriz de levantamiento de observaciones

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA OBSERVADA	PREGUNTA MODIFICADA	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE
Caracterización de la gestión de calidad y productividad en las MYPE piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021	Gestión de calidad	Herramientas	Diagrama de Pareto	6. ¿Identifica a tiempo los posibles problemas asociados con la calidad del producto?	6. ¿La MYPE ha establecido objetivos de calidad?	Si No	Nominal	Trabajador
			Histograma	7. ¿Usted está preparado para tomar decisiones de alto riesgo?	7. ¿Las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE?	Si No	Nominal	Propietario

Fuente: elaboración propia

Anexo 5. Libro de códigos

Fuente: Trabajadores

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

22	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
26	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
30	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
31	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
32	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
35	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
41	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
45	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
47	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1

Total	44-1 4-2	45-1 3-2	45-1 3-2	48-1 0-2	48-1 0-2	35-1 13-2	33-1 15-2	24-1 24-2	24-1 24-2	48-1 0-2	48-1 0-2	48-1 0-2
Total, porcentaje %	92% <u>8%</u> 100%	94% <u>6%</u> 100%	94% <u>6%</u> 100%	100% <u>0%</u> 100%	100% <u>0%</u> 100%	73% <u>27%</u> 100%	69% <u>31%</u> 100%	50% <u>50%</u> 100%	50% <u>50%</u> 100%	100% <u>0%</u> 100%	100% <u>0%</u> 100%	100% <u>0%</u> 100%

Fuente propietarios

Preguntas	1	2
Personas		
1	1	2
2	2	2
3	1	1
4	2	1
5	2	2
6	1	1
Total	3-1 3-2	3-1 3-2
Total, porcentaje %	50% <u>50%</u> 100%	50% <u>50%</u> 100%

Anexo 6. Solicitud a propietario

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ”

SEÑOR: Propietario de la Piladora de arroz en la carretera la Arena - Piura

Presente

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA RECOJO DE INFORMACIÓN

Es muy grato dirigirme a Usted y expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacerle de conocimiento que soy Alumna de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles De Chimbote, Filial Piura El cual solicito su autoización para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Características de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE, piladoras de arroz en la Arena (Piura) Año 2021.

El cual sera necesario contar con su valioso apoyo para obtener la información necesaria para el presente trabajo que tiene por finalidad de establecer un aporte académico el cual me permitirá obtener el Titulo de Licenciada.

Contar con su valiosa aprobación, para aplicar los instrumentos indicados. Ya que usted es una persona con experiencia empresarial.

Con respeto y consieración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención del presente.

Atentamente,


Luz Méry Arevalo Castillo
DNI : 41074486
CODIGO ALUMNA: 0811120028

Anexo 7. Reporte del turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	LUZ MERY AREVALO CASTILLO
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1518483704
Título de la Entrega	Proyecto Tesis
Título del ejercicio	Turnitin: proyecto de investigación
Fecha de entrega	25/02/21, 22:15

Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	▲ Identificador del trabajo de Turnitin ▲	Entregado ▲	Similitud ▲	
Ver recibo digital	<u>Proyecto Tesis</u>	1518483704	25/02/2021 22:15	5%	--

Anexo 8. Evidencia de no adeudo

USER: 45757402

Nro: 082021-00008097
Fecha: 27-04-2021 10:12

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) AREVALO CASTILLO LUZ MERY , con código de matrícula 0811120028, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 27 DE ABRIL DEL 2021.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHINCHPE
FILIAL PIURA

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

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/CLINICA (*)

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