

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
LAS MYPE, RUBRO CONFECCIÓN DE UNIFORMES EN EL
MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2020**

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

AUTORA:

CASTRO ZAPATA, KARIN JANET

ORCID: 0000-0002-7476-4711

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Castro Zapata, Karin Janet

ORCID: 0000-0002-7476-4711

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

ASESORA

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

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000- 0003- 2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Secretario

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la dicha de vivir
y cuidar cada paso que doy en esta
vida.

A las MYPE del rubro confecciones de
uniformes del mercado central de Piura
por brindarme la información y el apoyo
para poder realizar la investigación.

A mi alma mater ULADECH,
asesora y docentes que fueron el
pilar y modelo de mi educación
superior, brindándome y
transmitiendo sus conocimientos.

DEDICATORIA

A Noelia García por brindarme su apoyo incondicional y desinteresado siendo mi principal soporte día a día brindándome el aliento para seguir avanzando.

A mis padres por darme la vida el cariño y confianza para ser mejor cada día.

A mis abuelos, hermanos y sobrinos por darme su amor, confianza y aliento para seguir

RESUMEN

La investigación denominada Gestión de calidad y Productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes, en el mercado central de Piura, año 2020. Tiene como objetivo general Determinar la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra finita de 3 propietarios, 10 trabajadores, infinita de 68 clientes en gestión de calidad y finita en Productividad laboral. En la técnica se utilizó la encuesta con el instrumento del cuestionario con preguntas en escala nominal, en el plan de análisis empleó las herramientas Word, Excel, Google drive. Resultados principales fueron, en gestión de calidad un 100% considera que es importante utilizar un modelo de excelencia en la organización, el 100% realiza estrategias de planificación para mejorar la calidad, en productividad laboral, el 100 % de los trabajadores cumplen con el horario establecido por la empresa, el 100% de trabajadores considera que la empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades. Conclusiones principales: los propietarios, utilizan un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran que es importante su aplicación; establecen estrategias que les permite mejorar la productividad laboral, estableciendo metas y objetivos que ayudan al éxito de la misma. Asimismo, los trabajadores, consideran importante cumplir con el horario establecido, así como sus actividades a tiempo, cuentan con las medidas de seguridad necesarias en cada área.

Palabras Clave: Confección, Gestión de calidad, Productividad laboral, Uniforme, MYPE.

ABSTRACT

The research called Quality Management and Labor Productivity in the MSEs, uniform preparation, in the central market of Piura, year 2020. Its general objective is to determine the quality management and labor productivity in the MSEs - uniform preparation in the market. central Piura, year 2020. The methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The finite sample of 3 owners, 10 workers, infinite of 68 clients in quality management and finite in Labor productivity. In the technique, the survey was used with the questionnaire instrument with questions on a nominal scale, the analysis plan used the tools Word, Excel, Google drive. Results, in quality management, 100% consider that it is important to use a model of excellence in the organization, 100% carry out planning strategies to improve quality, in labor productivity, 100% of workers comply with the schedule established by the company, 100% of workers consider that the company provides the necessary instruments for the development of the established activities. Conclusions: the owners use a model of excellence within the organization since they consider that its application is important, they establish strategies that allow them to improve labor productivity, establishing goals and objectives that help its success. Likewise, the workers consider it important to comply with the established schedule, as well as their activities on time, they have the necessary security measures in each area.

Key Words: Quality management, Labor productivity, MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	26
III. HIPOTESIS.....	35
IV. METODOLIGÍA.....	36
4.1. Diseño de investigación.....	36
4.2. Población y Muestra.....	37
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	41
4.4. Técnica e instrumento de la recolección de datos	43
4.5. Plan de análisis	44
4.6. Matriz de consistencia	45
4.7. Principios éticos	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados	48
5.2. Análisis de Resultados.....	58
VI. CONCLUSIONES	78

RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	87
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 02: Matriz indicador – pregunta.....	95
Anexo 03: Validación del instrumento	97
Anexo 04: Evidencias del turnitin	115
Anexo 05: Protocolo de consentimiento informado	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistemas de gestión de calidad – propietarios	49
Tabla 2: Principios de gestión de calidad – propietarios	50
Tabla 3: Principios de gestión de calidad – Trabajadores.....	52
Tabla 4: Principios de gestión de calidad – Clientes	53
Tabla 5: Indicadores de la productividad laboral – Trabajadores.....	54
Tabla 6: Las 7M de la productividad laboral – Trabajadores	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Gestión de Calidad - Propietarios	49
Figura 2: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad - Propietarios	51
Figura 3: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad – Trabajadores.....	52
Figura 4: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad – Clientes	53
Figura 5: Diagrama en barras que representa a Indicadores de la Productividad Laboral – Trabajadores.....	54
Figura 6: Diagrama en barras que representa a las 7M de la Productividad Laboral – Trabajadores.....	57

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura....	38
Cuadro 2: Fuentes de información.....	40
Cuadro 3: Data para encuestar	44
Cuadro 4: Características Generales – gerentes.....	48

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada, Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020, la cual procede de la línea de investigación de Gestión de Calidad y el uso de las herramientas modernas administrativas, línea que ha sido determinada por la escuela de administración, la cual alcanza el campo: Promoción de las MYPE, asimismo empleando la segunda variable que ha sido denominada Productividad Laboral.

El crecimiento de las confecciones se da a nivel mundial, los países con mayor auge son EE. UU y Japón representan las mayores importaciones de vestimenta hacia nuestro país, con el 81.26% y 5.36%, además se tiene a Singapur con serias importaciones durante los años 2018 y 2019, donde el crecimiento fue de 121.45% (6,156,659 unidades. El convenio de cooperación técnica CAF – ADEX: se centra en el Impulso empresarial de las micro y pequeñas y medianas empresas (MiPymes) peruanas fortaleciendo los servicios empresariales para una mejor y mayor competitividad. (ADEX, 2019)

En Perú el mundo textil tiene grandes crecimientos, amplía la producción con la participación de la Asociación Textil con diversidad y variedad de productos los que comercializa a mercado de la ciudad de San Pablo de Brasil en el cual aborda los segmentos B y C de la población, (Alvarado, 2016)

El Banco central de reserva del Perú (2019) revelo que en los últimos 10 años la ciudad de Piura obtuvo un desarrollo promedio anual de 3,9 %, sin embargo, resalto que esta cifra es menor al promedio nacional (4,4%). Hidalgo (2019) señala que Piura

debería estar encabezando la lista de las regiones con mayor aporte del PBI a nivel nacional, pero en la actualidad las estadísticas indica que estamos sufriendo de un crecimiento estacando esto debido a que los piuranos no han obtenido mejoras salariales ni oportunidades de trabajo, así como los choques climáticos extremos que hemos sufrido los últimos años. (Hidalgo, 2019)

El Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, (INEI), refiere que el departamento de Piura cuenta con un millón 856 mil habitantes y es la segunda región más poblada de país, cuenta con un total de 58927 organizaciones, y un total de 2193 pequeñas empresas que son creadas por grupos familiares. Por otro lado, aporta el 6.4% del Producto Bruto Interno (PBI), lo cual la convierte en una ciudad económicamente activa. (INEI, 2019)

En la presente investigación se ha tomado como objeto de estudio tres MYPE dedicadas al rubro de confección de uniformes ubicada en el mercado central de Piura, interior de Galerías K, para establecer un concreto análisis es necesario hacer una evaluación la cual nos permitirá conocer los factores tanto internos como externos de estas MYPE.

También dentro de la presente investigación se pudo identificar el ámbito externo, implica conocer los aspectos importantes de manera directa e indirecta, por tal motivo se empleó la técnica PESTEL, herramienta que tiene la caracterización desde el ámbito político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal de toda organización.

Así como en el entorno político, el funcionario de la producción Pedro C. Olaechea dio a conocer que el consejo de ministros aprobó el Decreto Supremo. que

crea el programa nacional “tu empresa”, tal iniciativa busca ofrecer acompañamiento y asesoría a las MYPE en función de sus necesidades. Asimismo, refirió que el estado peruano debe realizar acciones para promulgar políticas públicas que incrementen los procesos de formalización, acceso a financiamiento y capacitaciones, ya que es necesario el apoyo a los principales agentes impulsores de la economía del país. (ASEP, 2017).

Por otro lado, el análisis económico, las MYPE cumple un papel importante para el desarrollo económico del país, contribuyendo activamente en la lucha constante contra la pobreza, siendo generadoras de fuentes de trabajo convirtiéndose en una de las fuerzas primordiales en la disminución de la pobreza que viene atravesando el país. A Su vez contribuyen en mayor medida a la formación e incremento del PBI nacional. En el 2018 las ventas de las MYPE representaron el 19% del PBI de país (INEI, 2019).

De otro parte el ámbito social, las MYPEs del rubro textil de uniformes, desarrollan su actividad primigenia, sin dejar de desarrollar las actividades textiles de la ocasión, para llegar al mercado y mantener su competitividad y el segmento de mercado que ha fidelizado atendiendo sus gustos, preferencias y requerimientos personalizados a la medida.

En el ámbito tecnológico, cada año se viene presentado innovaciones tecnológicas que permiten mejorar la existencia de los individuos y de las compañías, en esta ultima la tecnología ayuda a las empresas ya que actúa como impulsor de sus procesos y actividades, lo cual permite que estas sean eficaces y eficientes y a su vez más rentables y competitivas. El uso de la tecnología hoy en día no es una opción sino es el camino que toda organización debe seguir para permanecer en el mercado. En la

actualidad las MYPE de la región Piura aun no arriesgan en su totalidad al uso tecnológico, cabe resaltar que no realiza la innovación ni de tecnología ni de procesos o de modelos de gestión, impidiendo así que estas puedan alcanzar su crecimiento y sostenibilidad. (Andina, 2019)

En el ámbito ecológico, el cultivo de algodón es un mal ambiental de todos los tiempos ya que estas plantaciones de algodón ocupan el 3% de la superficie del planeta cultivada y a su vez estas consumen el 23% de los insecticidas usados a nivel mundial y el 10% de los químicos, usándose en la plantación y en la posterior elaboración del tinte. En la actualidad existen ya empresas que han empezado a trabajar con algodón orgánico ya que estos no utilizan pesticidas químicos y también evitan el uso de semillas transgénicas, este algodón orgánico crece con un color propiamente natural haciendo innecesario el uso de tintes químicos. (Economía verde, 2019).

En el ámbito legal, las MYPE deben acogerse a la forma jurídica a la Ley General de Sociedades, actualmente en el Perú existen diversas formas de sociedades para crear empresas, estas traen a su vez ventajas y desventajas. El régimen tributario al que estas MYPE se deben acoger depende al nivel de venta que estas tengan, según la ley del reglamento del Decreto Legislativo. No 1269, el cual crea el Régimen MYPE tributario del Impuesto a la Renta. Este régimen al contribuyente comprende siempre y cuando los ingresos netos no superen las 1,700 UIT, en el ejercicio gravable o no supere los S/ 6885,000 (Sunat, 2017)

En el ámbito interno se encuentra la cadena de valor, que es una herramienta estratégica utilizada para el análisis de las actividades con que cuenta la organización y a su vez permite identificar las ventajas competitivas con la que está cuentan. La

cadena de valor está constituida por actividades primarias y de apoyo. Las actividades primarias de las organizaciones estudiadas están enfocadas a la elaboración de cada producto y en el proceso de entrega al comprador entre ellas tenemos:

La Logística interna en la cual se pudo observar que dichas organizaciones realizan una adecuada logística de recepción, almacenamiento y distribución de la materia prima, asegurando tener un adecuado control de las mismas, aunque cabe resaltar que la forma de control aplicada no se realiza de manera sistematizada.

Cuando hablamos de Operaciones, se hace referencia al proceso de producción (transformación) que realizan las organizaciones para obtener el producto final, la cual se logra a mediana escala ya que el no contar con suficiente personal les dificulta poder alcanzar los niveles de producción deseada acorde con la demanda.

En la logística externa se aprecia el almacenamiento y distribución del producto terminado para ofertar al consumidor, en las organizaciones estudiadas esto se aplica de manera adecuada, aunque estas estén limitadas en almacenamiento de los productos por no contar con una estructura adecuada que les permita almacenar sus productos en mayor cantidad.

Por otro lado, el marketing que se aplica para poder alcanzar los niveles de ventas deseadas en dichas organizaciones aun es de poco alcance ya que es su mayoría estas no aplican el marketing, ya que la forma en las que estas empresas captan sus clientes es por recomendación de los mismos.

El servicio de post venta aplicado por las organizaciones del rubro de confección es brindándole la garantía al cliente de cambio del producto si este tuviera

problemas en su tela después del primer lavado, tales como desgarró, reducción de la prenda, ensanchamiento o algúñ otro factor que cause la incomodidad del cliente.

Las actividades de apoyo dentro de las organizaciones estudiadas se ha observado que tienen una infraestructura limitada, ya que están ubicadas dentro de una galería y esta cuenta con locales pequeños los cuales limitan a estas Mype al momento de su producción.

En la Dirección de recursos humanos, el propietario realiza una correcta selección personal ya que el personal que laboran en dichas organizaciones está capacitado demostrando habilidades, actitud y destrezas que ayudaran a lograr que la organización sea competitiva, lo cual marca un aspecto positivo dentro de estas Mype.

En cuanto al desarrollo de tecnología para las empresas textiles actúa como impulsor de sus procesos y actividades, lo cual permite que estas sean eficaces y eficientes y a su vez más rentables y competitivas.

Con respecto al financiamiento las MYPE han sido financiadas con capital propio las cuales en el caso de “CU1 012020” inicio con un capital de S/ 10 000, “CU2 012020” inicio con un capital de S/ 12 000 y “CU3 012020” inicio con un capital de S/ 25 000. Las MYPE peruanas, tienen dificultades para poder acceder algúñ préstamo bancario, esto debido a que muchas de ellas no presentan sus estados financieros, por ello las entidades financieras no les facilitan el acceso financiero ya que consideran que estas no podrían ser capaces de ofrecer algúñ tipo de garantía necesaria para el retorno del capital a prestar, estas MYPE obtienen su capital de la reinversión de sus ganancias (Vizcarra, 2018).

Por otro lado, podemos determinar las 5 fuerzas de Porter las cuales permiten realizar un análisis objetivo e identificación de las principales competencias que encontramos en el sector en la cual se opera, permitiéndonos maximizar los recursos y superar dichas competencias, entre ellas tenemos:

El poder de negociación con los compradores, en la cual las MYPE estudiadas buscan llegar a ellos mediante visitas continuas a las distintas organizaciones, con el fin de poder captar y fidelizar clientes ofreciéndoles producto a bajos precios, con el objetivo de lograr la exclusividad en la confección y producción de los productos solicitados. El poder de negociación de los consumidores es bajo al ser muy pocas las MYPEs existentes en el mercado.

En el poder de negociación con los proveedores para las MYPE estudiadas en la presente investigación es bajo, no tienen un número elevado de MYPEs dedicadas al mismo rubro por lo que ofertan sus productos a precios bajos, garantizan la existencia del mismo en el mercado, y finalmente no pueden monopolizar, factor que es de mucho riesgo ya que atenta no solo con la producción si no también con el margen de ganancia el cual se busca alcanzar y posterior pérdida del cliente, por lo cual como medida para evitar estos riesgos las MYPE han optado por solicitar a los compradores el 50% de adelanto por el trabajo que se realizara con el fin de poder asegurar la materia prima y evitar los riesgos que se puedan suscitar.

La amenaza de nuevos competidores en esta MYPE es de manera continua pero no logran afectar en su totalidad a los negocios ya que en la actualidad existe un mercado muy amplio que no permite que esta amenaza sea radical. Los productos sustitutos en estas MYPE dedicadas al rubro de confección a un no forman parte de

una amenaza para las organizaciones.

La rivalidad que existen en las MYPE del rubro estudiado será constante y seguirá en incremento, pero el mercado que existe actualmente permitirá que esta rivalidad no sea agresiva, por lo tanto, no afecta en su totalidad la rentabilidad de estos negocios.

En la actualidad las MYPE, forman parte importante en el crecimiento económico del país, cabe mencionar que mientras unas van creciendo y a su vez se vuelven exitosas logrando posicionarse de manera permanente en el mercado, otros negocios van naciendo, dinamizando la economía de país y de cada región. Chiroque & Piscocoya (2015),

En los últimos años se viene incrementando en la región Piura las MYPE dedicadas al rubro de confección de uniformes ya sean estos institucionales o escolares, la mayor parte de estas MYPE no están adecuadas eficientemente con sistemas de calidad que les permitan tener un mejor control de la calidad de sus procesos para obtener productos acordes a las expectativas de los consumidores, que les permita mejorar su productividad, e incrementar las ventas. La mayoría de organizaciones trabajan de manera empírica por experiencias de sucesión de cargos por herencia familiar, necesidades primarias o básicas, inversión para no perder sus ahorros ganados, entre otras. Se puede decir que todo negocio existe si este obtiene beneficios, la falta de benéficos genera que los negocios pierdan la capacidad de desarrollarse y crecer, esto es desfavorable ya que toda organización compite constantemente con otras organizaciones que se dedican al mismo rubro o servicio. En el mundo moderno y globalizado en el que actualmente estamos nos exige producir o

comercializar productos de calidad a bajos costos, incluyendo ventajas competitividad entre empresas.

Las MYPE dedicadas a la confección de uniformes en la ciudad de Piura se enfrentan día a día a una extensa y amplia competencia. Por lo cual estas MYPE deben encontrarse en buenas condiciones y estados que les permita competir eficientemente, pero la situación actual es desfavorable, ya que no existen cambios que les permita mejorar el estado de estas, agregado a esto el no tener suficiente capital, deficiencia en infraestructura, falta de compromisos metas u objetivos así mismo falta de visión y de mejora continua. Chiroque & Piscoya (2015), menciona que en siglo XXI, las empresas deben de estar enfocadas plenamente en la satisfacción del cliente, de no tener este enfoque no tendrán una sobrevivencia en el mercado.

El tema de investigación incluye una serie de sistemas, principios, de gestión de calidad, así como indicadores, las 7M, de la productividad laboral que provocara una importante mejora en la calidad del producto y servicio tanto como para la empresa y el consumidor de las MYPE en estudio

Al caracterizar el problema puedo verificar que el crecimiento y avance tecnológico en el que nos encontramos. El proceso de globalización abre cada vez más nuevos mercados, generando nuevas necesidades de solicitud de bienes y servicios, creando de esta manera nuevos retos de competencia entre las compañías y particularmente entre las MYPE, como por ejemplo: limitada capacidad gerencial, escasas estrategias para la competencia, mal y limitado uso de la tecnología, ausencia de responsabilidad social, falta de capital de trabajo, personal poco capacitado, ausencia de una eficiente mezcla comercial, dichos factores originan el comienzo de

los principales problemas que atraviesan las MYPE en el país y en especialmente en la región.

Esta falta de competencias y habilidades de las MYPE dan inicio a realizar una investigación en la cual pueda contribuir a que estas organizaciones puedan implementar un sistema de gestión de calidad y un adecuado control de la efectividad laboral que garanticen la buena marcha de la empresa, brindándoles beneficios presentes y futuros.

Por lo antes expuesto podemos determinar cómo enunciado del problema el siguiente enunciado: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y la productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020?

Lo que permite plantear como objetivo principal de la investigación: Determinar la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020. Así como los objetivos específicos: (a) Identificar los sistemas de gestión de calidad en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020; (b) Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020; (c) Indagar los indicadores de la productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020; (d) Identificar la productividad laboral en las 7M de las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020.

Según Domínguez (2015) considera que toda investigación tiene un objetivo el cual es ofrecer y brinda información pertinente sobre el tema el cual se está

investigando a fin de mejorar aspectos de situaciones que se esté dando en el área en la cual está enfocada la investigación.

Por este motivo la presente investigación dará a conocer los aspectos más relevantes de las 2 variables a estudiar las cuales son de suma importancia para las MYPE de rubro confecciones, las presente variables son Gestión de Calidad y Productividad laboral

Para Torres & Lavayen (2017) una investigación tiene como principal objetivo satisfacer la necesidad que presenta una empresa o lugar determinado, ya que con información que se brinden en la investigación servirá para reforzar y mejorar los aspectos que estén causando obstáculos en las mismas.

La justificación del trabajo de investigación es determinar la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020; lo cual permitirá obtener mejores logros y resultados en los objetivos trazados y a su vez llegar a soluciones concretas, así mismo servirá con herramienta para las futuras investigaciones universitarias y ayudara a los lectores a una mejor comprensión sobre la gestión de calidad y productividad dentro de las MYPE dedicadas a la comercialización de uniformes. Además, la presente investigación se da dentro de los siguientes puntos de vista:

Según Inga (2016) la investigación se justifica de manera teórica ya que tiene como propósito aportar en el conocimiento existente sobre las variables antes mencionadas, permitiendo que los futuros investigadores puedan indagar y profundizar las dimensiones de sistemas de gestión, criterios, indicadores y las 7M de la gestión de calidad y productividad laboral de las MYPE.

Para Torres & Lavayen (2017) se justifica de manera practica esta investigación ya que se realiza porque existe la necesita de mejorar los niveles de gestión de calidad y productividad laboral permitiéndonos identificar y describir la operatividad de las MYPE en estudio direccionadas a la gestión de calidad y productividad laboral.

Según Seminario (2018) se justifica esta la investigación de manera metodológica porque presenta la aplicación de una metodología científica, empleando distintas fuentes para la recolección de datos, se determinara también el dimensión de la población y la muestra, para lo cual se ha elaborado un cuestionario el cual se empleara en la recolección de información, aplicando preguntas de acuerdo a las variables gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro comercialización de uniformes, año 2019, el nivel aplicado en la investigación es cuantitativo de tipo descriptiva y corte transversal.

Para Inga (2016) la investigación de justifica de manera científica porque esta busca alcanzar un impacto en la sociedad de manera positiva que logre contribuir en el lugar donde se realizó la investigación, también se presentaran los resultados y conclusiones, con la finalidad de poder brindar recomendaciones que puedan contribuir en las mejoras frente a la problemática encontrada.

Como delimitación de la investigación tenemos:

- Temática: Gestión de Calidad y Productividad Laboral
- Socio-gráfica: MYPE dedicadas a la confección de uniformes
- Geográfica: Mercado Central de Piura

- Temporal: Año 2020

L presente investigación presentó los principales resultados como: en gestión de calidad un 100% considera que es importante utilizar un modelo de excelencia en la organización, el 100% realiza estrategias de planificación para mejorar la calidad, en productividad laboral, el 100 % de los trabajadores cumplen con el horario establecido por la empresa, el 100% de trabajadores considera que la empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Teniendo como conclusiones principales: los propietarios, utilizan un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran que es importante su aplicación; establecen estrategias que les permite mejorar la productividad laboral, estableciendo metas y objetivos que ayudan al éxito de la misma. Asimismo, los trabajadores, consideran importante cumplir con el horario establecido, así como sus actividades a tiempo, cuentan con las medidas de seguridad necesarias en cada área.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable gestión de calidad

Torres & Lavayen (2017) en su tesis titulada “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según las Normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de Guayaquil*” de la Universidad Pontificia Salesiana de Ecuador , cuyo objetivo general fue Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para la ciudad de Guayaquil que permita el mejoramiento de productividad y la satisfacción de las expectativas del cliente mediante el compromiso de la organización, nos dice que las empresas deben tener muy claro que, para alcanzar la calidad, la misma debe ir encaminada a formar parte en la gestión y ejecución en los procesos de las empresas interesadas en desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad el cual busque obtener una mejora continua y ventajas competitivas sobre sus productos y/o servicios, lo cual genere la completa satisfacción del cliente. Es por ello que se desarrolló el manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el que se detalla la importancia de la Gestión de la Calidad en todos los departamentos, se realizaron entrevistas a los distintos departamentos y clientes. La investigación desarrollada fue descriptiva, como muestra y universo se consideró el total del personal de la empresa textil que está compuesto por 96 personas.

Herrera (2016) en su tesis para optar el título de maestría titulada “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad*” para una microempresa, en la Universidad Veracruzana, cuyo objetivo general fue Mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Master motor, a través de la

implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000. En la cual nos dice que en su trabajo de investigación aborda la problemática de una microempresa, que incluye los aspectos relacionados con el funcionamiento interno y comportamiento de ventas, por tal motivo mediante una diagnostico exploratorio y descriptivo logro detectar y concluir la necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad, se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario, concluyendo que de acuerdo al análisis de resultados se concluye que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio.

Jijón (2015) en su tesis para optar el título de Ingeniero en negocios internacionales titulada *“Propuesta de un modelo en la Gestión de calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008, en empresas de Comercialización de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja”*, de la universidad nacional de Ecuador el cual Tiene como objetivó general Definir un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 a para Almacenes la Rebaja , determinando que las fortalezas de almacenes La Rebaja son: venta de productos de calidad, variedad de productos , precios convenientes, ubicación y estrategias de los almacenes así como una alta afluencia de clientes, teniendo como conclusión que actualmente el establecimiento se mantiene con ventas regulares que aún son rentables, pero en comparación con años pasados las ventas han sido bajas y se ha determinado que eso se basa en la falta de fidelidad de los clientes a la empresa. El estudio que realizo de

clasifico en el tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción, se aplicaron entrevistas y observación directa como técnicas de investigación.

Inga (2016) en su tesis titulada “*Gestión de Calidad y Formalización de más MYPE DEL Sector comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2105*”. Para optar al título de licenciada en administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la cual tuvo como objetivo general analizar Gestión de Calidad y Formalización de más MYPE DEL Sector comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2105, en este estudio se aplicó una metodología de tipo correlacional y de diseño ex post facto, para ello se tuvo como muestra a 14 MYPE, a quienes se les encuestó. Su conclusión de la investigación fue que las MYPE tienen claro que deben considerar el diseño de fabricación de sus productos – los requisitos del cliente, los cuales deben conocerse de antemano; entonces están fabricando productos o servicios de mejor calidad y por lo tanto llamara la atención al cliente.

Berru, Córdova, Gutiérrez & Hurtado (2015) en su tesis para optar al grado de magister en administración, titulada “*Calidad en las Empresas del Sector Confecciones en Lima Metropolitana, 2014*”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo principal del presente estudio es identificar el nivel de cumplimiento de los factores del TQM en el sector confecciones de Lima Metropolitana. Así mismo refiere que la presente tesis describe el nivel de los nueve factores de la Administración de la Calidad Total (TQM) en las empresas del sector confecciones en Lima Metropolitana. La investigación tomó como base los nueve

factores de la Calidad Total de una muestra de 70 empresas, de las cuales sólo cinco resultaron tener la certificación ISO. Concluyendo que en el sector evaluado se percibe que las certificaciones ISO, al no ser un requisito exigido por los grandes clientes internacionales, no generan valor en sus procesos. El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, un alcance descriptivo y un diseño transeccional

Espinoza, L. (2017) en su tesis titulada *“Gestión de Calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas de Sector Comercio- rubro venta Minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016”*, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas de Sector Comercio- rubro venta Minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 20 MYPE de una población conformado por 30 MYPE, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 14 preguntas cerradas aplicado a los representantes de las MYPE a través de la técnica de la encuesta; Llegando a la conclusión que las MYPE no tienen un concepto ni técnicas de gestión de calidad con el uso del Marketing, trabajando empíricamente por conocimiento a groso modo, por no tener educación superior

Seminario (2018) en su tesis titulada *“Diseño de gestión por procesos para mejorar la capacidad de producción en polos de algodón de la empresa confecciones delgado E.I.R.L Chiclayo,2015”*. Tesis realizada para obtener el título profesional de

licenciado en administración de la universidad Señor de Sipán, el cual para ello estableció como objetivo principal proponer un diseño de gestión por procesos para mejorar la capacidad de producción de polos de algodón en la empresa de confecciones Delgado en la ciudad de Chiclayo. Proponiendo estrategias de mejora para incrementar la eficiencia de los procesos de modo que puedan identificar los cuellos de botella y poder implementar así un correcto plan de contingencias. La metodología utilizada de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de diseño no experimental, la cual concluyo que en los procesos de producción del negocio de la empresa Confecciones Delgado EIR, el personal es un factor clave dentro de la empresa para que esta pueda realizar sus procesos ya que estos constituyen un elemento muy importante dentro de la producción, de ellos depende la respuesta a los clientes en cuanto a sus pedidos.

Saba (2018) en su tesis titulada *“Caracterización en la gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, ropa para niños del mercado modelo de Piura, año 2018”* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, realizo la investigación para poder ayudar a solucionar la principal problemática que abarca el estudio de su investigación “ falta de capacitación” , su objetivo general fue conocer la Caracterización en la gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confección, ropa para niños del mercado modelo de Piura, la metodología utilizada de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de diseño no experimental, la encuesta fue utilizada como técnica de recolección de datos, se trabajó con 5 MYPE, Obteniendo como resultados que las mayorías de los propietarios de las MYPE, no capacitan constantemente a su personal, llegando a la conclusión que las MYPE estudias realizan una adecuada gestión de

calidad debido a que existen tendencia a la hora de confeccionar sus productos y que cuentas con planes de mejoras frecuentes implementadas por el gerente para poder mejorar la calidad de sus productos, asimismo.

Vílchez (2016) en su tesis para optar al título profesional de licenciada en administración titulada “*Gestión de Calidad y Rentabilidad de las MYPE en el rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (PIURA)*”. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, donde su objetivo general fue conocer y analizar los efectos Gestión de Calidad y Rentabilidad de las MYPE en el rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (PIURA), la metodología aplicada en la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, técnica de recolección de datos: encuesta, instrumento: cuestionario, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a dos expertos quienes propusieron algunas recomendaciones, Teniendo como conclusión que la rentabilidad obtenida por las empresas estudias está siendo afectada por una mala gestión ya que los gerentes carecen de capacitación.

2.1.2. Variable Productividad laboral

Ochoa, K. (2016) en su tesis para optar al título profesional de Psicóloga industrial/ organizacional en el grado de licenciada titulada “*Motivación y Productividad Laboral*” presentada a la Universidad Rafael Landívar, planteando como enunciado de la investigación ¿Como influye la motivación en la productividad laboral en la empresa municipal aguas de Xelajú?, determinando como objetivo

general determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, concluyendo así que la motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según sus resultados estadísticos es de un 75% determinando así que es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva eficaz y de alto grado. La metodología empleada en la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, técnica de recolección de datos: encuesta, instrumento: cuestionario.

Vásquez (2018) en su tesis para optar al título profesional de Psicología industrial/Organizacional titulada "*Motivación intrínseca y Productividad laboral*" presentada a la universidad Rafael Landívar en la ciudad Quetzal Tenango de Guatemala, el estudio se realizó con agentes de la PTM de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Como objetivo general presenta establecer la relación en la motivación intrínseca y productividad laboral en los agentes de la PTM de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Para la realización de la investigación aplico una escala Likert para ambas variables, en la cual se utilizó el diseño de investigación descriptivo; metodología cuantitativa, la recolección de datos con base a la medición numérica y el análisis estadístico; presentando como conclusión que la motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral, porque en todas las funciones que realizan poseen compromiso de trabajo misma que hace que sean efectivos.

Mejía (2018) en su tesis para optar al título profesional de ingeniería comercial titulada "*Calidad de los procesos de producción de la empresa textil creaciones Marnan en la ciudad de Manta*" en la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el

cual tiene como objetivo inicial analizar los procesos de producción, así como analizar y diagnosticar la calidad de los procesos operativos de la empresa, con el fin de ahorrar recursos, optimizar tiempo y brindar al cliente un producto de calidad. La metodología empleada en la investigación fue de tipo empírica, observación científica a través de cuestionarios de observación y la entrevista informada, los mismos que pretendían analizar la calidad de los procesos de producción. El levantamiento de observaciones se realizó de manera directa; el investigador entro en contacto directo con los actores del proceso permitiendo conocer la forma en la cual se lleva a cabo cada actividad y tarea, que recursos demanda y que se espera como resultado. Como conclusión se puede implementar una gestión de procesos para establecer procedimientos adecuados que permitan reducir los procesos improductivos en la empresa.

Herrera (2018) en su tesis titulada *“Satisfacción laboral y la Productividad Laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la cual tuvo como Objetivo general: Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. Aplicando la metodología: El tipo de investigación es aplicada, y el diseño que se usó fue no experimental transeccional descriptivo correlacional. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población infinita, obteniéndose 206 trabajadores, luego se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniendo 141 trabajadores. Demostrando que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad; por lo que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, se encuentran satisfechos laborando en su institución por ende su producción es muy favorable en sus labores diarios. Concluyo que Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia,

que el sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde las condiciones físicas y/o materiales se relacionan con la productividad; con una correlación positiva media del 0.511, muy significativa. Por lo que la buena ambientación de oficinas y comodidades mínimas afectarían a tener una mejor productividad en sus labores diarias

Escajadillo (2017) en su tesis para optar al título profesional de licenciada en administración titulada *“Producción y Comercialización de ropa deportiva femenina confeccionada con algodón orgánico para gimnasios del distrito de Santiago de Surco de Lima Metropolitana”*, de la Universidad San Martín de Porras, la cual presenta como objetivo principal de la investigación ofrecer ropa deportiva orgánica para damas con el propósito de cuidar la piel y preservar el medio ambiente, generar mayores utilidades, incrementado el mercado en un 5% cada año, reducir el costo de producción por año a un 10%, concluyendo que las grandes ventajas comparativas es que el producto que se pretende ofrecer es innovador y tiene precio accesible y que se ha podido determinar que en el aspecto cuantitativo la oferta del servicio o producto hay poca competencia, lo que permite calcular la capacidad productiva de nuestra empresa, lo que estaría cubriendo un 11% de la oferta. La metodología empleada en la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, técnica de recolección de datos: encuesta, instrumento: cuestionario.

Vásquez, (2017) en su tesis titulada *“El Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Eten, 2016”*, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores

administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, buscando específicamente: diagnosticar el clima laboral, determinar el nivel de productividad y diseñar una propuesta de mejora en el clima laboral de la Municipalidad de Ciudad Eten. Aquí se plantea la como conclusión que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad, basándose en los estudios realizados por Campbell, quien defiende esta teoría. Esta investigación es de tipo cuantitativo y propositivo, por lo que ha sido necesario recabar información mediante cuestionarios, aplicados a los trabajadores administrativos (50), en especial a la Unidad Administrativa (07). Estos datos fueron vertidos en el programa especializado SPSS, donde mediante Correlación de Pearson se logró conocer con exactitud la influencia del clima laboral sobre la productividad, evidenciando la necesidad de diseñar el plan de mejora del clima laboral.

Domínguez, (2016) en su investigación titulada “*capacitación y productividad laboral de las MYPE de abarrotos de Morropón (Piura), periodo 2014*”, de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotos de Morropón (Piura), periodo 2014. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a: “tipo de capacitación que recibe el trabajador”, se encontró que el 40% de los encuestados no recibe ninguna clase de capacitación, el 33% de los encuestados recibió capacitación para el trabajo, el 17% de los encuestados recibió capacitación en el trabajo, mientras que el 10% recibe capacitación promocional, el cual concluyo con respecto a la productividad de las MYPE de abarrotos, período 2014 que se logró determinar que el 40% de los trabajadores conocen el significado de productividad lo cual es algo con lo

que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral, es por ello que el 67% de los trabajadores se consideran productivos.

Zapata (2016) en su tesis titulada *“Plan de negocio para la instalación de un taller de confección textil de jeans para damas en la ciudad de Sullana, año 2015”*, de la Universidad Nacional de Piura, la cual determinó como objetivo una idea para establecer un taller de confección textil de jeans en la ciudad de Sullana, el modelo teórico utilizado ha sido una adaptación de la propuesta de plan de negocio. La viabilidad comercial se demostró mediante la investigación de mercado que comprendió encuesta a 170 consumidores y entrevistas siete comerciantes textiles. La factibilidad técnica se ha obtenido a través de análisis de flujo de procesos, distribución de planta y localización. Finalmente, la evaluación económico - financiera arroja resultados favorables al plan de negocios, la conclusión de la investigación fue que es viable comercial, técnica y económicamente, la instalación de un taller de confección textil de jeans para dama en la ciudad de Sullana, pues se ha podido determinar mediante la formulación de un plan de negocio. la investigación realizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, como técnica se realizó la recolección de datos por medio de la encuesta e instrumento el cuestionario, de muestro no probalístico.

Burneo, (2016) en su investigación titulada *“Mejora de la Productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construction”* realizada en la Universidad de Piura – Perú, la cual tuvo como objetivo principal mejorar la productividad en las actividades de mantenimiento rutinario, la

investigación concluyó que la aplicación de la filosofía Lean, se ha mejorado los tiempos productivos y contributarios. Estos últimos relacionados con temas de calidad, seguridad en obra, reportes, entre otros; lo que conlleva a lograr un nivel de servicio adecuado a las necesidades de los usuarios de las vías. Aplicando filosofía Lean Construcción, se comprobó que la motivación del personal es muy importante, el sentirse involucrado y respaldado, sobre todo cuando existe un clima laboral adecuado, ayuda a que el personal se esfuerce por realizar bien su trabajo. Gracias a ello se logró vencer una de las principales barreras que se presentó a la hora de implementar las propuestas de mejora, que fue la natural resistencia al cambio de los integrantes del equipo de trabajo, algunos estaban acostumbrados a participar en el proyecto, en base a datos e información no formalizada, la metodología de la investigación utilizada fue de tipo cuantitativo y cualitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad:

Actualmente los empresarios de los distintos rubros que existen han aprendido a producir sus bienes de manera eficaz y eficiente, con costos bajos y en tiempos considerables, mediante la logística han logrado que sus productos o servicios lleguen a los clientes con mayor eficacia y mínimo de tiempo. (Seminario, 2018)

En muchos de los casos esto no es suficiente para el cliente, puesto que los niveles de calidad en los productos que estos adquieren son cada vez más exigentes, esto abarca desde el proceso de productividad hasta en la atención que se les brinda, sin dejar de lado lo antes mencionado. Torres & Lavayen (2017)

2.2.1.1. Calidad

Es la agrupación de características y propiedades de un servicio o producto que buscan cumplir satisfacer las diversas necesidades y expectativas de los consumidores, estas características o propiedades pueden estar dirigidas a los diseños, insumos utilizados, presentación del producto, el servicio al cliente entre otros. (Inga,2016)

2.2.1.2. Gestión

Está vinculado al conjunto de operaciones y acciones que están relacionadas con la dirección y administración eficiente de los recursos de una empresa, la misma que está ligada a la administración de un negocio. (Seminario,2018)

2.2.1.3. Definición de gestión de calidad

Se define como la función principal de la organización que establece y utiliza la política de calidad dentro de la misma. Para obtener el nivel de calidad deseado requiere la participación y el compromiso absoluto de cada miembro de la organización, la mayor dirección jerárquica de la compañía tiene el compromiso de todos los acontecimientos que se puedan presentar dentro de organización. (Centurión, 2016)

La gestión de calidad, es el conjunto de actividades y acciones que se llevan a cabo en los distintos objetivos que se trazan en una organización. La administración de una empresa se basa fundamentalmente en la calidad, como un factor de ventaja y la determinación de la calidad se dirige mediante de un proceso de mejora continua. (Durán, 2017)

Para obtener altos niveles de calidad dentro de la organización la participación de todo el trabajador debe ser eficiente desde el principio de las operaciones. Si solo se realizan inspecciones de la calidad, solo se estaría evitando que dejen de salir productos defectuosos mas no se pudiera evitar que se presenten defectos. Esto se basa en una trilogía para poder llegar a los niveles de calidad deseado proyección, control y mejora de la calidad. (Cortes,2017)

La gestión de calidad esta direcciona a coordinar los recursos y procedimientos que benefician al mejoramiento de la calidad, para brindar el cumplimiento a los objetivos plasmados de tiene que realizar un análisis del correcto funcionamiento de las diversas técnicas, estrategias y metodologías ello permite que las organizaciones logren una eficiente calidad de los servicios o productos. (Lizarzaburu,2016)

2.2.2. Sistemas de gestión de calidad

Se define como la representación en que la organización inspecciona y rige las acciones empresariales que están integradas con la calidad, esta consta de una estructura organizativa que se encarga de planificar, verificar los métodos, controlar los capitales y la documentación que se necesita para poder conseguir los objetivos de calidad anhelada, teniendo en cuenta el progreso de los productos y servicios que se necesita para poder cumplir con las exigentes necesidad de los clientes. (Cortes,2017).

2.2.3 Sistema De Gestión De Calidad Modelo “europeo EFQM “

- **Modelo Europeo EFQM.**

Las empresas buscan tener clientes satisfechos al más bajo costo. Pero alcanzar la satisfacción al cliente no es fácil ya que éste se encuentra cada vez más informado y es más exigente. Por eso se vienen desarrollando constantemente nuevas técnicas y enfoques en torno a la calidad, las cuales dejaron de ser competencia de un solo departamento sino de la empresa en conjunto, para ello se hace el uso del Modelo europeo EFQM. (Cortés, 2017)

Este modelo fue creado en el año 1988, con dicho objetivo de optimizar y provocar la excelencia de las empresas europeas mejorando su competencia e incrementando su proyección internacional. Dicho modelo está apoyado en el concepto de calidad total, que tiene con propósito el poder encontrar e identificar el punto fuerte de las empresas ofreciendo oportunidades de mejora continua, conceptos primordiales para alcanzar la excelencia aplicando el modelo europeo EFQM. (Cortés, 2017)

- **Responsabilidad social:** Se debe alcanzar una actitud ética que permita superar las expectativas impuestas por los clientes mediante del valor de la honestidad.

- **Liderazgo y constancia en los objetivos:** Es de total importancia que el líder siempre esté dispuesto, además que estimule a los colaboradores de la organización para la realización y logros de sus objetivos.

- **Aprendizaje, innovación y mejora continua:** la organización debe implantar el desarrollo de aprendizaje entre todos sus miembros para llegar a alcanzar la excelencia.

- **Este modelo europeo EFQM,** facilita el llegar a valorar el proceso de la organización, con el objetivo de establecer planes de mejora para la misma.

- **La norma ISO 9001**

La ISO (International Organization for Standardization) esta organización se encarga de agrupar institutos nacionales de normalización a fin de fomentar a nivel mundial la preparación de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias independientes. (Lizarzaburu, 2016)

Esta norma especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad, adaptables a toda empresa que pretenda exponer su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requerimientos que demandan los consumidores y los aspectos regulados aplicables. El objetivo principal de esta norma está en la satisfacción se los consumidores. (Lizarzaburu, 2016)

2.2.4. Principios para gestión de calidad

Norma ISO 9001 (2018) considera siete principios importantes en la gestión de calidad. Por otra parte, Sandoval. F. (2018) explica sobre los principios que se deben emplear en la gestión de calidad son:

- **Liderazgo.** - Se refiere a que el eje de la organización establece e informa a los trabajadores todas estrategias que se deben utilizar para la mejora de la producción

- **Planificación estratégica.** - la empresa propone la orientación estratégica y como esta es determinante para los proyectos de acción clave del negocio, implementado lo planes de control del desarrollo y resultados.

- **Enfoque al cliente.** - está enfocada a cumplir la necesidad de los consumidores, implantando todos los procesos de la organización dedicado y enfocado a ello.

- **Información y análisis.** -verifica que exista una adecuada gestión y utilización adecuada de los análisis de los datos e información y rendimiento.

- **Enfoque al recurso humano.** – se encarga de velar por el desarrollo de la mano de obra y que estos estén correctamente alineados y enfocados con las metas establecidas en la organización

- **Proceso administrativo.** – controla factores claves dentro de la producción, entrega y los procesos de soporte tales como el diseño de estos procesos, la forma como se administran y las propuestas de mejora que se establece.

- **Resultados del negocio.** – verifica la utilidad de la empresa y el continuo

progreso que deben presentar las áreas para alcanzar la satisfacción de cliente.

2.2.2. Productividad laboral

2.2.3. Definición de productividad laboral

La productividad laboral viene hacer la relación que existe entre la producción y el personal de la organización, esta refleja que se esté realizando una correcta utilización del personal que este encargado de las áreas de producción, en la forma ocupacional es la proyección del requerimiento de la mano de obra a utilizar. Cuando se habla de productividad en términos de trabajadores se puede decir que esto es sinónimo de rendimiento. (Vásquez, 2017).

La productividad laboral se asocia a las horas laboradas por el personal, en muchos casos son definidas como el aumento o disminución en los niveles de rendimiento del personal, según el trabajo requerido para la producción o prestación de un bienes o servicio, como del producto final. (Dominguez,2016)

Ochoa, K. (2016) refiere que la productividad laboral es el acto con más relevancia e importancia que tiene una organización, el capital humano que utiliza especialmente su conocimiento y experiencia para la innovación, el cambio, calidad de trabajo, mejoras en el producto y servicios producirán un incremento en la productividad de la organización asegurando el crecimiento de la empresa, así como el futuro de la misma.

2.2.4. Indicadores de la productividad laboral

Ochoa (2016) señala como principales indicadores que influyen en la

productividad laboral lo siguiente:

- **Presentismo Laboral:** en anteriores definiciones se tenía como concepto a la asistencia del personal a su centro de trabajo a pesar de estar padeciendo de alguna enfermedad; en la actualidad se define como la pérdida de tiempo que causan los trabajadores por estar atentos a temas que son alejados de lo laboral, lo cual llega a hacer perjudicial para la empresa.

- **Respecto de la accidentabilidad laboral:** este viene a hacer las horas que se pierden ocasionados por accidentes laborales los cuales deberían ser 0, para evitar que se pierdan horas de producción y no ocasionen perjuicios tanto al empleado como al empleador

- **Satisfacción laboral:** es un tema primordial interés para las organizaciones ya que esto tiene ver con la satisfacción que tienen los colaboradores ya que esto influye al momento de laboral, se dice un trabajador satisfecho llega a alcanzar los niveles de producción establecidos y más todo lo contrario a un trabajador insatisfecho.

- **Rotación Laboral:** cuando se da una constante rotación laboral afecta a la organización ya que esto origina que la productividad se detenga o disminuya, a la vez hace notar que la empresa no está haciendo una correcta gestión al momento de seleccionar el personal, ocasionando no solo pérdidas de ganancias sino también de ánimos, por lo cual las empresas deben tener un mejor control de la rotación del personal

- **Ausentismo laboral:** es la ausencia del trabajador al centro de trabajo ya sea este el motivo de salud, permisos, problemas personales, o atrasos, este factor es

imposible de prever y causa desconcierto dentro de la organización ya que la producción depende de la mano obra y si esta se ausenta ocasiona disminución de la producción por ende de las ganancias que debería obtener la empresa.

2.2.5. Las 7M de la productividad laboral

Las 7M son componentes fundamentales para una correcta productividad, ya que en la actualidad es imposible empezar un proceso de producción sin antes tener en cuenta la validación de un adecuado proceso, con la finalidad de obtener un producto final tal como se desea, logrando cubrir con lo esperado por los clientes (Herrera,2018)

- **Materia Prima:** son la primordial importancia para el proceso de producción, para obtener un buen resultado, se debe tener en cuenta al momento de la recepción de la materia que esta cumpla con la fecha de elaboración y vencimiento

- **Mano de Obra:** es una de las M con mayor importancia ya que la producción depende en su mayor parte de esta. Esta debe ser correctamente instruida, entrenada y orientada a cumplir con las metas de la empresa

- **Método de Trabajo:** la empresa se debe encargar de definir con claridad los proyectos que se van a elaborar empleando técnicas de trabajo que faciliten el desarrollo uniforme del resultado final.

- **Maquinas:** los trabajadores deben trabajar y utilizar con las máquinas y herramientas establecidas para cada tipo de trabajo, a la misma ves deben verificar que estas estén funcionando con normalidad y estas atentos ante cualquier falla que estas presenten.

- **Medio ambiente:** este debe contar con una adecuada limpieza y orden, ya que en este ambiente no solo se realiza la producción de los productos si no también se convive entre trabajadores y un inadecuado control puede ocasionar accidentes y confusión de la misma mercadería que se está elaborando

- **Medición:** esto se puede realizar cuando se saben los valores de los procesos, permitiendo una adecuada toma de decisiones en la correcciones y mejoras de los índices o mediciones

- **Managing:** define la administración de las anteriores M que debe gestionar el encargado del área para que posteriormente pueda dar un alcance mediante informes a la gerencia de la organización.

Por otro lado, se tiene a Domínguez, (2016) define algunas M de la productividad laboral tales como:

- **Maquinas:** los trabajadores deben verificar que estas estén funcionando con normalidad y atentos ante cualquier falla que estas presenten.

- **Medio ambiente:** este debe contar con una adecuada limpieza y orden, ya que se convive entre trabajadores y un inadecuado control puede ocasionar accidentes y confusión.

- **Medición:** el pilar son los valores de los procesos, permitiendo decisiones claras y precisas en la correcciones y mejoras de los índices o mediciones

- **Managing:** la administración debe gestionar ante el encargado del área dar informes a la gerencia de la organización.

III. HIPOTESIS

La presente investigación se busca describir las características de las variables de gestión de calidad y productividad laboral individualmente, de las MYPEs del rubro de confecciones de uniformes, tal como se encuentran y conservar su estado sin modificar en absoluto. Según al autor Hernández, Fernández y Baptista (2017) afirmaron: que una investigación de nivel descriptivo busca especificar propiedades que sean características y que contengan rasgos importantes de cualquier fenómeno que se desee analizar” por lo tanto la presente investigación científica descriptiva no es indispensable construir hipótesis.

IV. METODOLIGÍA

4.1. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación fue de tipo Cuantitativo, de datos de las variables de Gestión de Calidad y Productividad Laboral en las MYPE rubro confección de Uniformes en el mercado central de Piura, año 2019. El autor Ackerman (2016) da a conocer que una investigación de tipo cuantitativo tiene como finalidad el análisis del comportamiento de un fenómeno, grupo o individuo, plasmando la información obtenida con herramientas estadísticas accediendo a información numérica.

La presente investigación fue de Nivel Descriptiva, se busca conocer las características de las dimensiones de variables sin modificar su estado. Alvares (2017) manifestó que el estudio científico de nivel descriptivo permite la recolección de información y datos a través de una medición numérica, permitiendo obtener y brindar datos precios y confiables.

El diseño aplicado en la presente investigación fue de carácter no experimental, debido a que la investigación realizada se basa en la observación de los fenómenos y como estos se desarrollan en su contexto natural para posteriormente puedan ser analizados. Ackerman (2016) refieren que “se estudian los fenómenos tal como de dan en su forma natural” creando de esta manera los diseños de tipo no experimental, también refiere que las variables en estudio no pueden ser manipuladas ni sufrir variación alguna. Además, es de corte transversal por que la obtención de los datos se logra de manera programada en un solo momento debidamente organizado.

4.2. Población y Muestra.

Fernández, Hernández & Batista, (2017) señala que la **población** es la totalidad del fenómeno el cual será estudiado. Afirman que cuando la población es menor a 50 no se necesita la aplicación de fórmula.

Población:

Para la Variable de Gestión de Calidad:

Para la presente variable la población en la gran parte es finita representada por de 3 propietarios y 10 trabajadores de las tres MYPEs objeto de la investigación. Por otra parte, en la misma variable de Gestión de Calidad se consideró una población infinita al dirigir algunas preguntas a los clientes. De los cuales no se conoce sus características. Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2017) la población la constituyen los elementos que componen el área jurisdiccional donde se realiza la investigación, y estos pueden ser plenamente identificados o no.

Para la variable Productividad Laboral

Para la presente variable la población en su totalidad es finita siendo la fuente los 10 trabajadores de las tres MYPEs objeto de la investigación. Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2017) la población la constituyen los elementos que componen el área jurisdiccional donde se realizó la investigación.

Cuadro 1: MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de

Piura

ITEM	CODIGO	RUC	PROPIETARIOS	TRABAJADORES
1	CU1 012020	XXXXXXXX451	1	3
2	CU2 022020	XXXXXXXX641	1	3
3	CU3 022020	XXXXXXXX971	1	4
TOTAL			3	10

Elaboración: propia

CRITERIOS DE INCLISIÓN Y EXCLUSIÓN:

- **Criterios de Inclusión:**
 - **Gestión de calidad**

Se incluye a todos los propietarios y trabajadores sin excepción, siendo su participación voluntaria, manteniendo su anonimato. Para el caso de los clientes se considera a aquellos que de manera voluntaria apoyan la investigación, mayores de 18 años de ambos sexos, los cuales deberán mostrar voluntariamente interés en participar de la investigación.

- **Productividad Laboral**

Se incluye a todos los trabajadores sin excepción, siendo su participación voluntaria, manteniendo su anonimato.

- **Criterios de Exclusión**
 - **Gestión de calidad**

No se excluye a ninguno de los propietarios y trabajadores. Para el caso de los clientes no se excluye a aquellos que de manera voluntaria apoyan la investigación.

- **Productividad Laboral**

No se excluye a ninguno de los trabajadores siendo su participación voluntaria, manteniendo su anonimato.

MUESTRA.

Variable Gestión de Calidad

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2017) quien manifestó, que, cuando los elementos de una investigación son menores o igual a 50, no se requiere de aplicación de desarrollos estadísticos o matemáticos, en la presente investigación para los elementos denominados propietarios y trabajadores, la muestra será el tamaño muestral de la población donde se determina el tamaño muestral de:

Propietarios $N = 3$ donde $N = n$ por lo tanto $n = 3$

Trabajadores $N = 10$ donde $N = n$ por lo tanto $n = 10$

Para el caso de la identificación del tamaño muestral de los clientes se aplicó el método estadístico probabilístico, identificando el número de elementos probables que participa en el desarrollo de la investigación.

Aplicación de fórmula:

$$N = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Hernández, Fernández, & Baptista, (2017)

Donde:

$n = \zeta?$ representa tamaño muestral a identificar

Z = Nivel de confianza, el cual se tomará el 90%, su valor estadístico está representado por 1.645.

e = Margen de error permitido, el cual será 10% equivalente al 0.1%

p = Probabilidad de éxito, en este caso será del 50 %, representado por el 0.5

q = Probabilidad de fracaso, en este caso será del 50%, representado por el 0.5

Remplazando los datos:

$$n = \frac{1.645^2 * 0.5 * 0.5}{0.1^2}$$

$$0.1^2$$

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

$$0.01$$

$$n = 67.650625$$

Muestra = **68 clientes**

Variable productividad laboral:

Para la presente variable se realizó tamaño muestral, de 10 trabajadores de las MYPE en estudio, para ello no es necesario la aplicación de fórmula ya que cuando la muestra es menor de 50 no necesita la aplicación de fórmula. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

Cuadro 2: Fuentes de información

Variable	Población	Elementos de población	Muestra
Gestión de calidad	Finita	3 propietarios y 10 trabajadores	3 propietarios y 10 trabajadores
	Infinita	¿?	68 clientes
Productividad laboral	Finita	10 trabajadores	10 trabajadores

Elaboración Propia

Para la presente investigación se realizó el consentimiento informado, el cual se puede visualizar en el anexo 05 Pg. 116.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Cuadro 02: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	FUENTE
GESTIÓN DE CALIDAD	Es la función principal de la organización que determina y aplica la política de calidad dentro de la misma. Para obtener el nivel de calidad deseado requiere la participación y el compromiso absoluto de cada miembro de la organización, la alta dirección de la empresa tiene la responsabilidad de todos los acontecimientos que se puedan presentar dentro de organización. (Centurión, 2016)	SISTEMAS	Modelo “europeo EFQM”	La dimensión sistemas se medirá con sus indicadores "modelo europeo EFQM y norma ISO 9001 con la técnica de la encuesta	NOMINAL	ENCUESTA Y CUESTIONARIO	PROPIETARIOS, TRABAJADORES y CLIENTES
			La Norma ISO 9001				
		PRINCIPIOS	Liderazgo	La dimensión criterios se medirá con sus indicadores "liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente, información y análisis, enfoque al recurso humano, proceso administrativo, resultados del negocio" con la técnica encuesta			
			Planificación estratégica				
			Enfoque al cliente				
			Información y análisis				
			Enfoque al recurso humano				
Proceso administrativo							
Resultados del negocio							

PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad laboral viene hacer la relación que existe entre la producción y el personal de la organización, esta refleja que se esté realizando una correcta utilización del personal que este encargado de las áreas de producción, en la forma ocupacional es la proyección del requerimiento de la mano de obra a utilizar. Cuando se habla de productividad en términos de trabajadores se puede decir que esto es sinónimo de rendimiento. (Vásquez, 2017).	INDICADORES	Presentismo Laboral	La dimensión indicadores se medirá:" Presentismo laboral, respecto de la accidentabilidad laboral, satisfacción laboral, rotación laboral, ausentismo laboral con la técnica de la encuesta.	NOMINAL	ENCUESTA Y CUESTIONARIO	TRABAJADORES
			Respecto de la accidentabilidad laboral				
			Satisfacción laboral				
			Rotación Laboral				
			Ausentismo laboral				
	7 M's	Materia prima	La dimensión 7 M's se medirá con sus indicadores " Materia prima, mano de obra, método de trabajo, maquinas, medio ambiente, medición, Managing con la técnica de la encuesta.				
		Mano de obra					
		Método de trabajo					
		Maquinas					
		Medio ambiente					
		Medición					
		Managing					

Elaboración: Propia

4.4. Técnica e instrumento de la recolección de datos

Para la presente investigación, teniendo en cuenta el diseño, así como los objetivos de la misma se consideró como técnica para la recolección de datos lo siguiente:

Técnica: fue la encuesta, la cual es una interrogación verbal, y tiene como objetivo el recojo de información la cual se aplicarán a propietarios, trabajadores y clientes de las MYPE del rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020. En la variable Gestión de calidad se construyeron 21 preguntas de las cuales se orientaron como sigue: 17 a los propietarios, 2 a los trabajadores y 2 a los clientes. Por otra parte, en la variable Productividad laboral fueron 26 preguntas a los trabajadores.

Instrumento: Se empleó el cuestionario, este es un instrumento que sirve como guía para conseguir la información deseada, el cual fue aplicado por tres encuestadores uno por cada MYPE, a los propietarios trabajadores y clientes de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura. Así mismo dicho cuestionario fue validado con la técnica “Expertos de Juicio” realizada por profesionales expertos en la materia a quienes se les proporciono los instrumentos tales como; marco teórico, matriz de operacionalización, y matriz de consistencia.

En este espacio se aplicó el método matemático para poder identificar la estratificación de clientes que se encuesten por MYPE del rubro confección de uniformes, de otra parte, para lograr se cumpla el corte transversal de la investigación se utilizó el programa Google drive. Ver cuadro

Cuadro 3: Data para encuestar

N°	PROPIETARIOS	FACTOR	MUESTRA	MUESTRA POR MYPE	ENCUESTADOR
1	1	0.333333333	*68	23	Google drive
2	1	0.333333333	*68	23	Google drive
3	1	0.333333333	*68	22	Google drive
TOTAL	3			68	

Elaboración: propia

4.5. Plan de análisis

Se realizó un análisis descriptivo, para lo cual se emplearon herramientas tecnológicas tales como los programas Word y Excel, Google drive para poder realizar la tabulación y grafica de forma sistemática de los datos estadísticos que se recolectaron a través del cuestionario aplicado a los propietarios, trabajadores y clientes, finalmente se realizara la interpretación de los datos aplicados

En tanto debido a coyuntura de la emergencia sanitaria nacional, por la pandemia mundial; causada por el virus SARS-CoV-2 (Covid 19) se han desarrollado las encuestas por medio electrónico (Google drive) el cual automáticamente genero los resultados de éstas; así mismo se hace la salvedad que la universidad permitió utilizar este medio electrónico para evitar la propagación de la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 04: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVO	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLIGÍA
Gestión de Calidad y la Productividad Laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020	¿Qué caracterización tiene la gestión de calidad y la productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020?	<p>Objetivo general: Determinar la gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020</p>	Gestión de Calidad	Hernández, Fernández y Baptista (2017) afirman: que una investigación de nivel descriptivo busca especificar propiedades que sean características y que contengan rasgos importantes de cualquier fenómeno que se desee analizar” por lo tanto la presente investigación científica descriptiva carece de hipótesis.	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Población: Propietarios 3 Trabajadores 10 Clientes ¿?</p> <p>Muestra: Propietarios 3 Trabajadores 10 Clientes 68</p>
		<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los sistemas de gestión de calidad en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020 - Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020 - Indagar los indicadores de la productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020 - Identificar las 7M de la productividad laboral en las MYPE – rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020 	Productividad Laboral		

Elaboración: propia

4.7. Principios éticos

En la investigación se respeta el código de ética el cual fue aprobado por el Consejo Universitario, mediante resolución N° 0973 – 2019 – CU – ULADECH Católica con fecha 16 de agosto de 2019.

El principio de protección a las personas se respeta a las personas, su identidad porque las encuestas han sido anónimas, la privacidad porque los datos son confidenciales; diversidad porque no se ha realizado alguna exclusión por ideología, raza o credo. Así mismo el respeto la participación voluntaria y la disponibilidad que ha tenido para brindar la información necesaria, cuidando el pleno respeto de sus derechos fundamentales. Se les informo el instrumento que se utilizó para la recolección de datos y el propósito que tenía la investigación, resaltando que esta a su vez serviría a futuros investigadores así mismo la abstención de su participación en la investigación. (ULADECH Católica, 2019)

También el Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad el cual se tuvo en cuenta que en la investigación realizada tomará las medidas que correspondan para la protección y el cuidado del medio ambiente, animales y plantas a fin de evitar cualquier perjuicio, se buscó masificar los beneficios de protección y cuidado, para lo cual se realizó la encuesta mediante aplicativo Google drive reduciendo de esta manera el exceso del uso de papel. (ULADECH Católica, 2019)

Así mismo la libre participación y derechos a estar informado, los participantes de la investigación fueron informados con veracidad sobre los propósitos y los fines de la investigación, se les solicito su consentimiento para dar inicio a la explicación, las cuales fueron detallada cuidadosamente a cada uno de los participantes a fin de

absolver cual duda con respecto a la investigación y que los participantes puedan decidir con plena libertad su participación o abstención de la investigación (ULADECH Católica, 2019)

A su vez se empleará la Beneficencia no maleficencia en el cual el comportamiento del investigador respeto las reglas generales tales como no generar daños ni riesgos, reducir los efectos adversos y maximizar los beneficios para los participantes de la investigación. (ULADECH Católica, 2019)

Se empleó a su vez la Justicia en la presente investigación ya que se consideró medidas para evitar cualquier practica injusta, tratando de manera equitativa a quienes participen de los procesos, procedimientos y servicios que se contemplen en la investigación, otorgándoles a los participantes de la investigación el derecho a los resultados. (ULADECH Católica, 2019)

Finalmente se empleó la integridad científica, realizando el uso de las normas deontológicas de la carrera de administración, comprometiéndose a evaluar y declarar oportunamente cualquier daño, riesgo o beneficio hacia los participantes. Se les informo a su vez que el llenado del instrumento se realizaría de manera anónima y que los resultados quedarían almacenados en la biblioteca de la casa universitaria y bajo el resguardo íntegro del tesista. (ULADECH Católica, 2019)

Para la presente investigación se realizó el consentimiento informado, el cual se puede visualizar en el anexo 05 Pg. 116.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

CARACTERISTICAS DERMOGRAFICAS

Cuadro 4: Características Generales – gerentes

CARACTERISTICAS GENERALES DEL PROPIETARIO			
CARACTERISTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	TOTAL
<u>EDAD DEL PROPIETARIO</u>			
DE 18 a 25 años	0	0%	
DE 26 a 35 años	0	0%	
de 36 a 45 años	2	66.67%	
de 46 a más años	1	33.33%	100%
<u>SEXO</u>			
Femenino	2	66.67%	
Masculino	1	33.33%	100%
<u>GRADO DE INSTRUCCIÓN</u>			
Primaria	0	0%	
Secundaria	1	33.33%	
Técnico	2	66.67%	
Superior	0	0%	100%
<u>AÑOS DE LA MYPE EN EL MERCADO</u>			
1 a 5 años	1	33.33%	
6 a 10 años	0	0%	
11 a más años	2	66.67%	100%
<u>TIPO DE EMPRESA</u>			
EIRL	3	100%	
S. A	0	0%	
S.A. A	0	0%	
S.A.C	0	0%	
S.R. L	0	0%	100%

Fuente: encuesta dirigida a los propietarios

Elaboración: propia

En el cuadro 5 se observa que el 66.67% de propietarios tiene el rango de edades entre los 36 y 45 años, el 66,67 % pertenece al sexo femenino, un 66,67% tienen grado de instrucción técnico, el 66,67 tienen más de años en el mercado y el 100% pertenece a tipo de empresa E.I. R. L.

5.1.1. Variable Gestión de calidad:

5.1.1.1. Objetivo específico: Identificar los Sistemas de Gestión de calidad en las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020

Tabla 1: Sistemas de gestión de calidad – propietarios

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
01	¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización?	3	100%	3	0%
02	¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?	3	100%	3	0%
03	¿Ha establecido un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad de su empresa?	3	100%	3	0%
04	¿Establece metas y objetivos para su organización?	3	100%	3	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a propietarios de las Mype rubro confección de uniformes
Elaboración: Investigadora

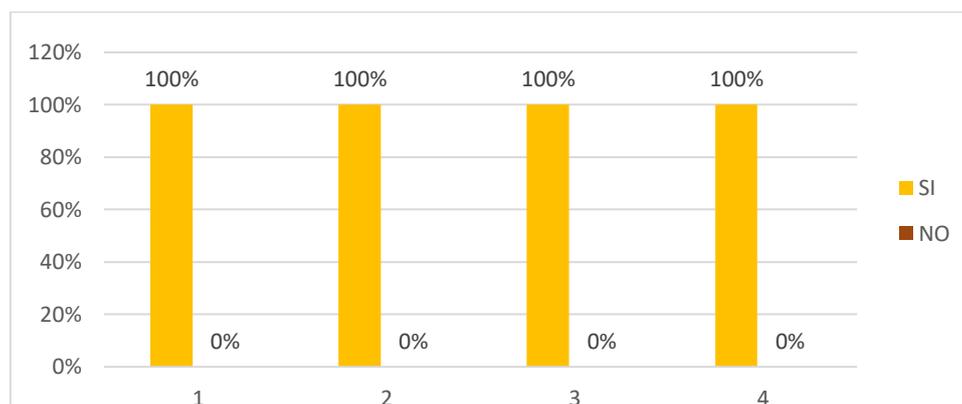


Figura 1: Diagrama en barras que representa a Sistemas de Gestión de Calidad - Propietarios

Elaboración: Propia

Se aprecia que el 100 % de los propietarios consideran que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran la importancia de aplicar sistemas de calidad, así mismo establecen planes que les permitan determinar las necesidades en los cambios de los sistemas de calidad utilizados en la organización, estableciendo metas y objetivos.

5.1.1.2. Objetivo específico: Describir los Principios de Gestión de calidad en las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020

Tabla 2: Principios de gestión de calidad – propietarios

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
05	¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios?	3	100%	0	0%
06	¿Las estrategias que realiza son a corto plazo?	2	66.67%	1	33.33%
07	¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo?	2	66.67%	1	33.33%
08	¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?	2	66.67%	1	33.33%
09	¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa?	3	100%	0	0%
10	¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?	2	66.67%	1	33.33%
11	¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño?	2	66.67%	1	33.33%
12	¿Brinda capacitaciones constantes al personal de su organización?	3	100%	0	0%
13	¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?	2	66.67%	1	33.33%
14	¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización?	3	100%	0	0%
15	¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?	2	66.67%	1	33.33%
16	¿Verifica la rentabilidad de su empresa?	3	100%	0	0%
17	¿Cree usted que su organización genera utilidades?	3	100%	0	0%

*Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a propietarios de las Mype rubro confección de uniformes
Elaboración: Investigadora*

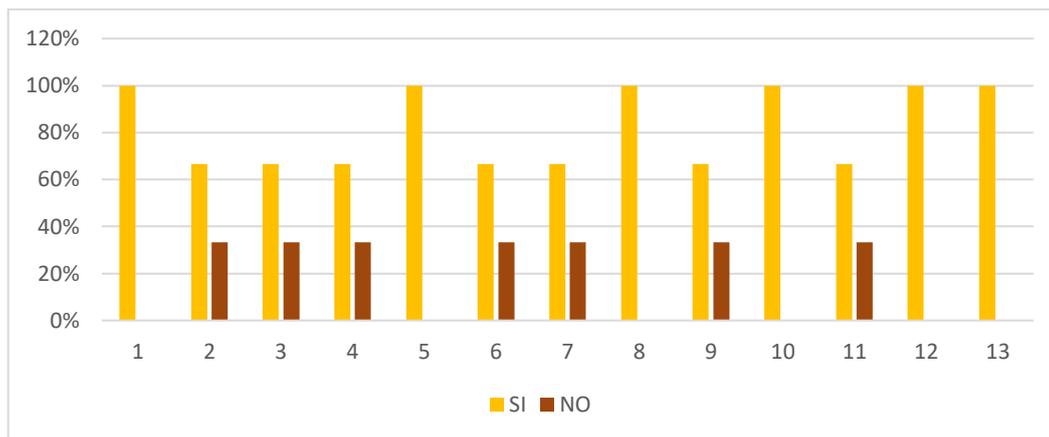


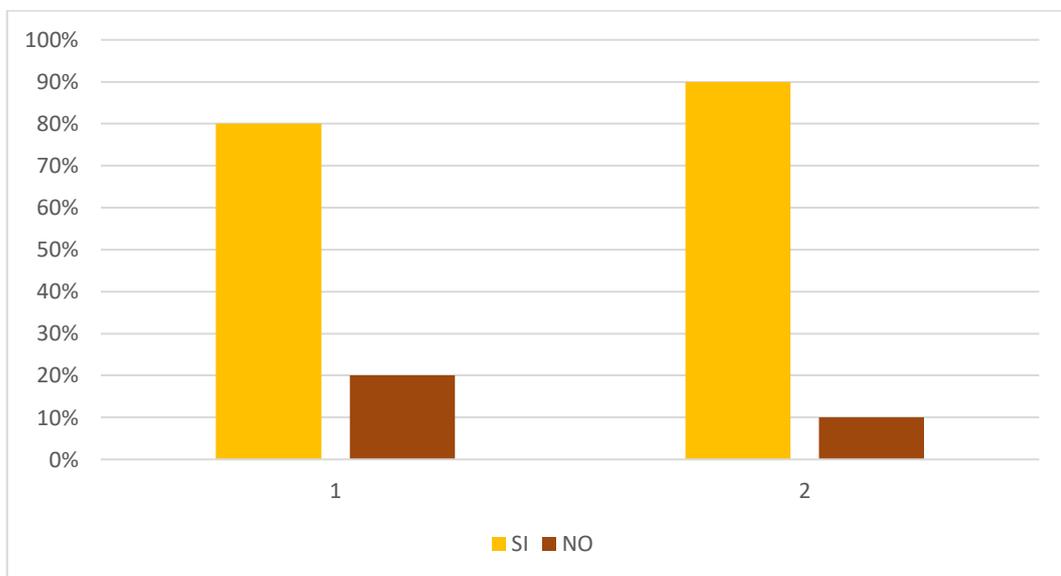
Figura 2: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad - Propietarios
Elaboración: Propia

Se aprecia que el 100% de los propietarios realizan estrategias de planificación, haciendo un uso adecuado de la información de la empresa, así mismo se puede identificar que brindan capacitaciones al personal, verificando que cumplan con el proceso administrativo verificando que se obtenga una rentabilidad y utilidades en la empresa, el 66.67 % establece estrategias a corto, mediano y largo plazo, a su vez cuentan con indicadores de rendimiento para el personal, y se preocupan por atender los problemas de los mismos, también indican que cuentan con un manual de procesos que les permite realizar de manera más eficiente sus actividades.

Tabla 3: Principios de gestión de calidad – Trabajadores

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
18	¿Considera que su jefe es un líder?	8	80%	2	20%
19	¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?	9	90%	1	10%

*Fuente: Resultado de la encuesta a Trabajadores de las Mype rubro confección de uniformes
Elaboración: Investigadora*



*Figura 3: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad – Trabajadores
Elaboración: Propia*

Se aprecia que el 90% de los trabajadores consideran que el encargado de la organización programa el trabajo a realizar, el 80% considera que su jefe es un líder.

Tabla 4: Principios de gestión de calidad – Clientes

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
20	1.- ¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades?	64	94%	4	24%
21	2.- ¿Los producto y servicios que ofrece la empresa superan sus expectativas?	52	76%	16	24%

Fuente: Resultado de la encuesta a Clientes de las Mype rubro confección de uniformes

Elaboración: Investigadora

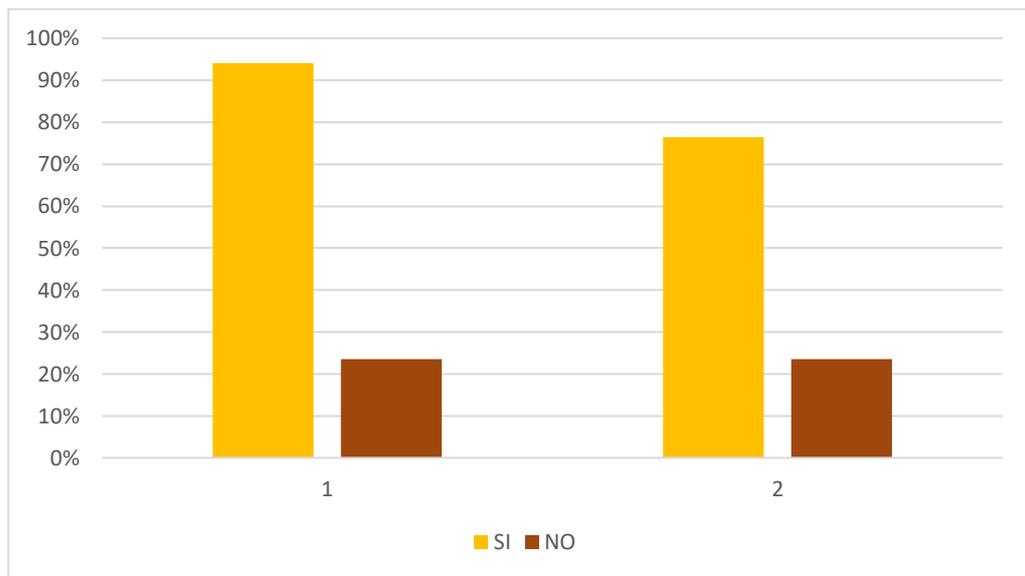


Figura 4: Diagrama en barras que representa a Principios de Gestión de Calidad – Clientes

Elaboración: Propia

Se aprecia que el 94 % de los clientes considera que la empresa está enfocada en cumplir con sus necesidades y expectativas, el 76% opinan que los productos y servicios superan sus expectativas.

5.1.2. Variable Productividad Laboral:

5.1.1.3. Objetivo específico: Indagar los Indicadores de la Productividad Laboral en las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020

Tabla 5: Indicadores de la productividad laboral – Trabajadores

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
22	¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo?	6	60%	4	40%
23	¿Cumple con el horario establecido por la empresa?	10	100%	0	0%
24	¿Organiza su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?	10	100%	0	0%
25	¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?	7	70%	3	30%
26	¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?	8	80%	2	20%
27	¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?	8	80%	2	20%
28	¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?	8	80%	2	20%
29	¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?	5	50%	5	50%
30	¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?	6	60%	4	40%
31	¿Usted asistido a trabajar enfermo en alguna ocasión?	10	100%	0	0%
32	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	10	100%	0	0%

*Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores de las Mype rubro confección de uniformes
Elaboración: Investigadora*

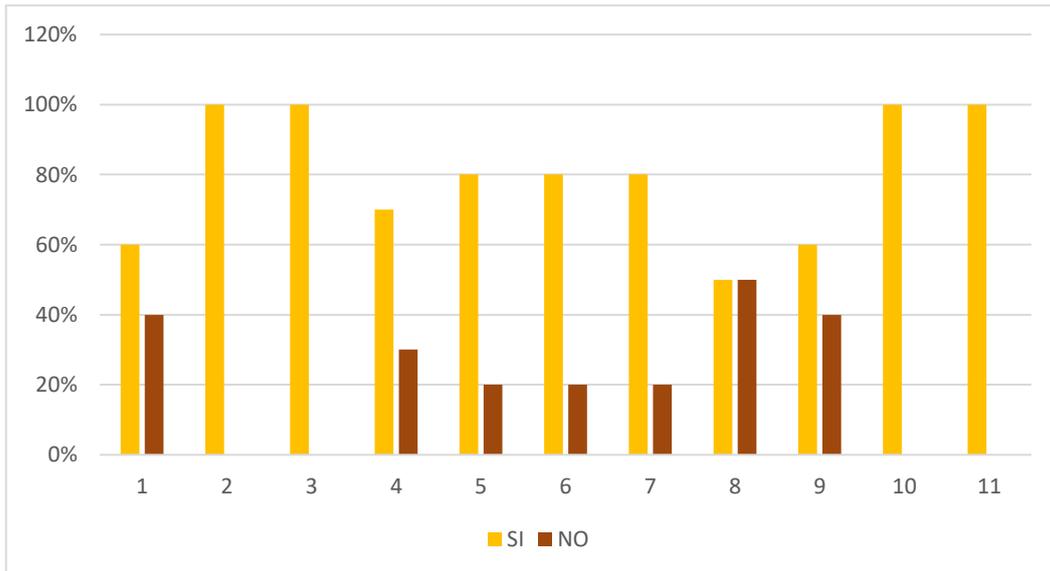


Figura 5: Diagrama en barras que representa a Indicadores de la Productividad Laboral - Trabajadores

Elaboración: Propia

Se aprecia que el 100% de los trabajadores cumplen con el horario establecido por la empresa, organizan sus actividades a tiempo, aunque en ocasiones han asistido a trabajar en estado de salud delicado para lo cual toman medidas de prevención para evitar faltar a su centro de trabajo, el 80% cumple con las medidas de seguridad necesarias en el área asignada, se sienten satisfechos en su área ya que la empresa les brinda un ambiente agradable, el 70% afirma que la empresa brinda los instrumentos de seguridad necesarios, por otro lado el 60% considera que la empresa les brinda una estabilidad laboral, y el 50% considera que la empresa realiza la rotación del puesto a fin de evitar que tengan un trabajo monótono.

5.1.1.4. Objetivo específico: Identificar la Productividad Laboral en las 7M en

las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020

Tabla 6: Las 7M de la productividad laboral – Trabajadores

N°	Ítem	SI		NO	
		F	%	F	%
33	¿La organización se encarga de abastecer la mercadería a tiempo en cada área de la empresa?	8	60%	2	40%
34	¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?	9	90%	1	10%
34	¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?	7	70%	3	30%
36	¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?	7	70%	3	30%
37	¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?	10	100%	0	0%
38	¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?	10	100%	0	0%
39	¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?	9	90%	1	10%
40	¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?	10	100%	0	0%
41	¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?	7	70%	3	30%
42	¿El espacio de su área de trabajo es adecuados?	8	80%	2	20%
43	¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?	9	90%	1	10%
44	¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?	8	80%	2	20%
45	¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?	6	60%	4	40%
46	¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?	9	90%	1	10%
47	¿El encargado realiza evaluaciones para medir un desempeño eficiente y eficaz del colaborador?	10	100%	0	0%

Fuente: Resultado de la encuesta a trabajadores de las Mype rubro confección de uniformes

Elaboración: Investigadora

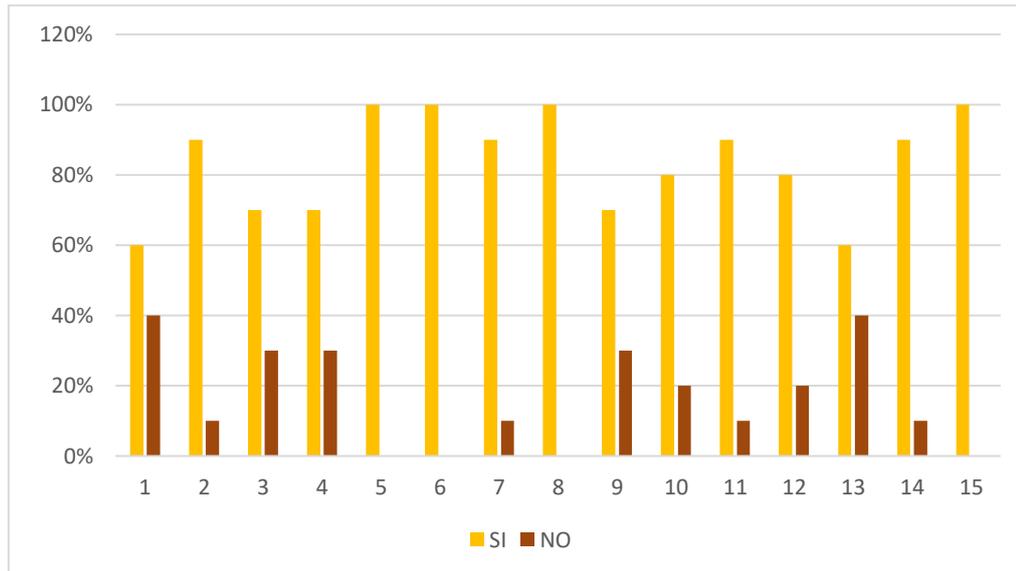


Figura 6: Diagrama en barras que representa a las 7M de la Productividad Laboral – Trabajadores

Elaboración: Propia

Se aprecia que el 100% de los trabajadores consideran que la empresa explica con claridad, las funciones que deben desarrollar, asimismo también les brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades con herramientas tecnológicas modernas que les permita tener un desempeño eficaz y eficiente, el 90% verifica que la calidad de sus materiales y maquinarias estén en óptimas condiciones, a su vez sienten que el clima laboral donde se desempeñan es adecuado y que los encargados cumplen con la revisión del desarrollo de sus funciones, el 80% responde que el espacio de su área de trabajo es adecuada y que realiza la revisión de los estándares de calidad de sus productos, el 70% considera que su área de trabajo cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores que permiten el cumplimiento de las metas y objetivos planteados sumado a ello que el ambiente de trabajo es adecuado para evitar accidentes, el 60% manifestó que la empresa reparte a tiempo la mercadería en las áreas asimismo que realiza capacitaciones que les permita cumplir con los indicadores establecidos.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Variable Gestión de Calidad

5.2.1.1. Objetivo específico: Identificar los Sistemas de Gestión de Calidad de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, Año 2020

En la tabla 1 denomina “Sistemas de Gestión de Calidad” (Fuente Propietarios) el 100 % de los propietarios consideran que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran la importancia de aplicar sistemas de calidad, así mismo establecen planes que les permitan determinar las necesidades en los cambios de los sistemas de calidad utilizados en la organización, estableciendo metas y objetivos que ayuden al éxito de la misma. Según Herrera (2018) en su investigación identificó la importancia de contar con un sistema de excelencia dentro de toda organización, ya que considera importante el contar con dicho sistema para un mejor manejo de la administración de una empresa. Para Cortés (2017) un sistema de gestión de calidad es la representación en que la organización inspecciona y rige las acciones empresariales que están integradas con la calidad. Por lo tanto, se entiende que es importante que las MYPE utilicen un modelo de excelencia para un mejor manejo de la gestión de calidad de la organización ya que estas inspeccionan y rigen las acciones empresariales.

Por otro lado, Seminario (2018) en su investigación identificó la importancia de un sistema de calidad para mejorar de la calidad del producto o servicio. Para Lizarzaburu (2016) un sistema de gestión de calidad está direccionada a coordinar los recursos y procedimientos que benefician al mejoramiento de la calidad, para brindar

el cumplimiento a los objetivos plasmados. Por lo que se señala que aplicar un sistema de gestión de calidad permite a las MYPE alcanzar la mejora de la calidad de sus productos o servicios que estas ofrecen, así mismo permite que estas logren direccionar los recursos y procedimientos de la organización.

Asimismo, Torres & Lavayen (2017) en su investigación identifico la importancia de utilizar un sistema de gestión de calidad, es por ello que se desarrolló el manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en el que se detalla la importancia de la Gestión de la Calidad en todos los departamentos para fomentar la capacidad de administrar, documentar, realizar y evaluar cualquier tipo de proceso, basados en las necesidades del cliente. Para Lizarzaburu (2016) planteo que esta norma especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad, adaptables a toda empresa que pretenda exponer su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requerimientos que demandan los consumidores y los aspectos regulados aplicables. El objetivo principal de esta norma está en la satisfacción se los consumidores. Por lo que se señala que en las MYPE investigadas estas establecen un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad, la cual es importante que estas desarrollen un manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, ya que esta norma especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de calidad que permite cumplir con los requerimientos que demandan los consumidores.

En su investigación Herrera (2018) dentro de su investigación logro detectar y concluir la necesidad de implantar un sistema de gestión de calidad base en la norma ISO 9001:2000, por lo que considera la importancia de establecer objetivos para

alcanzar y lograr las metas trazadas. Para Lizarzaburu (2016) el objetivo principal de esta norma está en la satisfacción de los consumidores. Por lo que se señala que las MYPE estudiadas establecen metas y objetivos teniendo como base la norma ISO, la cual permitirá alcanzar el objetivo principal de que es la satisfacción de los consumidores.

5.2.1.2. Objetivo específico: Describir los principios de Gestión de Calidad de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, Año 2020

En la tabla 2 denominada “ Principios de Gestión de Calidad” (Fuente Propietarios), el 100% de los propietarios realizan estrategias de planificación, haciendo un uso adecuado de la información de la empresa, así mismo se puede identificar que brindan capacitaciones al personal, verificando que cumplan con el proceso administrativo verificando que se obtenga una rentabilidad y utilidades en la empresa, el 66.67 % establece estrategias a corto, mediano y largo plazo, a su vez cuentan con indicadores de rendimiento para el personal, y se preocupan por atender los problemas de los mismos, también indican que cuentan con un manual de procesos que les permite realizar de manera más eficiente sus actividades. Saba (2018) dentro de su trabajo de investigación identificó la importancia de la planificación de estrategias para obtener una mejor calidad de los productos y servicios de una empresa. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa propone la orientación estratégica y como esta es determinante para los proyectos de acción clave del negocio, implementado los planes de control del desarrollo y resultados. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas la importancia de realizar estrategias de planificación para mejorar la calidad del

producto o servicio que brinde la empresa, así mismo es beneficioso implementar paneles de control del desarrollo y resultado de las estrategias empleadas.

Según Inga (2016) dentro de su trabajo de investigación identifico la importancia de planificar estrategias a corto plazo. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa propone la orientación estratégica y como esta es determinante para los proyectos de acción clave del negocio, implementado lo planes de control del desarrollo y resultados. Por los tanto se señala que en las MYPE estudiadas es importante implementar la planificación de estrategias a corto plazo, así como proponer orientaciones estratégicas que sean determinantes para los proyectos como acción clave en la organización.

Así mismo Inga (2016) dentro de su trabajo de investigación identifico la importancia de planificar estrategias a mediano plazo. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa propone la orientación estratégica y como esta es determinante para los proyectos de acción clave del negocio, implementado lo planes de control del desarrollo y resultados. Por los tanto se señala que en las MYPE estudiadas es importante implementar la planificación de estrategias a mediano plazo, así como proponer orientaciones estratégicas que sean determinantes para los proyectos como acción clave en la organización.

Inga (2016) dentro de su trabajo de investigación identifico la importancia de planificar estrategias a largo plazo. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa propone la orientación estratégica y como esta es determinante para los proyectos de acción clave del negocio, implementado lo planes de control del desarrollo y resultados a futuro de la empresa. Por los tanto se señala que en las MYPE estudiadas es

importante implementar la planificación de estrategias a largo plazo, así como proponer orientaciones estratégicas que sean determinantes para los proyectos como acción clave en la organización, ya que estas buscan garantizar los resultados a futuro de las mismas.

Según Inga (2016) dentro de su investigación identifico la importancia de utilizar de manera adecuada la información correspondiente a la empresa. Para la Norma ISO 9001 (2018) es importante verificar que exista una adecuada gestión y utilización adecuada de los análisis de los datos e información y rendimiento. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante verificar que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa, ya que es importante verificar que exista una adecuada utilización de los datos e información que posee la empresa.

Según Vílchez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de utilizar medidores de rendimiento que permitan corroborar el uso adecuado de la información y el análisis que se realice en la empresa. Para la Norma ISO 9001 (2018) es importante verificar que exista una adecuada gestión y utilización adecuada de los análisis de los datos e información y rendimiento. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante y beneficioso utilizar medidores de rendimiento que permita corroborar el uso adecuado de la información y el análisis que empleen la empresa, así como emplear indicadores de rendimiento.

Según Saba (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de capacitar al personal a fin de mejorar el desempeño del mismo. Para Sandoval (2018) es importante enfocarse en la retroalimentación del recurso humano, verificando el

desarrollo de sus actividades y que estos estén correctamente alineados y enfocados con las metas establecidas en la organización. por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es beneficioso e importante la capacitación del personal a fin de mejorar el desempeño, a su vez que estas brinden retroalimentación al recurso humano verificando que el desarrollo de sus actividades esté correctamente alineadas y enfocadas con las metas de la organización.

Según Saba (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de realizar constantemente capacitaciones al personal de la empresa para poder mejorar los niveles de rendimiento en la producción. Para Sandoval (2018) resalta la importancia de la capacitación ya que estas están enfocadas a la mejora continua del crecimiento de sus actividades y el desempeño de sus funciones. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas que es beneficioso e importante brindar capacitaciones constantes ya que estas le permiten al trabajador mejorar el nivel de rendimiento y están enfocadas en la mejora continua del crecimiento de sus actividades y el desempeño de sus funciones.

Saba (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de crear empatía con los colaboradores y mostrar interés en ayudar a solucionar los problemas que estos manifiesten. Para Sandoval (2018) resalta el enfoque del recurso humano a fin de brindar apoyo en los problemas que estos puedan tener y no afecten el desempeño de sus funciones. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es beneficioso y de suma importancia que se cree empatía con los colaboradores mostrando interés en ayudar a solucionar los problemas que estos puedan manifestar, así mismo brindar el apoyo que estos necesiten a fin de que no afecte el desempeño de

sus funciones.

Según Inga (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de establecer correctamente el proceso administrativo dentro de la empresa, ya que este garantiza el éxito de las misma. Para Sandoval (2018) los procesos administrativos permiten controlar los factores claves dentro de la producción, la entrega y los procesos de soporte tales como el diseño de estos procesos, la forma como se administran y las propuestas de mejora que se establece. Por lo tanto, se señala que en las MYPE estudiadas es importante verificar que los procesos administrativos de la organización sean cumplidos de manera eficiente por todos los miembros de la misma.

Según Inga (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la organización cuente con un manual de procesos la cual se convierte en una herramienta de apoyo para el desarrollo y realización de las funciones y actividades a cumplir. Para Sandoval (2018) trabajar con un manual de procesos mejora el desempeño de las funciones a realizar. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante el contar con un manual de procesos el cual sirve como herramienta de apoyo para el desempeño de sus funciones.

Vílchez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de verificar la rentabilidad de la empresa la cual depende de la buena gestión que realice la parte administrativa de la organización. Para Sandoval (2018) el resultado positivo del negocio radica en verificar la utilidad de la empresa y el continuo progreso que deben presentar las áreas para alcanzar la rentabilidad deseada. Por lo tanto, se señala la importancia y el beneficio que las MYPE estudiadas verifiquen la rentabilidad de la organización la cual depende mucho de la gestión que realice la parte administrativa,

ya que el resultado positivo del negocio radica en verificar la utilidad que estas alcancen.

Asimismo, Vílchez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la organización genere utilidades. Para Sandoval (2018) el resultado positivo del negocio radica en verificar las utilidades que generen las empresas. Por lo que se señala que en las MYPE estudiada es suma importancia y beneficioso que estas generen utilidades, ya que el resultado positivo del negocio radica en verificar que la empresa este generando dichas utilidades.

En la tabla 3 denominada “Principios de Gestión de Calidad” (Fuente Trabajadores) el 90% de los trabajadores consideran que el encargado de la organización programa el trabajo a realizar, el 80% considera que su jefe es un líder. Para Espinoza (2017) en su investigación identifico la importancia del liderazgo dentro de la organización. Para la Norma ISO 9001 (2018) está refiere a que el liderazgo dentro de la organización es el eje el cual establece e informa a los trabajadores todas estrategias que se deben utilizar para la mejora de la producción o servicio. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas la importancia del liderazgo dentro de la organización ya que este es el eje el cual establece e informa a los trabajadores las estrategias que deben utilizar para mejorar el servicio y producción de la empresa

Por otro lado, Espinoza (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los encargados de las organizaciones elaboren un programa de trabajo que facilite y maximice la eficiencia y eficacia de los trabajadores. Para la Norma ISO 9001 (2018) está refiere a que el eje de la organización establece e informa a los trabajadores todas estrategias que se deben utilizar para la mejora de la

producción. Por lo que se señala en las MYPE estudiadas que los encargados de la organización deben organizar y elaborar un programa de trabajo que facilite la producción, así mismo orientar a que los trabajadores conozcan las estrategias que deben utilizar para la mejora de la producción.

En la Tabla 4 denominada “Principios de Gestión de Calidad” (Fuente Clientes) Se aprecia que el 94 % de los clientes considera que la empresa está enfocada en cumplir con sus necesidades y expectativas, el 76% opinan que los productos y servicios superan sus expectativas. Según Torres & Lavayen (2017) dentro de su trabajo de investigación identifico la importancia del enfoque al cliente en la cual considero que la organización debe estar enfocada en cumplir las expectativas y necesidades de los consumidores. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa debe estar enfocada a cumplir la necesidad de los consumidores, implantando todos los procesos de la organización dedicado y enfocado a ello. Por lo que se señala que es importante que las MYPES estudiadas estén enfocadas a cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes, implantando que todos los procesos de la organización estén dedicados y enfocados a ello a fin de alcanzar el éxito de la empresa.

Según Torres & Lavayen (2017) dentro de su trabajo de investigación identifico la importancia de ofrecer productos que logren superar las expectativas de los consumidores. Para la Norma ISO 9001 (2018) la empresa debe estar enfocada a cumplir la necesidad de los consumidores, implantando todos los procesos de la organización dedicado y enfocado a ello. Por los que se señala la importancia de que las MYPES estudiadas ofrezcan productos y servicios que superen las expectativas de los clientes, para beneficio de la misma.

5.2.2. Variable productividad laboral

5.2.2.1. Objetivo específico: Indagar los Indicadores de Productividad Laboral de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, Año 2020

En la tabla 5 denominada: “Indicadores de la productividad Laboral” (Fuente Trabajadores), el 100% de los trabajadores cumplen con el horario establecido por la empresa, organizan sus actividades a tiempo, aunque en ocasiones han asistido a trabajar en estado de salud delicado para lo cual toman medidas de prevención para evitar faltar a su centro de trabajo, el 80% cumple con las medidas de seguridad necesarias en el área asignada, se siente satisfechos en su área ya que la empresa les brinda un ambiente agradable, el 70% afirma que la empresa brinda los instrumento de seguridad necesarios, por otro lado el 60% considera que la empresa les brinda una estabilidad laboral, y el 50% considera que la empresa realiza la rotación del puesto a fin de evitar que tengan un trabajo monótono. Según Burneo (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia del presentismo laboral el cual dificulta la productividad laboral dentro de la organización. Para Ochoa (2016) define como la pérdida de tiempo que causan los trabajadores por estas atentos a temas que son alejados de lo laboral, lo cual llega hacer perjudicial para la empresa. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante verificar el presentismo laboral dentro de la organización ya que este dificulta la productividad laboral lo que conlleva a ser perjudicial para la empresa.

Así mismo Burneo (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los trabajadores cumplan con sus horarios establecidos. Para Ochoa

(2016) la asistencia del personal a su centro de trabajo es favorable para la organización. por lo que se señala que en las MYPE estudiadas la importancia y beneficio que obtienen cuando sus colaboradores cumplen con el horario establecido, esto debido a que la asistencia del personal a su centro de trabajo es favorable para la organización.

Por otro lado, Burneo (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de la organización del tiempo para un mejor desarrollo de las actividades que los colaboradores de la empresa deben realizar. Para Ochoa (2016) el presentismo laboral dentro de una organización conlleva al desempeño eficiente del desarrollo de las funciones y actividades a desempeñar. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que los trabajadores organicen su tiempo para desarrollar sus actividades, esta organización conlleva que el desempeño sea de forma eficiente.

Según Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la empresa brinde a los trabajadores los instrumentos de seguridad para desempeñar sus funciones con más seguridad. Para Ochoa (2016) la accidentabilidad laboral viene hacer las horas que se pierden ocasionados por accidentes laborales los cuales deberían ser 0, para evitar que se pierdan horas de producción y no ocasionen perjuicios tanto al empleado como al empleador. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante y beneficioso que estas brinden instrumentos de seguridad a sus trabajadores a fin de evitar accidentes laborales que perjudique al mismo trabajador, así como a la empresa.

Según Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los trabajadores cumplan con las medidas de seguridad brindadas

por la empresa a fin de evitar accidente que sean perjudiciales para ambas partes. Para Ochoa (2016) las organizaciones deben implantar y verificar que los trabajadores cumplan con las medidas de seguridad brindadas a fin de evitar la accidentabilidad laboral. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que verifiquen que los trabajadores cumplan con las medidas de seguridad brindadas a fin de evitar accidentes laborales.

Para Herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia que tiene la satisfacción laboral en los trabajadores. Para Ochoa (2016) la satisfacción laboral es un tema de primordial interés para las organizaciones ya que esto tiene ver con la satisfacción que tienen los colaboradores ya que esto influye al momento de laborar. Por lo que señala que en las MYPE estudiadas es importante que los colaboradores se encuentren satisfechos en el ambiente laboral que se desenvuelven, ya que esto tiene que ver con la satisfacción que tienen los colaboradores el cual influye al momento de realizar sus labores.

Herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la empresa brinde a sus trabajadores un ambiente laboral agradable. Para Ochoa (2016) dice que un trabajador satisfecho llega alcanzar los niveles de producción establecidos y más todo lo contrario a un trabajado insatisfecho. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es de total importancia que estas brinden a los trabajadores un ambiente laboral agradable, ya que un trabajador satisfecho llega alcanzar mejores niveles de producción.

Escajadillo (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de la rotación del puesto de trabajo. Para Ochoa (2016) cuando se da una constante

rotación laboral afecta a la organización ya que esto origina que la productividad se detenga o disminuya, así mismo desde el punto de vista interno es conveniente que la organización rote las funciones a fin de evitar que el trabajo que realicen se torne monótono y disminuya la eficiencia de colaborador. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas debe ser importante que estas realicen rotaciones en los puestos de trabajos a fin de evitar que esto se vuelvan monótono, esta importancia se da ya que desde el punto de vista interno es conveniente que la organización rote las funciones a fin de evitar que disminuya la eficiencia del colaborador.

Escajadillo (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia que causa la estabilidad laboral en los trabajadores. Para Ochoa (2016) la inestabilidad laboral en los trabajadores ocasiona no solo perdidas de ganancias sino también de ánimos, por lo cual las empresas deben tener un mejor control de la estabilidad laboral del personal. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que estas ofrezcan y se preocupen por brindar la estabilidad laboral a sus colaboradores ya que la inestabilidad laboral ocasiona no solo perdidas de ganancias sino también de ánimos en el personal.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que el trabajador se encuentre bien de salud para cumplir eficientemente sus funciones. Para Ochoa (2016) la ausencia del trabajador al centro de trabajo ya sea este el motivo de salud, permisos, problemas personales, o atrasos, este factor es imposible de prever y causa desconcierto dentro de la organización ya que la producción depende de la mano obra. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que estas verifiquen constantemente que sus trabajadores se encuentren bien de salud ya que la

ausencia del trabajador por motivos de salud ocasiona atrasos en la producción.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los colaboradores tomen medidas preventivas para evitar las inasistencias en su organización. Para Ochoa (2016) la usencia de los colaboradores ocasiona la disminución de la producción por ende de las ganancias que debería obtener la empresa. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que verifiquen que los colaboradores tomen medidas de prevención a fin d evitar inasistencia ya que la ausencia de colaboradores ocasiona la disminución de la producción y en consecuencia perdida de ganancias.

5.2.2.2. Objetivo específico: Identificar la Productividad Laboral en las 7M de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020.

En la tabla 6 denominada: “ las 7M de la productividad Laboral” (Fuente Trabajadores), Se aprecia que el 100% de los trabajadores consideran que la empresa explica con claridad, las funciones que deben desarrollar, asimismo también les brindas los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades con herramientas tecnológicas modernas que les permita tener un desempeño eficaz y eficiente, el 90% verifica que la calidad de su materiales y maquinarias estén en óptimas condiciones, a su vez sienten que el clima laboral donde se desempeñan es adecuado y que los encargados cumplen con la revisión del desarrollo de sus funciones, el 80% responde que el espacio de su área de trabajo en la adecuada y que realiza la revisión de los estándares de calidad de sus producto, el 70% considera que su área de trabajo cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores que permiten el cumplimiento

de las metas y objetivos planteados sumado a ello que el ambiente de trabajo esta adecuado para evitar accidentes, el 60% manifestó que la empresa reparte a tiempo la mercadería en las áreas asimismo que realiza capacitaciones que les permita cumplir con los indicadores establecidos.. Según Herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la empresa debe abastecer a tiempo la mercadería evitando retrasos en su producción. Para Herrera (2018) la materia prima es la primordial importancia para el proceso de producción, para obtener un buen resultado, por eso se debe verificar que esta sea abastecida en el tiempo y momento preciso. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que abastezcan a tiempo la mercadería a cada área, por lo que es necesario para el proceso de producción que esto sea abastecido en el momento preciso ya que esto permite obtener mejores resultados.

Para Herrera (2018) para obtener un buen resultado, se debe tener en cuenta al momento de la recepción de la materia que esta cumpla con la fecha de elaboración y vencimiento o en caso de ser productos que estos cumplan con los estándares de calidad indicados. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas de suma importancia que los colaboradores verifiquen la calidad de los materiales que van a utilizar en su área de trabajo, teniendo en cuenta al momento de la recepción de la mercadería que esta cumpla con las medidas de calidad indicadas.

Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que la organización cuente con la mano de obra necesaria en cada puesto de trabajo. Para Herrera (2018) la mano de obra es una de las M con mayor importancia ya que la producción depende en su mayor parte de esta. Por lo que se señala que en las MYPE

estudiadas es beneficioso e importante que cuenten con el personal necesario en cada puesto de trabajo ya que se entiende que la mano de obra es de suma importancia y que la producción depende de ella.

Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los trabajadores logren alcanzar las metas y objetivos que la organización establezca. Para Herrera (2018) el personal debe ser correctamente instruido, entrenado y orientado a cumplir con las metas de la empresa. Por lo que se entiende que en las MYPE estudiadas es de importancia que los trabajadores logren cumplir con las metas y objetivos solicitados, así mismo que el personal debe ser correctamente instruido entrena y orientado para cumplir con las metas de la empresa.

Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de brindar información clara a los trabajadores para que puedan cumplir sus funciones de manera idónea. Para Herrera (2018) la empresa se debe encargar de definir con claridad los proyectos que se van a elaborar empleando técnicas de trabajo que faciliten el desarrollo uniforme del resultado final. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es de importancia que se explique claramente la funciones que debe de cumplir el trabajador en su área asignada ya que esto facilita el desarrollo uniforme del resultado final.

Domínguez (2016) en su trabajo de investigación identifico la importancia de brindar los instrumentos necesarios para que el trabajador pueda desarrollar con eficiencia sus actividades. Para herrera (2018) la empresa debe abastecer de los instrumentos necesarios a los trabajadores a fin de facilitar resultados positivos en la producción. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que se

brinden los instrumentos necesarios para que los trabajadores desarrollen con eficiencia sus actividades establecidas a fin de facilitar resultados positivos en la producción.

Herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que las organizaciones cuenten con maquinarias que contribuyan en eficiencia de la productividad. Para Domínguez (2016) los trabajadores deben trabajar y utilizar máquinas y herramientas establecidas para cada tipo de trabajo que faciliten el desarrollo de la productividad. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que brinde a sus trabajadores maquinarias que contribuyan en la eficiencia de su productividad y que se debe proporcionar al trabajador maquinarias y herramientas establecidas según el tipo de trabajo que van a realizar.

Ochoa (2016) en su trabajo de investigación logro identifica que contar con tecnología moderna en la empresa ayuda en el rendimiento de la productividad de los trabajadores. Para Domínguez (2016) los trabajadores deben trabajar y utilizar con las máquinas y herramientas tecnológicas modernas que contribuya en su trabajo, a la misma vez deben verificar que estas estén funcionando con normalidad y estas atentos ante cualquier falla que estas presenten. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que cuenten con maquinarias tecnológicas modernas para aumentar el rendimiento en la productividad de los trabajadores, a su vez deben verificar que estas funcionen con normalidad y se debe estar atentos a cualquier falla que las mismas puedan presentar.

Según Ochoa (2016) en trabajo de investigación identifico la importancia de brindar un ambiente laboral condicionado en la organización. Para Domínguez (2016)

el ambiente de trabajo debe contar con una adecuada limpieza y orden, ya que en este ambiente no solo se realiza la producción de los productos si no también se convive entre trabajadores y un inadecuado control puede ocasionar accidentes y confusión de la misma mercadería que se está elaborando. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que los ambientes de trabajo que ofrecen a sus colaboradores estén debidamente condicionados para evitar algún accidente laboral ya que en los ambientes no solo se realiza la elaboración de los productos si no también se da una convivencia entre los colaboradores de la empresa.

Según herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia de proporcionar un espacio adecuado a cada área de trabajo. Para Domínguez (2016) el ambiente de trabajo debe contar con una adecuada limpieza y orden, así como un área de trabajo que cuente con el espacio adecuado para el desarrollo de las actividades ya que en este ambiente no solo se realiza la producción de los productos si no también se convive entre trabajadores y un inadecuado control puede ocasionar accidentes y confusión de la misma mercadería que se está elaborando. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante brindar en cada área una adecuada limpieza y orden, así como un espacio adecuado para el desarrollo de las actividades.

Herrera (2018) en su trabajo de investigación idéntico la importancia que genera el entablar relaciones interpersonales a fin de generar un ambiente de trabajo grato. Para Domínguez (2016) proporcionar un ambiente laboral grato en la organización ayuda en incremento la productividad laboral maximizando la producción del producto. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas estas brindan un grato ambiente de trabajo y se preocupan por velar que las relaciones

interpersonales que se generen sean positivas para los miembros de las empresas, las cuales ayudan en el incremento de la productividad laboral maximizando la producción.

Herrera (2018) en su trabajo de investigación identifico la importancia que tiene el revisar que lo que se está produciendo cumpla con los estándares requeridos por la empresa. Para Domínguez (2016) la medición de los estándares de calidad, estos se pueden realizar cuando se saben los valores de los procesos, permitiendo una adecuada toma de decisiones en la correcciones y mejoras de los índices o mediciones. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas es importante que los trabajadores revisen de manera previa la producción que están realizando a fin de verificar que se esté logrando los estándares requeridos ya que la medición de los estándares de calidad de puede realizar cuando se sabe los valores que tienen los procesos, lo cual permite una adecuada toma de decisiones en las correcciones y mejoras que se puedan dar.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación identifica la importancia de las capacitaciones que se brinden a los colaboradores, este punto es esencial para un desempeño adecuado de sus actividades. Para Domínguez (2016) la medición de los indicadores, estos se pueden realizar cuando se saben los valores de los procesos, permitiendo una adecuada toma de decisiones en la correcciones y mejoras de los índices o mediciones. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas realizan capacitaciones constantes de los procesos que sus trabajadores deben utilizar con el fin de asegurar que estos cumplan con los indicadores establecidos por lo que este es un punto esencial para el desarrollo del desempeño.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que

los encargados realicen de manera periódica evaluaciones que puedan determinar si los trabajadores están cumpliendo con las funciones que deben desempeñar. Según Domínguez (2016) define que los administradores de la organización deben gestionar que los trabajadores cumplan con el desempeño de sus funciones en el área que se desempeña para que posteriormente pueda dar un alcance mediante informes a la gerencia de la organización. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas los encargados de la administración de la empresa revisan de manera periódica evaluaciones que puedan determinar que los colaboradores cumplan con las funciones en el área que se desempeñan para posteriormente puedan alcanzar mediante un informe el desempeño de las funciones de cada trabajador.

Vásquez (2017) en su trabajo de investigación identifico la importancia de que los encargados de la organización realicen evaluaciones que permitan medir el desempeño que tienen los colaboradores. Para Domínguez (2016) en administrador de la organización debe gestionar evaluaciones que permitan medir el desempeño de los colaboradores en el área asignada para posteriormente poder determinar la eficiencia y eficacia que tiene cada uno de ellos para ejecutar y cumplir las actividades asignadas y poder alcanzar mediante informes a la gerencia de la organización. Por lo que se señala que en las MYPE estudiadas los encargados realizan evaluaciones del desempeño que realizan los colaboradores para poder medir la eficiencia y eficacia que tiene cada uno al momento de ejecutar y cumplir con sus actividades asignadas.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los Sistemas de Gestión de Calidad de las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020, se identificó que las MYPEs utilizan un modelo de excelencia dentro de la organización ya que consideran que es importante la aplicación de los mismos, a su vez establecen planes que les permite determinar las necesidades en los cambios de los sistemas de calidad utilizados en la organización, estableciendo metas y objetivos que ayuden al éxito de la misma.

Se describe que en los principios de gestión de calidad las MYPE investigadas estas implementan estrategias de planificación, a corto mediano y largo plazo, brindan también capacitaciones al personal, verificando que cumplan con el proceso administrativo que les permita obtener rentabilidad y utilidades para empresa, establecen indicadores de rendimiento para el personal preocupándose por atender los problemas de los mismos, cuentan con un manual de procesos para lograr alcanzar mayor eficiencia en sus actividades, a su vez se identifica que los trabajadores consideran que el encargado de la organización facilita la programación de los trabajos que deben realizar y que su jefe es un líder. Por otro lado, la empresa cumple con las expectativas tanto de producto como de servicio.

Con respecto a los indicadores de productividad laboral en las MYPE estudiadas tienen un horario establecido por la empresa, organizan sus actividades a tiempo, aunque en ocasiones han asistido a trabajar en estado de salud delicado, para lo cual toman medidas de prevención para evitar faltar a su centro de trabajo, cuentan con las medidas de seguridad necesarias en cada área, asimismo se siente satisfechos

en su área ya que la empresa les brinda un ambiente agradable, por otro la empresa les brinda estabilidad laboral.

Respecto a las 7 M en la productividad laboral en las MYPE estudiadas se identificó que la empresa explica con claridad las funciones que deben desarrollar, asimismo que estas les brindan los instrumentos necesarios para el desarrollo de sus actividades tales como herramientas tecnológicas modernas que les permite tener un desempeño eficaz y eficiente, por otro lado estos realizan de manera correcta la verificación calidad de su materiales y maquinarias, a su vez manifiestan que el clima laboral y el área donde se desempeñan es adecuado y que los encargados cumplen con la revisión del desarrollo de sus funciones a tiempo, así como estándares de calidad de los producto, el área de trabajo cuenta con la cantidad necesaria de trabajadores y los ambientes de trabajo esta adecuado para evitar accidentes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las MYPE a aplicar más sistemas de gestión de calidad que permita una mejora constante en el rendimiento de sus metas y objetivos.

Se recomienda que las MYPE en estudio refuercen las capacitaciones al personal retroalimentándolos tanto en producción como en servicio, además que elaboren un plan operativo y alcanzar los objetivos.

Se recomienda a las MYPE en estudio que realicen la rotación de las actividades que realizan los trabajadores a fin de evitar la monotonía laboral que conlleve a la insatisfacción laboral, a la vez brinden charlas de seguridad en el trabajo para evitar posibles riesgos.

Se recomienda a las MYPE estudiadas que establezcan programas que les permita tener un adecuado control y distribución tanto de los materiales que utilizan en la producción, así como de la mercadería a fin de evitar desabastecimiento en las áreas, y un llevar un stock adecuado de lo producido.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ackerman. (2016). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>

ADEX-CAF-Banco de desarrollo de América Latina, 2019. <https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/Estudio-de-internacionalizaci%C3%B3n-del-sector-textil-y-confecciones-ADEX-CAF-2020.pdf>

Alvarado. L. (2016) *Pauta metodológica para la elaboración de Planes de Negocios de confecciones textiles en el marco de la ley PRECOMPITE*. Ministerio de Economía y Finanzas. Lima-Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/procompite/2016/plan_negocio/Pauta_planes_de_negocio_confecciones_textiles.pdf

Álvarez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas chilenas*

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Andina (2019) <https://andina.pe/agencia/noticia-pymes-uso-de-tecnologia-favorece-proceso-internacionalizacion-748617.aspx>

ASEP (2017). *Programa Nacional MYPES emprendedores*. Obtenido de ASEP: <https://asep.pe/index.php/programa-nacional-empresa-mypes-emprendedores/>

Berru, Córdova, Gutiérrez & Hurtado (2015) *Calidad en las Empresas del Sector*

Confecciones en Lima Metropolitana, 2014. Recuperado de.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14881/BERNUY_CORDOVA_CALIDAD_CONFECIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burneo Panta, L. C. (2016). *Mejora de la productividad en el mantenimiento rutinario de una carretera aplicando filosofía Lean Construcción*. Piura. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1752/ICI_195.pdf?sequence=1

Chiroque, E & Piscoya, M. (2015). *Satisfacción laboral y productividad laboral* http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, J. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. España: El Cid Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjM-qzXgLbiAhUGx1kKHxWrB3kQ6AEIODAD#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gesti%20n+de+calidad#>

Domínguez (2016) *Capacitación y productividad en las MYPE de abarrotos de*

Morropón texto recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1087/MYPE_PRODUC_TIVIDAD_DOMINGUEZ_NIMA_ANGELLA_MARYLLOVI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Durán, P. D. (2017). *Gestión de la calidad de productos editoriales multimedia: Mf038_3*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214364&query=gesti%C3%B3n+de+calidad#>

Escajadillo, K. (2017) Producción y Comercialización de ropa deportiva femenina confeccionada con algodón orgánico para gimnasios del distrito de Santiago de Surco de Lima Metropolitana, de la Universidad San Martín Recuperado de:

Porrash<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3177/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Escajadillo+Su%C3%A1rez%2C+Katherine+Yelina>

Espinoza, L. (2017) *Gestión de calidad con el uso del marketing*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1357/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING ESTRATEGICO_ESPINOZA_OBREGON_LUCERO.pdf?sequence=1

Hernández, Fernández, & Baptista. (2017). *Metodología de la investigación (4a. ed.)*. México: McGraw-Hill.

- Herrera, G. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura*, texto recuperado de:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI (2019) *Instituto nacional de estadísticas e informática*
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1_505/libro.pdf
- Inga, E. (2016) *Gestión de calidad y formalización*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2151/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_INGA_AQUINO_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- IPE (2019) *Instituto peruano de economía productividad laboral*
<https://www.google.com/search?q=productividad+laboral&oq=productividad+&aqs=chrome.4.69i57j0j69i59j0l3.6117j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Jijón, J. (2015) *Modelo de gestión de calidad basado en las normas ISO*
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
- Lizarzaburu, B. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Redalyc.org, 33-54. Obtenido de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=187244133006>
- Mejía, G. (2018). *Calidad de los procesos de producción de la empresa textil creaciones Marnan en la ciudad de Manta*”, Ecuador. Recuperado de

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1007/1/ULEAM-ADM-0027.pdf>

Norma ISO 9001 (2018) *Norma internacional Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado. <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%2090012015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Ochoa, k. (2016). *Motivación y productividad laboral*, Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>

Rodríguez, M. (2016). Tesis para la obtención del título profesional de licenciada en administración. *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las MYPES En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016*. – ULADECH. ULADECH, Chiclayo. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/gestion_de_calidad_competitividad_rodriguez_pinedo_milagros%20.pdf?sequence=1&issallo wed=y

Saba, K. (2018) *Gestión de calidad y capacitación* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3588>

Seminario, A. (2018) *Diseño de gestión por proceso para mejorar la producción* <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4369?show=full>

Sunat. (2019). *Ley N° 30156 - Ley de promoción y formalización de las MYPE*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

- Torres & Lavayen (2017) *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad según las Normas ISO 9001:2015 para una Empresa textil de la ciudad de Guayaquil*
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>
- Vásquez, J. (2017) *El clima laboral y su influencia en la productividad laboral*
<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>
- Vílchez, J. (2017) *Formalización de la gestión de calidad*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MASIAS_VILCHEZ_MARIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2018) *Motivación intrínseca y Productividad laboral de la universidad Rafael Landívar en la ciudad Quetzal Tenango de Guatemala,*
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Vizcarra, M. (2018). Tesis para optar el título profesional Contador Público. *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ópticas en la av. Bolognesi distrito Tacna, 2017.* Uladech, Juliaca, Perú. Recuperado el 25 de mayo de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000047990>
- Zapata, J. (2016). *Plan de negocio para la instalación de un taller de confección textil de jeans para damas en la ciudad de Sullana, año 2015.* Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/357/ADM-ZAP-LUN-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO



¡Buen día!, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la escuela profesional de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que será parte elemental para el desarrollo de mi tesis denominada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE RUBRO CONFECCIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2020”, la cual tiene como objetivo “Determinar la Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020”, los datos serán recolectados de forma anónima y el acceso a los resultados pueden ser consultados al correo electrónico: nirak162806@gmail.com; para ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad: _____ Estado civil: _____ Género: _____

Nivel de estudios: _____

Giro del negocio: _____

Años en el negocio: _____

Número de trabajadores: _____

Tipo de persona: Natural Jurídica: Tipo _____

Gestión De Calidad

1. ¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización?
Si _____ No _____
2. ¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?
Si _____ No _____
3. ¿Ha establecido un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad de su empresa?
Si _____ No _____
4. ¿Establece metas y objetivos para su organización?
Si _____ No _____
5. ¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios?
Si _____ No _____
- 6.- ¿Las estrategias que realiza son a corto plazo?
Si _____ No _____
- 7.- ¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo?
Si _____ No _____
- 8.- ¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?
Si _____ No _____
- 9.- ¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa?
Si _____ No _____
- 10.- ¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?
Si _____ No _____
- 11.- ¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño?
Si _____ No _____

12.- ¿Brinda capacitaciones constantes al personal de su organización?

Si _____ No _____

13.- ¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?

Si _____ No _____

14.- ¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización?

Si _____ No _____

15.- ¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?

Si _____ No _____

16.- ¿Verifica la rentabilidad de su empresa?

Si _____ No _____

17.- ¿Cree usted que su organización genera utilidades?

Si _____ No _____

Enlace de encuesta al propietario:

<https://forms.gle/uihhpYTPRkzDcJ736>

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE



¡Buen día!, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la escuela profesional de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que será parte elemental para el desarrollo de mi tesis denominada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE RUBRO CONFECCIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2020”, la cual tiene como objetivo “Determinar la Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020”, los datos serán recolectados de forma anónima y el acceso a los resultados pueden ser consultados al correo electrónico: nirak162806@gmail.com; para ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades?
Si _____ No _____
2. ¿Los productos y servicios que ofrece la empresa superan sus expectativas?
Si _____ No _____

Enlace de encuesta al cliente:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gBfzheE8hosTjPHcv79GU3Vc3Fu-M_x3_3McCyk_hc/edit?usp=sharing

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR



¡Buen día!, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de la escuela profesional de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que será parte elemental para el desarrollo de mi tesis denominada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE RUBRO CONFECCIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2020”, la cual tiene como objetivo “Determinar la Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020”, los datos serán recolectados de forma anónima y el acceso a los resultados pueden ser consultados al correo electrónico: nirak162806@gmail.com; para ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Considera que su jefe es un líder?

Si _____ No _____

2. ¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?

Si _____ No _____

PRODUCTIVIDAD LABORAL

3. ¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo?

Si _____ No _____

4. ¿Cumple con el horario establecido por la empresa?

Si _____ No _____

5. ¿Organiza su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?

Si _____ No _____

6. ¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?

Si _____ No _____

7. ¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?

Si _____ No _____

8. ¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?

Si _____ No _____

9. ¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?

Si _____ No _____

10. ¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?

Si _____ No _____

11. ¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?

Si _____ No _____

12. ¿Falta usted constantemente a su organización?

Si _____ No _____

13. ¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?

Si _____ No _____

14. ¿La organización se encarga de abastecer la mercadería a tiempo en cada área de la empresa?

Si_____No_____

15. ¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?

Si_____No_____

16. ¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?

Si_____No_____

17. ¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?

Si_____No_____

18. ¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?

Si_____No_____

19. ¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?

Si_____No_____

20. ¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?

Si_____No_____

21. ¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?

Si_____No_____

22. ¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?

Si_____No_____

23. ¿El espacio de su área de trabajo es adecuado?

Si _____ No _____

24. ¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?

Si _____ No _____

25. ¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?

Si _____ No _____

26. ¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?

Si _____ No _____

27. ¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?

Si _____ No _____

28. ¿El encargado realiza evaluaciones para medir un desempeño eficiente y eficaz del colaborador?

Si _____ No _____

Enlace de encuesta al trabajador:

<https://forms.gle/U5ULmTPadqFwXppNA>

Anexo 02: Matriz indicador – pregunta

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	FUENTE
GESTIÓN DE CALIDAD	SISTEMAS	Modelo “europeo EFQM”	¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización? ¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?	Propietario
		La Norma ISO 9001	¿Ha establecido un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad en su empresa? ¿Establece metas y objetivos para su organización?	Propietario
	PRINCIPIOS	Liderazgo	¿Considera que su jefe es un líder? ¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?	Trabajadores
		Planificación estratégica	¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios? ¿Las estrategias que realiza son a corto plazo? ¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo? ¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?	Propietario
		Enfoque al cliente	¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades? ¿Los productos y servicios que ofrece la empresa superan sus expectativas?	Cliente
		Información y análisis	¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa? ¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?	Propietario
		Enfoque al recurso humano	¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño? ¿Brinda capacitaciones constantes al personal de su organización? ¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?	Propietario
		Proceso administrativo	¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización? ¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?	Propietario
		Resultados del negocio	¿Verifica la rentabilidad de su empresa? ¿Cree usted que su organización genera utilidades?	Propietario

PRODUCTIVIDAD LABORAL	INDICADORES	Presentismo Laboral	¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo? ¿Cumple con el horario establecido por la empresa? ¿Organiza bien su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?
		Respecto de la accidentabilidad laboral	¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?
			¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?
		Satisfacción laboral	¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?
			¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?
		Rotación Laboral	¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?
	¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?		
	Ausentismo laboral	¿Usted asistido a trabajar enfermo en alguna ocasión?	
		¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	
	7M's	Materia prima	¿La organización se encarga de abastecer la mercadería a tiempo en cada área de la empresa?
			¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?
		Mano de obra	¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?
			¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?
		Metodo de trabajo	¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?
			¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?
		Maquinas	¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?
			¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?
	Medio ambiente	¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?	
¿El espacio de su área de trabajo es adecuado? ¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?			
Medicion	¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?		
	¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?		
Managing	¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?		
	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencias en su organización?		
			TRABAJADORES

Anexo 03: Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo RAQUEL SILVA JUÁREZ Identificado con DNI 02846914
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

CASTRO ZAPATA KARIN, a los efectos de su aplicación a los
elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación:
GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MYPE RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA,
AÑO 2020, que se encuentra realizando.

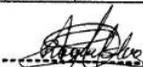
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 04 de Julio del 2020.


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

Firma y sello

ORDEN	VARIABLE	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar su redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
1	¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Ha establecido un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad de su empresa?	✓			✓		✓		✓
4	¿Establece metas y objetivos para su organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios?	✓			✓		✓		✓
6	¿Las estrategias que realiza son a corto plazo?	✓			✓		✓		✓
7	¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?	✓			✓		✓		✓
9	¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa?	✓			✓		✓		✓


 M. J. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

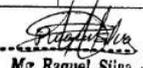
10	¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?	✓			✓		✓		✓
11	¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño?	✓			✓		✓		✓
12	¿Brinda capacitaciones constantes al personal de su organización?	✓			✓		✓		✓
13	¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
14	¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?	✓			✓		✓		✓
16	¿Verifica la rentabilidad de su empresa?	✓			✓		✓		✓
17	¿Cree usted que su organización genera utilidades?	✓			✓		✓		✓
18	¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades?	✓			✓		✓		✓
19	¿Los productos y servicios que ofrece la empresa superan sus expectativas?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera que su jefe es un líder?	✓			✓		✓		✓
21	¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 61AB-01699

	PRODUCTIVIDAD LABORAL								
22	¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
23	¿Cumple con el horario establecido por la empresa?	✓			✓		✓		✓
24	¿Organiza su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?	✓			✓		✓		✓
25	¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?	✓			✓		✓		✓
26	¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?	✓			✓		✓		✓
28	¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?	✓			✓		✓		✓
29	¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?	✓			✓		✓		✓
30	¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
31	¿Usted asistido a trabajar enfermo en alguna ocasión?	✓			✓		✓		✓
32	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	✓			✓		✓		✓


 M^g. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

33	¿La organización se encarga de abastecer la mercadería a tiempo en cada área de la empresa?	✓			✓		✓		✓
34	¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
35	¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
36	¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?	✓			✓		✓		✓
37	¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?	✓			✓		✓		✓
38	¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?	✓			✓		✓		✓
39	¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?	✓			✓		✓		✓
40	¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?	✓			✓		✓		✓
41	¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?	✓			✓		✓		✓
42	¿El espacio de su área de trabajo es adecuado?	✓			✓		✓		✓
43	¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?	✓			✓		✓		✓
44	¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?	✓			✓		✓		✓


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

45	¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?	✓			✓		✓		✓
46	¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?	✓			✓		✓		✓
47	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	✓			✓		✓		✓


 M.^g. Raquel Silva Juárez
 U.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Fernando Suárez Carrasco identificado con DNI 02616283

MAGISTER en: Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los) instrumentos de recolección de datos: cuestionario elaborado por:

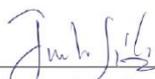
Karin Janet Castro Zapata a los efectos de su aplicación a los

elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MYPE RUBRO
COMERCIALIZACIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA,
AÑO 2020, que se encuentra realizando.

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

Piura 4 de julio de 2020.



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

Firma – sello
CLAD N° 05461

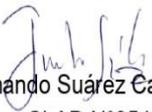
ORDEN	VARIABLE	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar su redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
1	¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización?	X			X		X		X
2	¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?	X			X		X		X
3	¿Ha establecido un plan para determinar la necesidad de los cambios del sistema de gestión de calidad de su empresa?	X			X		X		X
4	¿Establece metas y objetivos para su organización?	X			X		X		X
5	¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios?	X			X		X		X
6	¿Las estrategias que realiza son a corto plazo?	X			X		X		X
7	¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo?	X			X		X		X
8	¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?	X			X		X		X
9	¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa?	X			X		X		X

10	¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?	X			X		X		X
11	¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño?	X			X		X		X
12	¿Brinda capacitaciones constantes al personal de su organización?	X			X		X		X
13	¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?	X			X		X		X
14	¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización?	X			X		X		X
15	¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?	X			X		X		X
16	¿Verifica la rentabilidad de su empresa?	X			X		X		X
17	¿Cree usted que su organización genera utilidades?	X			X		X		X
18	¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades?	X			X		X		X
19	¿Los productos y servicios que ofrece la empresa superan sus expectativas?	X			X		X		X
20	¿Considera que su jefe es un líder?	X			X		X		X
21	¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?	X			X		X		X

	PRODUCTIVIDAD LABORAL								
22	¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo?	X			X		X		X
23	¿Cumple con el horario establecido por la empresa?	X			X		X		X
24	¿Organiza su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?	X			X		X		X
25	¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?	X			X		X		X
26	¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?	X			X		X		X
27	¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?	X			X		X		X
28	¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?	X			X		X		X
29	¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?	X			X		X		X
30	¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?	X			X		X		X
31	¿Usted asistido a trabajar enfermo en alguna ocasión?	X			X		X		X
32	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	X			X		X		X

33	¿La organización se encarga de abastecer la mercadería a tiempo en cada área de la empresa?	X			X	X		X
34	¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?	X			X	X		X
35	¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?	X			X	X		X
36	¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?	X			X	X		X
37	¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?	X			X	X		X
38	¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?	X			X	X		X
39	¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?	X			X	X		X
40	¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?	X			X	X		X
41	¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?	X			X	X		X
42	¿El espacio de su área de trabajo es adecuado?	X			X	X		X
43	¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?	X			X	X		X
44	¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?	X			X	X		X

45	¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?	X			X		X		X
46	¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?	X			X		X		X
47	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	X			X		X		X


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD N°05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Hector Orlando Arica Clavijo identificado con DNI 02786302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación (los)

instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO elaborado por:

KARINA JANET CASTRO ZAPOTA a los efectos de su aplicación a los

elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MYPE RUBRO

COMERCIALIZACIÓN DE UNIFORMES DEL MERCADO CENTRAL DE PIURA,

AÑO 2020, que se encuentra realizando.

Luego de la revisión correspondiente al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas

al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

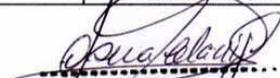
Piura 04 de Julio 2020.



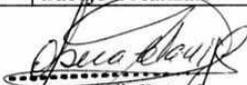
Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma – sello

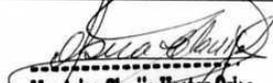
ORDEN	VARIABLE	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar su redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
1	¿Considera que es importante utilizar un modelo de excelencia dentro de su organización?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree usted que es importante la aplicación de un sistema de calidad para su organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Realiza el mantenimiento preventivo en su organización?	✓			✓		✓		✓
4	¿Establece metas y objetivos para su organización?	✓			✓		✓		✓
5	¿Realiza usted estrategias de planificación para mejorar la calidad de sus productos y servicios?	✓			✓		✓		✓
6	¿Las estrategias que realiza son a corto plazo?	✓			✓		✓		✓
7	¿Las estrategias que realiza son a mediano plazo?	✓			✓		✓		✓
8	¿Las estrategias que realiza son a largo plazo?	✓			✓		✓		✓
9	¿Verifica que los miembros de su organización hagan uso adecuado de la información de la empresa?	✓			✓		✓		✓


Mr. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

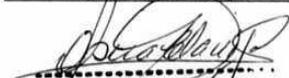
10	¿Tiene indicadores de rendimiento en su organización?	✓			✓		✓		✓
11	¿Retroalimenta a su personal con el fin de mejorar su desempeño?	✓			✓		✓		✓
12	¿Realiza usted capacitaciones a su personal?	✓			✓		✓		✓
13	¿Se preocupa por atender los problemas de sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
14	¿Verifica usted que se cumplan el proceso administrativo dentro de la organización?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cuenta con un manual de procesos dentro de su organización?	✓			✓		✓		✓
16	¿Verifica la rentabilidad de su empresa?	✓			✓		✓		✓
17	¿Cree usted que su organización genera utilidades?	✓			✓		✓		✓
18	¿Cree usted que la empresa está enfocada a cumplir con sus expectativas y necesidades?	✓			✓		✓		✓
19	¿La empresa realiza mejoras constantes para satisfacer su necesidad de consumo?	✓			✓		✓		✓
20	¿Considera que su jefe es un líder?	✓			✓		✓		✓
21	¿El encargado de la organización programa el trabajo a realizar?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orl.
DNI. 02786302
CLAD 06246

	PRODUCTIVIDAD LABORAL								
22	¿Durante la jornada laboral constantemente tiene preocupaciones ajenas al puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
23	¿Cumple con el horario establecido por la empresa?	✓			✓		✓		✓
24	¿Administra bien su tiempo para desarrollar sus actividades de forma eficiente?	✓			✓		✓		✓
25	¿La empresa le brinda los instrumentos de seguridad necesarios para su área?	✓			✓		✓		✓
26	¿Cumple usted con las medidas de seguridad brindadas en su organización?	✓			✓		✓		✓
27	¿Se encuentra usted satisfecho en el ambiente laboral en el que se desenvuelve?	✓			✓		✓		✓
28	¿La empresa se preocupa por brindar un ambiente laboral agradable?	✓			✓		✓		✓
29	¿La empresa frecuentemente realiza la rotación de puesto a fin de evitar un trabajo monótono?	✓			✓		✓		✓
30	¿La empresa se preocupa por la estabilidad laboral de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
31	¿Falta usted constantemente a su organización?	✓			✓		✓		✓
32	¿Toma usted medidas de prevención para evitar las faltas de asistencia en su organización?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Oria .
DNI. 02786302
CLAD 06246

33	¿La organización se encarga de abastecer la materia prima a tiempo en cada área de la empresa?	✓			✓		✓		✓
34	¿Verifica usted la calidad de los materiales requeridos en su puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
35	¿La empresa cuenta con el personal necesario en cada puesto de trabajo?	✓			✓		✓		✓
36	¿Su área de trabajo le permite cumplir con eficiencia las metas y objetivos que le solicita la empresa?	✓			✓		✓		✓
37	¿La empresa explica con claridad las funciones que debe cumplir en el área asignada?	✓			✓		✓		✓
39	¿La empresa brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades establecidas?	✓			✓		✓		✓
40	¿La maquinaria que utilizan en la organización facilitan su trabajo?	✓			✓		✓		✓
41	¿La tecnología le ayuda a mejorar su rendimiento?	✓			✓		✓		✓
42	¿El ambiente donde realiza sus labores está condicionado para evitar accidente?	✓			✓		✓		✓
43	¿El espacio de su área de trabajo es adecuado?	✓			✓		✓		✓
44	¿Las relaciones interpersonales generan un grato ambiente de trabajo?	✓			✓		✓		✓
45	¿Revisa que lo que está produciendo cumpla con los estándares requeridos?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

46	¿La empresa realiza capacitaciones de los procesos que debe utilizar a fin de asegurar que usted cumpla con los indicadores de medición establecidos?	✓			✓		✓		✓
47	¿Los encargados revisan las funciones que debe cumplir cada empleado?	✓			✓		✓		✓
48	¿El encargado realiza constantemente el desempeño eficiente y eficaz de cada colaborador?	✓			✓		✓		✓



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 04: Evidencias del turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 05-may-2021 19:37 -05
Identificador: 1579121443
Número de palabras: 13256
Entregado: 1

TI Por KARIN JANET CASTRO ZAPATA

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

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MYPE, RUBRO CONFECCIÓN DE UNIFORMES EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA, AÑO 2020 TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN AUTORA: CASTRO ZAPATA, KARIN JANET ORCID: 0000-0002-7476-4711 ASESORA: PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE ORCID: 0000-0001-8823-2655 PIURA - PERÚ 2021 I.

INTRODUCCIÓN La presente investigación denomina "Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE rubro confección de uniformes en el mercado central de Piura, año 2020", la cual procede de la línea de investigación de Gestión de Calidad y el uso se las herramientas modernas administrativas, línea que ha sido determina por la escuela de administración, la cual alcanza el campo disciplinar: promoción de las MYPE, asimismo empleando la segunda variable que ha sido denominada Productividad Laboral. El Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, (INEI), refiere que el departamento de Piura cuenta con un millón 856 mil habitantes y es la segunda región más poblada de país, cuenta con un total de 58927 organizaciones, y un total de 2193 pequeñas empresas que son creadas por grupos familiares. Por otro lado, aporta el 6.4% del Producto Bruto Interno (PBI), lo cual la convierte en una ciudad económicamente activa. El Banco central de reserva del Perú (2019) revelo que en los últimos 10 años la ciudad de Piura obtuvo un desarrollo promedio anual de 3,9 %, sin embargo, resalto que esta cifra es menor al promedio nacional (4,4%). Hidalgo (2019) señala que Piura debería estar encabezando la lista de las regiones con mayor aporte del PBI a nivel nacional, pero en la actualidad las estadísticas indica que estamos sufriendo de un crecimiento estacando esto debido a que los piuranos no han obtenido mejoras salariales ni oportunidades de trabajo, así como los choques climáticos extremos que hemos sufrido los últimos años. En la presente investigación se ha tomado como objeto de estudio tres MYPE dedicadas al rubro de confección de uniformes ubicada en el mercado central de Piura, interior de Galerías K. las cuales son: "Confecciones M.", "Bordados J." y "Confecciones J.", para establecer un concreto análisis es necesario hacer una evaluación la cual nos permitirá conocer los factores tanto internos como externos de estas MYPE. En el ámbito interno se encuentra la cadena de valor, que es una herramienta estratégica utilizada para el análisis de las actividades con las que cuenta la organización y que a su vez permite identificar las ventajas competitivas con la que esta cuentan. La cadena de valor está constituida por actividades primarias

Anexo 05: Protocolo de consentimiento informado



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Mi nombre es Karin Janet Castro Zapata y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 5 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Sus representantes ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de Gestión de Calidad y Productividad laboral en las MYPE, Rubro Confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	--	-----------------------------

Fecha:

27 Junio 2020

Firma:

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Mi nombre es Karin Janet Castro Zapata y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 5 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Sus representantes ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de Gestión de Calidad y Productividad laboral en las MYPE, Rubro Confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020	Si	No
--	---------------	----

Fecha: 27/06/2020

Firma: 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Ciencias Sociales)

Mi nombre es Karin Janet Castro Zapata y estoy haciendo mi investigación, la participación de cada uno de ustedes es voluntaria.

A continuación, te presento unos puntos importantes que debes saber antes de aceptar ayudarme:

- Tu participación es totalmente voluntaria. Si en algún momento ya no quieres seguir participando, puedes decírmelo y volverás a tus actividades.
- La conversación que tendremos será de 5 minutos máximos.
- En la investigación no se usará tu nombre, por lo que tu identidad será anónima.
- Sus representantes ya han sido informados sobre mi investigación y están de acuerdo con que participes si tú también lo deseas.

Te pido que marques con un aspa (x) en el siguiente enunciado según tu interés o no de participar en mi investigación.

¿Quiero participar en la investigación de Gestión de Calidad y Productividad laboral en las MYPE, Rubro Confección de uniformes del mercado central de Piura, año 2020	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	--	-----------------------------

Fecha: 21 de Junio 2020

CIEI VERSION 001

Firma: _____

Aprobado 24-07-2020