



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO  
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE  
LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO,  
RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE  
HUÁNUCO, 2020

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ADBEEL OCAÑA VERAMENDI

ORCID: 0000-0002-0452-1896

**ASESOR:**

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ocaña Veramendi, Adbeel

ORCID: 0000-0002-0452-1896

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

### **ASESOR**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

## **JURADO**

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mgtr. María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca  
ORCID: 0000 – 0003 - 2177 - 5676  
**Presidente**

Mgtr. José Germán Salinas Gamboa  
ORCID: 0000-0002-8491-0751  
**Miembro**

Mgtr. María Isabel Mino Asencio  
ORCID: 0000-0003-1132-2243  
**Miembro**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias  
ORCID: 0000-0002-6399-5928  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por su apoyo incondicionales.

## RESUMEN

La investigación titulada “propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020”, teniendo como objetivo general : Identificar las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los 60 sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que propone en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro calzados. Así con respecto a la Gestión de Calidad, calidad mejora trabajo en equipo se encontró que el 53% considera importante la calidad del producto 53% de los encuestados respondieron que el trabajo en equipo mejora la producción. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto, se encontró que el 54% de los trabajadores dicen que la eficiencia mejora un 56%. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

**Palabras claves:** Gestión de Calidad, Productividad, Mype y Producto.

## **ABSTRAC**

The research entitled "proposal for improvement in productivity as a relevant factor for the quality management of micro and small companies in the sector: commerce, industry, shoe factory in the district of Huánuco, 2020", "having as a general objective: Identify the characteristics of productivity to improve the quality management of micro and small companies in the sector: commerce, industry, shoe factory in the district of Huánuco, 2020, a descriptive methodology was used with a non-experimental design of a quantitative level, which allowed to know the opinions of the 60 study subjects, through a questionnaire with the purpose of knowing what are the factors proposed in the management of quality and Productivity of the MYPE footwear category. "Thus, with respect to Quality Management, quality improves teamwork" it was found that 53% consider the quality of the product to be important 53% of those surveyed answered that teamwork improves production. Regarding Productivity "procedure to make the product," it was found that 54% of workers say that efficiency improves by 56%. "So it is concluded that to have a good Productivity it is necessary to have a Quality management based on the Production process."

**Keywords:** Quality Management, Productivity, Mype and Product.

# CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMEINTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRAC .....	vi
CONTENIDO .....	vii
INDICE DE TABLAS Y FIGURA .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN LITERARIA.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Base Teóricas y Conceptuales .....	15
2.2.1. PRODUCTIVIDAD.....	15
2.2.2. Gestión de calidad.....	23
I. HIPÓTESIS.....	32
II. METODOLOGÍA .....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Población y muestra.....	33
2.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35

2.5. Plan de análisis .....	35
2.6. Matriz de consistencia .....	36
2.7. Principios éticos.....	37
III. RESULTADOS.....	38
IV. Conclusiones .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
Referencias bibliográficas .....	49
Anexos.....	54
Anexo 1: instrumento de recolección de datos.....	54
Anexo 2: carta de autorización para ejecutar la investigación .....	56
Anexo 3: cronograma de actividades.....	57
Anexo 4: presupuestos .....	58
Anexo 5: validación.....	59

## INDICE DE TABLAS Y FIGURA

### Índice de tabla

<b>Tabla 3.</b> valoración de los factores de producción.....	38
<b>Tabla 4.</b> valoración de ventajas de la producción .....	39
<b>Tabla 2.</b> valoración de actividades de gestión de calidad .....	40
<b>Tabla 1.</b> valoración de elementos de gestión de calidad .....	41

### Índice de figuras

<b>Figura 3.</b> Gráfico de barras que representa valoración de factores de la producción .....	38
<b>Figura 4.</b> Gráfico de barras que representa valoración de ventajas de la producción .....	39
<b>Figura 2.</b> Gráfico de barras que representa valoración de actividades de gestión de calidad .....	40
<b>Figura 1.</b> Gráfico de barras que representa valoración de elementos de gestión de calidad .....	41

## I. INTRODUCCIÓN

El título del presente trabajo de investigación es “la productividad como factor relevante para la gestión de calidad rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020”. Realizar análisis de tiempos y movimientos en los procesos de producción con el fin de incrementar la productividad de la empresa. Realizar la distribución de las líneas de producción considerando el producto, maquinaria, equipo y mano de obra de acuerdo a los procesos de fabricación.

En tanto en España; el sector de calzados es pasado por un momento histórico en el exterior; a inicios de mes de enero y mayo a exportado un monto exorbitante de 72 millones de calzados por un monto de 1,268 000. 00 de Euros, un incrementó de 5% a un 1.5% del año pasado, uno de los puntos más importantes de las MYPE son los gerentes; porque ellos presentan el presupuesto para la productividad. Por ende, muchas veces por falta de apoyo no hay ingresos. En este caso es muy alarmante para las MYPE porque ellos requieren vender más productos. Uno de los mecanismos puede ser mejorar la producción para poder competir en el mercado. (Tovas, 2018)

Por otra parte, en México según “la Cámara de la Industria del Calzado de Guanajuato” (CICEG) define que es el noveno productora de calzados más grande de zapatos a nivel mundial, su producción está atravesando un periodo complicado debido a un valor agregado que le dan a los calzados se ha reducido la producción a nivel local y nacional, la alza de los insumos y materiales para la producción ha llevado a pérdidas grandes que han afectado a la capacidad de los fabricantes para invertir y abonar Se puede decir que, actualmente México genera 254,000,000.00 de pares de zapatos por año, incluidos ciento setenta y un par de millones en Guanajuato, lo que hace que los zapateros de México ocupen el noveno sitio en el ranking mundial. Sin embargo, se debe enfatizar que estas pequeñas empresas podrían robustecerse si se aplica la administración de

marketing, más se puede decir que pocos usuarios usan esta técnica, de esta manera asimismo cabe decir que el 0,47 de los dueños tienen cero informaciones sobre marketing, esto es el porcentaje de dueños que usan la herramienta de análisis web es inferior al 39%, puesto que solo el 0,25 usa el software de administración de clientes del servicio potenciales (Venegas, 2017)

Por otro sitio las MYPES calzado en Francia han experimentado una situación contradictoria en los últimos meses, mientras que que sus ventas están reduciendo en el mercado interno debido a la minoración del turismo, un tiempo desfavorable y un ambiente económico deprimido. Por ejemplo, en la primera mitad del año, la producción de calzado en Francia redujo un 24% y las ventas en el mercado nacional redujeron un 55% en comparación con el idéntico periodo de 2015. (Revista de zapatos, 2016)

Al respecto, se puede decir que estas pequeñas empresas pueden mejorar su desarrollo si los dueños incluyen en su gestión el marketing, todo esto sucederá si las empresas se adaptan a las nuevas tecnologías y comienzan a instalarse en las redes sociales, es decir dicen que tienen especialistas capaces de construir un sitio web, atractivo, actualizado en inglés y mejorado en las redes sociales porque estarán mucho más cerca de los clientes. (Revista de zapatos, 2016)

El rendimiento de eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la influencia entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de una rama, de una empresa o de un solo trabajador) y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie). (gestión, 2019. P.3)

En México es una de las características del sistema de producción de calzado en el país es su intensiva mano de obra, situación que ha dado pie al surgimiento de muchos fabricantes con sistemas de producción obsoletos y con niveles muy bajos de

productividad. Por lo tanto, la maquinaria, los insumos y la mano de obra representan los principales problemas y retos que enfrenta la industria del calzado.(Torres, 2017)

En China el alcance del mercado chino generó una amenaza para los fabricantes de calzado, puesto que no podían competir en precios ni en volúmenes con la producción de este país, por lo que las naciones occidentales empezaron a trabajar por diferenciarse en calidad, moda, marcas, especialización y tecnología.(Legiscomex, 2016)

Australia es un país continente con una economía estable, alto poder adquisitivo y con altos porcentajes de importación de calzado, pudiéndose considerar un destino atractivo para las exportaciones españolas. Se encuentra entre las veinte economías más grandes del mundo, con un PIB per cápita a la par de las cuatro economías dominantes de Europa Occidental. Haciendo referencia a la faceta de comercio exterior, Australia se caracteriza por una economía abierta y dinámica como consecuencia del peso que sus operaciones comerciales con el exterior tienen sobre el PIB.(Econ, 2019)

Por otro lado (Economía, 2017) Dentro de la geoeconómica mundial la industria del calzado es una de las manufacturas que ha venido sufriendo transformaciones muy relevantes en las últimas décadas. La globalización y las innovaciones tecnológicas han ido cambiando espacios productores en importadores y/o exportadores debido a sus tendencias de comercialización y consumo.

En el Perú, la producción de calzado se destina principalmente al mercado nacional, siendo los principales demandantes el sector construcción, servicios de protección y seguridad, limpieza, servicios de apoyo a edificios y mantenimiento de jardines, así como el orientado al consumo personal.(Sociedad Nacional de Industrias, 2017).

Lima - Por consiguiente, para poder llevar a cabo la propuesta del estudio, se considera, interpreta y analiza todos los requisitos que exige la Norma ISO. En

consecuencia, se determina los problemas y oportunidades de mejora que presenta la empresa de calzados y se diagnostica el nivel de cumplimiento actual frente a los requerimientos que la conforman. A partir de ello, se propone una serie de lineamientos base para la implementación del SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.(Mariley, 2018)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles son las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020?

Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Identificar las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020. Y los objetivos específicos (a) Conocer los factores de la producción de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020. (b) Determinar las técnicas de la productividad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020. (c) Conocer los elementos de gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020. (d) Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020.

El trabajo se ha de justificar, desde el punto de vista teórico, se puede observar que, en la actualidad, son varios los estudios que se han realizado respecto al crecimiento de las MYPE; se justifica metodológicamente, se determinó la gestión de calidad para la productividad en la mypes de calzados y a tener sostenibilidad en el tiempo. Se justifica que esta desde el punto de vista social, se busca reafirmar que la gestión de calidad influye en el crecimiento de las mypes de calzado. Por esta razón, las actividades realizadas en esta área deben ser motivo de estudio, cuyas conclusiones permitan efectuar

intervenciones, a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales. Al mismo tiempo proponer las estrategias tácticas competitivas de gestión, que ayuden a impulsar una cultura de emprendimiento, competitividad que permitan a las mypes de calzado poder crecer y exportar. Mi investigación me permitirá optar el grado académico de licenciado en ciencias administrativas.

## **II. REVISIÓN LITERARIA**

### **2.1. Antecedentes**

Gonzáles (2016) en su tesis “*La gestión de calidad y el acceso a financiamiento de las Pyme del sector comercio en la ciudad de Bogotá*”, tuvo como objetivo principal determinar la vinculación entre la gestión financiera y la obtención de financiamiento en las Pyme del sector comercio de Bogotá, con una metodología de tipo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo – de tipo explicativo, no experimental, longitudinal, exploratorio y correlacional, tuvo como población de 1465 Pyme que reportaron información a la Superintendencia de Sociedades de 2008 a 2013.

Concluyo que la evolución de la estructura del financiamiento de las Pyme del sector comercio de la ciudad de Bogotá para el periodo de estudio, se evidenció que el 25% de las empresas se han financiado durante seis años (2008 - 2013) con recursos sus patrimoniales. El 75% de las empresas restantes han presentado una estructura que combina pasivo y patrimonio en una proporción que oscila entre 13.08% y 86.66% respectivamente, detallado la estructura del pasivo de las Pyme, se determina que el pasivo a corto plazo tiene gran representatividad (86.47% del total del pasivo) especialmente a través de las cuentas de proveedores, costos, gastos por pagar y obligaciones financieras. El pasivo a largo plazo, el 5% de las Pyme analizadas y corresponde principalmente a obligaciones financieras.

Pindo (2017) en su tesis “*Análisis de la gestión de capital de trabajo y rentabilidad de PYMES, sector comercio del Ecuador, en el periodo 2013*” tuvo como objetivo principal determinar el efecto del incremento del capital de trabajo en la rentabilidad de Pymes del sector comercio del Ecuador durante el periodo 2013, la investigación fue de tipo cuantitativo lo cual el estudio es de tipo cuantitativo con enfoque longitudinal, la población fue de 700.310 empresas, donde se puntualizó los referentes

marcos teóricos sobre el capital de trabajo y rentabilidad que sustentaron; es de método correlacional y regresivo. Llegando a la siguiente conclusión que las PYMES del sector comercial del Ecuador presentan anualmente sus Estados Financieros a la Superintendencia de Compañías, sin embargo, no todas reportan los informes financieros pertinentemente para medir la fiabilidad de su rentabilidad económica a partir de sus capitales de trabajo utilizado, lo que dificulta la verificación de su aporte a la económica del país como parte de su desarrollo.

El capital de trabajo con el que operan las PYMES es coherente a la rentabilidad económica esperada, lo que les permite obtener suficientes ganancias para seguir su gestión comercial y promover la economía del país, teniéndose en cuenta que la rentabilidad sobre los activos que también es positiva e influye directamente en ello; solvencia financiera. El capital de trabajo de las PYMES depende directamente del ciclo de conversión del efectivo ya que al distribuirse los recursos equitativamente en las mismas, se genera un mejor manejo del efectivo en estas y por ende su liquidez se ve beneficiada al establecerse mayores márgenes de utilidad para su desarrollo empresarial.

Salirrosas, (2019) en su tesis *“gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro tienda de calzado para damas, distrito de Callería, año 2019”*; tuvo como objetivo se enfocó en la gestión informal como modelo de dirección. La metodología de investigación fue de naturaleza mixta y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva que permitió conocer detalles de la gestión y los procesos administrativos. Con la aplicación de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 17 preguntas se entrevistó a los microempresarios que en su mayoría son del sexo femenino (86,7%); la gestión carece de misión, visión y valores (60,0%); existe una orientación al cliente y mejora continua, pero sin trabajo en equipo; es decir, la coordinación de esfuerzos

internos (empresa y colaboradores de la organización) y externos (la empresa con proveedores y otras entidades como las autoridades locales). Respecto a los procesos administrativos, las microempresarias consideran que el soporte “no existe” (66,7%) de planeación, organización, dirección y control. Es ineficaz (20,0%) porque algunas mypes dirigen sus procesos administrativos sin el seguimiento respectivo como por ejemplo el proceso de planificación y su respectiva retroalimentación (27,3%). Como conclusión de la investigación llegamos a que, si bien el aspecto comercial es prioritario, es necesario priorizar la calidad del proceso administrativo como principal soporte, el cual se limita por falta de conocimiento de los microempresarios.

Varas, (2016) en su tesis la investigación titulada “*Caracterización del Financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016*”, estableció como objetivo determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 48 MYPE rubro-zapatería de una población de 55, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos son los siguientes: con respecto a las fuentes de financiamiento estas son: el préstamo, y el financiamiento interno. Asimismo, se conoció que la composición del financiamiento está conformada por: utilidades y el endeudamiento. Se llegaron a conocer las principales claves de la productividad que son: el tiempo, trabajo, actividad, planificación y la organización y se identificaron las estrategias de la productividad son: la capacitación del personal, la administración y la gestión.

Llegando a las siguientes conclusiones Conociendo la productividad de las MYPE se concluye que las claves de mayor relevancia en la productividad son el manejo del

tiempo, organización del trabajo, la planificación, centralización en las actividades propias.

Sessarego, (2018) en su tesis “*Gestión de calidad con el uso del Marketing de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro artículos de ferretería del distrito de Huarmey, 2017*”. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la La investigación fue de diseño no experimental, transversal. Para el recojo de información se eligió una muestra dirigida de 20 MYPE de una población de 30, a quienes se les aplico un cuestionario de 23 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: el 60% de los representantes tiene de 31 -50 años, el 65% son del género femenino, el 55% cuenta con el grado académico de secundaria, el 50% respondió que la empresa tiene de 3 a 6 años de funcionamiento, el 80% opina que la razón por la que se creó su empresa fue para crecer económicamente y expandirse . Con respecto a la Gestión de Calidad, el 70% manifestó no tener una visión o misión en la organización, el 55% ejecuta políticas de calidad en su empresa, el 45% declaro que hacen capacitaciones a su personal de trabajo, el 70% realiza las actividades de compra de manera planificada. Los representantes legales de las MYPE en su mayoría son de nivel académico de secundaria, una parte de los representantes legales de las MYPE desconoce de los procesos del marketing y sus beneficios para poder mejorar en su productividad en la empresa. Se concluye que la mayoría de los representantes legales del rubro, sector ferretería si tienen un conocimiento en cuanto a la gestión de calidad se refiere, la mayor parte de los representantes cuenta con políticas de calidad, muchos de ellos no se encuentran calificados para el cargo en el que ocupan, en lo que se refiere a publicidad solo tienen como medios radiales, folletos, no utilizan otros medios como redes sociales ya que no tienen mucha capacitación en cuanto a tecnología se refiere.

Cedron (2017). En su tesis de investigación denominada “*Productividad en las MYPEs del calzado ubicadas en la avenida Sánchez Carrión del distrito de El Porvenir en el periodo 2015 - 2017*”. Tuvo como objetivo principal “medir la productividad en las MYPE de calzado ubicadas en la Av. Sánchez Carrión del distrito de El Porvenir 2017”. La metodología de diseño de dicha investigación fue No Experimental – Longitudinal – Tendencia. El problema de la investigación se planteó con base en los resultados que arroja la fuente documental de las MYPE de calzado. Para el desarrollo de la investigación se identificó información brindada por los dueños de las diferentes empresas de calzado, con la aplicación de análisis documental, de donde se busca alcanzar el objetivo de la investigación que es medir la Productividad en las Mypes de calzado. Los resultados obtenidos permitieron calcular el valor promedio de la productividad de las empresas de calzado del porvenir. Llegando a las siguientes conclusiones en las empresas de producción El rendimiento por trabajador en producción de los dos últimos años ha disminuido en 6 Mypes teniendo a la empresa 13 con -20% como la más baja y aumentaron en 8 Mypes que tiene a la empresa 4 con 50% siendo la que más aumentó su rendimiento, la empresa 3 se mantuvo, en cuanto a la variación porcentual total promedio de las 15 Mypes el resultado obtenido es de 4% y refleja que el rendimiento de los trabajadores no anda bien en los dos últimos años.

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

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

Urcia (2017) en su tesis “*gestión de la calidad y la competitividad de las MYPEs del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo 2016*”; La investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la “gestión de la calidad y la competitividad de las MYPEs del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo 2016”. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, para ello las variables objeto de estudio fueron la gestión de la calidad y la otra variable es la competitividad; la población (finita) estuvo conformada por cuarenta (40) MYPE (unidad de investigación) del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo, información proporcionada por la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque (CCPL). Para la variable gestión de calidad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPE y para la variable competitividad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las MYPE. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Las conclusiones con respecto a la determinar las características de la gestión de calidad son que tienen claramente establecida su visión, conocen los valores de su empresa, aplican la planificación a las actividades de su

negocio, proporcionan capacitación a sus empleados, existe un fomento del trabajo en equipo y de la motivación y están dispuestos a hacer cambios para que su negocio sea más eficiente. Y las características de la gestión de la calidad de las MYPE del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, son que reconocen que no tienen una ventaja competitiva o comparativa frente a cualquier negocio de la competencia, el poder de negociación de los proveedores es alto y el poder de negociación de los clientes es bajo, se tiene en cuenta la rivalidad con la competencia, el posible ingreso de productos sustitutos y la amenaza de nuevos competidores.

Campos (2018) el presente trabajo de investigación: *Gestión de recursos humanos y la productividad, en la empresa Grupo factoría figar S.A.C de la ciudad de Huánuco 2018*. tiene como objetivo principal determinar la relación entre la “*Gestión de recursos humanos y la productividad, en la empresa Grupo factoría figar S.A.C de la ciudad de Huánuco 2018*”. La metodología empleada es investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y diseño investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población está conformada por 12 empleados de la empresa GRUPO FACTORIA FIGAR S.A.C lo cual, la misma población es igual a la muestra debido al número reducido; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y ficha de recolección de datos; como instrumento el cuestionario compuesta de 17 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.229 en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación donde la gestión de recursos humanos no incide en la productividad. Llegando en sus conclusiones se analizó la gestión de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa “GRUPO FACTORÍA FIGAR

S.A.C.” en 78 la ciudad de Huánuco, 2018 mediante un cuestionario, y se llegó al resultado de que no incide en la productividad de los empleados, como se puede observar en la contratación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.229 y se encuentra dentro de una valoración baja, es decir no existe incidencia.

Villanueva (2019) En su tesis *“La gestión de inventarios y la competitividad en las empresas del Sector Ferretero en la ciudad de Tingo María - 2019”*, tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la gestión de inventarios competitividad de las empresas del sector ferretero en la ciudad de Tingo María – 2019, en su metodología se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental porque no se han manipulado las variables, se han percibido los fenómenos tal como sucede en su contexto, los cuales fueron analizados por una muestra de 48 empresas ferreteras de la ciudad de Tingo María. Para recolectar la información se utilizó como técnica la entrevista-encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas directamente relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de investigación, los cuales fueron procesados e interpretados, para luego ser analizar los resultados, contrastarlos y posteriormente discutir con los respectivos autores para demostrar la hipótesis de que la gestión de inventarios influye de manera significativa en la competitividad de las empresas del sector ferretero en la ciudad de Tingo María -2019. Finalmente se logró concluir que existe una Correlación positiva media entre el agotamiento de existencias y la productividad de las empresas del sector ferretero ( $r_s=0.113$ ), este resultado muestra que, si existe una correlación positiva entre las variables de estudio: Agotamiento de existencias y la competitividad de las empresas del sector ferretero en la ciudad de Tingo María-2019.

Garay (2017) el presente trabajo de investigación *“Caracterización de la Gestión de Calidad y Rentabilidad en las MYPES, sector comercial rubro ferreterías de la*

*Provincia de Leoncio prado periodo – 2017*”, tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y Rentabilidad de en las MYPES sector comercial rubro ferreterías de la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. Con una metodología de investigación fue descriptiva, ya que nos permitió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual de las MYPES. Para una población de 40 Medianas y pequeñas empresas, se tomó como muestra el 50% de la población, es decir 20, aplicándose la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 12 preguntas cerradas, distribuidas en tres partes: caracterización de los propietarios, caracterización de la Gestión de Calidad y Caracterización de la Rentabilidad. Dentro de las conclusiones más importantes encontramos que el personal de las MYPE en su mayoría no está capacitado para mejorar la atención al cliente, no recurren a los estudios de mercado, pocas MYPE realizan servicios deliveri, los niveles de venta son medias, no se encuentran bien implementadas según las exigencias de los clientes. De tal manera llego a una conclusión Respecto a la Gestión de Calidad, la mayoría de las MYPE no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente, por lo tanto, los servicios de ferretería en la Provincia de Leoncio Prado son deficientes. La mayoría de las MYPE, para mejorar la calidad del servicio de ferretería, usan el plan de trabajo, algunos cuentan con plan estratégico, muy pocos recurren a la investigación de mercados, este último es un documento de gestión que contiene información sistematizada para la toma de decisiones acertadas en cuanto a mejoras de la calidad del servicio.

## **2.2. Base Teóricas y Conceptuales**

### **2.2.1. PRODUCTIVIDAD**

Delgado, (2017) menciona, La productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.

Núñez (2017) afirma y mencionó sobre la productividad: “El individuo, coloca las materias primas y procesos directamente dando lugar al trabajo; El sueldo valora el esfuerzo realizado por el trabajador y la empresa en relación con la productividad”. Reflejando así las dimensiones medibles para productividad en la ejecución del trabajo dentro de una organización como son la relevancia, eficiencia, eficacia.

Productividad es una relación entre los resultados alcanzados y los recursos invertidos para ello. Hacer más con menos. “En términos generales es la relación entre las salidas (output) y las entradas (input) en un sistema económico. Es también una relación entre la eficacia y la eficiencia”.

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el

nivel de aporte que otorgan a su organización. (Delgado, 2017). Según (Hernández y Rodríguez, S., 2018), La productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados

### **Eficacia**

Stephen P. Robins y Mary Coulter (2016) afirma: en su libro *Administración*, editorial Prentice Hall, señalan que: Eficiencia. “Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá 25 incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia”.

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. “Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados”. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

Por su parte, Idalberto Chiavenato (2017) afirma: en su *Administración de recursos humanos*, editorial McGraw-Hill, nos dice que Eficiencia es una medida normativa de la utilización de recursos. “Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto”. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados.

Es una relación técnica entre entradas y salidas. “La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles”.

### **Eficiencia**

Según Uribe (2015), refirió “La eficacia es la orientación hacia los resultados; es alcanzar los objetivos, obtener los logros: Todo ello con los niveles de calidad preestablecidos” (p.32).

Según Uribe (2015), refirió “La eficiencia es el mejor uso de los recursos aprovechables; está orientada a optimizar los recursos de la empresa en el desarrollo de sus tareas, de sus actividades diarias”. (p.32).

Eficiencia: es el "nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.)

También gestión (2016) afirma: “que se debe de llevar políticas que refuercen la eficiencia y no que sea netamente técnico ante estas decisiones, sino de tratar de definir e identificar cualquier objeto medible ante esta desviación en los resultados según las actividades públicas mediante el método cuantitativo”.

La eficiencia tiene por ende un carácter reduccionista como punto de iniciativa en una administración moderna y eficaz. Es por ello que entre los recursos y resultados que se miden se distingue la eficiencia técnica, y económica por la valoración, y puede disponerse los recursos mediante la optimización de estos para una actividad productiva utilizando los recursos empleados, esta es eficiencia distributiva.

Se es productivo cuando se alcanzan los resultados con la optimización de los recursos, dado un nivel de calidad determinado. En este sentido, existen tres caminos que conducen a incrementar la productividad de la empresa:

➤ Logrando incrementar los resultados manteniendo constante los recursos invertidos para ello.

➤ Manteniendo los resultados disminuyendo los recursos invertidos en el proceso.

➤ Incrementando los resultados obtenidos y disminuyendo los recursos invertidos para ello.

### **Satisfacción Laboral**

Robbins (2018), la define como “el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas”. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

Morillo (2016) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.

La satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben. (p. 70).

Robbins, (2018) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para

mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

### **Autoconocimiento**

La idea fundamental de autoconocimiento indica la capacidad de entender quiénes somos y por qué actuamos de una manera determinada. Ante estos interrogantes, no hay una respuesta sencilla. De hecho, el autoconocimiento es una especie de enigma, ya que resulta muy difícil conocer cuáles son nuestras motivaciones internas. Robbins, (2018)

### **Experiencia personal.**

La experiencia es en parte derivada de la observación y de la compañía de los que ya han tomado conocimiento de ciertas cosas.

(Del latín expedir, "comprobar"), es una forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un evento o proveniente de las cosas que suceden en la vida, es un conocimiento que se elabora colectivamente.

### **Valores éticos.**

Los valores éticos son guías de comportamiento que regulan la conducta de un individuo. En primer lugar, la ética es la rama de la filosofía que estudia lo que es moral y realiza un análisis del sistema moral para ser aplicado a nivel individual y social.

Los valores éticos se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con experiencia en el entorno familiar, social, escolar e, inclusive, a través de los medios de comunicación.

Los valores éticos demuestran la personalidad del individuo, una imagen positiva o negativa, como consecuencia de su conducta. Asimismo, se pueden apreciar las convicciones, los sentimientos y los intereses que la persona posee.

## **Competitividad.**

Para Michael Porter citado en Scholes y Johnson (2016), “La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto”.

La importancia de la competitividad radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado.

### **Visión y meta.**

La visión es proyectar de manera futurista el camino de una empresa, implica indicar hacia qué punto se quiere dirigir dicha empresa, sus metas a largo plazo y tomar en cuenta qué decisiones tomar en momentos de dificultades.

Scholes y Johnson (2016), dicen que “es la que engloba un futuro deseado, las aspiraciones de la organización y así motivar a los integrantes de la empresa”.

## **Autodeterminación.**

La autodeterminación personal es tu capacidad de organizar tu vida para crear el futuro que deseas. Es tomar consciencia de tu potencial para cumplir cualquier meta.

La palabra autodeterminación se forma a partir de auto-, que significa ‘propio’, y determinación, que alude a la acción y efecto de decidir. El concepto de autodeterminación es usado en política para referirse a la capacidad de los ciudadanos de un territorio conformado legalmente como Estado para tomar las decisiones referentes a su futuro político.

La autodeterminación en un individuo implica no solo un sentido de la libertad propia, sino de la responsabilidad ante las decisiones que toma y que le ayudan a crecer como persona.

### **Manifiesta diversas formas de improvisación**

Carvi, (2017). Representa la forma más elemental de transformación, caracterizándose por la improvisación y la espontaneidad. “El hombre es capaz de descubrir nuevas formas de manifestarse, que le permiten, por una parte, una auto identificación y por otra, una mejor comunicación con los demás y con el ambiente”. Estas nuevas formas de expresión permiten la captación e inclusión de la vida afectiva, de múltiples matices y relaciones no repetidas (p. 11).

### **Aplica estrategias pertinentes y concretas**

Carevic (2017) afirma: *que se caracteriza por la acentuación del carácter técnico.* Su orientación hacia la productividad permite el incremento numérico del producto, el afinamiento de detalles que lo hacen más apto y atractivo. “En otras palabras, la improvisación es sustituida por la aplicación de técnicas y estrategias pertinentes y adecuadas al resultado perseguido”. Se fija el objetivo a alcanzar, y el resultado es una realización valiosa por su originalidad.

### **Innovación**

Carevic (2017) afirma: Supone un buen nivel de flexibilidad adicional y un alto grado de originalidad. El sujeto transforma el medio comunicando resultados únicos y relevantes. “Debe captar las implicaciones y las relaciones existentes entre los elementos, puede darse en la creación de actitudes hacia el cambio y traslado de cierta información a otros contextos” (p. 11)

## **Caracterización**

Según la real academia de la lengua española, define que la caracterización es establecer los aspectos o atributos de algo o de alguien, que se distinga mejor dicho que se diferencia de los demás, esto consiste que una empresa tiene que tener características únicas por la cual se tiene que diferenciar de los demás y ser único para ello se tiene que trabajar bastante.

Aniorte, (2017) menciona, las características que se tienen que cumplir para tener un buen servicio de calidad debemos seguir con los siguientes, cumplir los objetivos, servir para lo que se diseñó, ser el indicado para el uso, dar solución a las necesidades y brindar los resultados.

## **2.2.2. Gestión de calidad**

### **Conceptualización**

Lozano, (2017). Nos afirma que vale la pena efectuar una muy breve investigación acerca de las definiciones que ha tenido la palabra calidad.

Citado por lozano, Juran sostiene que la palabra calidad tiene dos: Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente y Un término general que cubre los dos significados es "adecuación al uso". Juran también utiliza los conceptos de:

**CALIDAD GRANDE:** para poder definir lo que es un concepto general de la calidad el cual "clientes" incluye a todas las personas impactadas; "producto" incluye bienes y servicios; "procesos" incluye procesos empresariales y auxiliares.

**CALIDAD PEQUEÑA:** para designar un ámbito reducido de la calidad, limitada a compradores, artículos fabricados y procesos fabriles.

Citado por lozano, Deming, manteniendo su postura característica, no define a la calidad y se limita textualmente a decir: "Repetimos aquí lo dicho en la página 4 (de su obra citada) de que la calidad comienza con la idea que es fijada por la dirección. La idea debe traducirse en planes, especificaciones, ensayos, en un intento de hacer llegar al consumidor la calidad deseada, todo lo cual es responsabilidad de la dirección".

De la otra lado Maldonado (2018). La calidad sólo puede definirse en función del sujeto. ¿Quién juzga la calidad? En la mente del operario, él fabrica calidad si puede estar orgulloso de su trabajo. Para él, la mala calidad supone pérdida del negocio, y quizá de su trabajo. La buena calidad, piensa él, hará que la compañía siga en el negocio. Todo esto es cierto tanto en las empresas de servicios como en las de fabricación.

Para el gerente de planta, la calidad significa sacar los números y cumplir las especificaciones. Su trabajo también consiste en (sépaló él o no) mejorar

continuamente los procesos y en mejorar continuamente el liderazgo. (p. 132)

### **Sistema de gestión de calidad**

Arciniegas & Ortiz, (2017). Nos define que la calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce. La creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 puede servir de guía para asegurar que un bien o servicio ha sido producido con procesos controlados; sin embargo, esto solo no garantiza la calidad. Las normas ISO especifican aquello que “se debe hacer”, pero el “cómo” es la verdadera tarea de especificar, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad.

### **El control de calidad**

(Didáctica, n.d.). El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción.

Norma ISO 9001 Es la base del sistema de administración de la calidad puesto que es una regla internacional y se centra en todos de los elementos de administración de calidad con los que una compañía debe contar para tener un sistema efectivo que le deje administrar y prosperar la calidad de sus productos o servicios.

El propósito de la ISO es llegar a un acuerdo con respecto a las soluciones que cumplan con las demandas comerciales y sociales, tanto para los clientes del servicio para los usuarios.

Esta regla se cumple de manera voluntaria puesto que la ISO, siendo una entidad no gubernativa, no cuenta con la autoridad para demandar su cumplimiento.

Sin embargo, tal y como ha pasado con los sistemas de administración de calidad amoldados a la regla ISO nueve mil estas reglas pueden transformarse en un requisito para que una compañía se sostenga en una situación competitiva en el mercado.

### **Evolución de la Calidad**

La civilización y la ciencia avanza como señalan los profesores Camisón, Cruz y González (2017), la Gestión de la Calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes.(Heras et al., 2017)

En importancia, las definiciones de saliente década varían en gran medida en cuanto a su ámbito: desde definiciones puramente pragmáticas que la entienden como un universalismo de noticia, prácticas y técnicas, hasta definiciones de mayor calado teórico que la definen como una nueva muestra de gestión y negociación de empresas. (Heras et al., 2017, p. 17)

### **Importancia de la Gestión de Calidad**

Día a día es más exigencia por parte de los consumidores en la vida actual la economía es muy importante y relevante, principalmente por el rol que se desempeña por la calidad y donde las organizaciones exitosas están plenamente identificadas ya que están compuesto por un beneficio competitivo. Las empresas saben para permanecer en el mercado debe entregar una buena atención a sus clientes, que la clase en la remadura es muy enjundiosa involucra respaldar plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente, conseguir productos y servicios con ceros defectos, diseñar, originar y simplificar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente alegre. (Costa, 2018)

## **Gestión de calidad total**

(GCT o TQM: Total Quality Management). La preocupación por la calidad se generaliza en todos los países los cuales quieren obtener enseñanzas de los japoneses e implementarlas en sus empresas.(Torres Saumeth, 2016). En los inicios del año 2000 la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, si no que supone una condición previa para competir en el mercado. Por esto muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos en lograr el mejoramiento de la calidad, entre ellas la ISO.( p. 104)

## **Calidad del Producto**

Es el atributo más empleado en el Marketing en cuanto se refiere a la lucha competitiva, el consumidor al instante de adquirir un producto conforme su clase social, conforme la cultura tiene un término diferente en cuanto se refiere a calidad. La clase baja se fija más en que en calidad, en cambio la clase alta no se fija en coste sino en calidad, por eso las compañías han hecho de la calidad la contestación de las experiencias del consumidor con respecto al producto y como satisface este sus necesidades. La calidad hace perdurable al producto así sea físicamente y al satisfacer una necesidad, los productos tienen que ser siempre y en todo momento evaluados para su incesante progresión en el mercado y siempre y en todo momento se espera su mejoramiento o sencillamente su perfeccionamiento. (Domínguez, 2018)

De otra parte Juran M. et al., (2017). Nos afirma que la medida global de productividad es la productividad de mano de obra, por ejemplo, número de unidades vendibles por hora de mano de obra directa. Cuando la calidad mejora al identificar y eliminar las causas de los errores y de la reprocesamiento, queda adecuado un resultado más idóneo por la misma cantidad de mano de obra. Por eso, la mejora en la clase resulta

bruscamente en un incremento de la productividad. Esta última es un asunto clave en las decisiones de política económica nacional y, de este modo, la aclaración y el patrón de productividad son importantes para cualquier país.

Actividades para empezar un proceso de la administración de Calidad conforme la Enciclopedia de Administración Básica (2017), de entrada, “cada organización debe diseñar una metodología de pacto a su realidad. Como parte de todo proceso de mejoramiento cara la Calidad Total se incluyen acciones como: el desarrollo de las actividades de liderazgo y el compromiso de los más altos directivos de la organización, el desarrollo del personal, el enfoque a los clientes del servicio, el desarrollo de los distribuidores, la planificación de la calidad, mejoramiento del trabajo diario, aseguramiento de la calidad, programa de reducción de costos”, etcétera, en general para poner en práctica este proceso es recomendable dividirlo en las fases siguientes:

**Toma De Decisión.** Consiste en examinar con seriedad si existe la voluntad de hacer todo lo que sea preciso para emprender y sostener apropiadamente dicho proceso; puesto que una vez empezado no tiene que ser discontinuado puesto que produce falta de confianza y frustración. Enciclopedia de Administración Básica -2017

**Preparación Del Escenario Y Promoción.** Para iniciar esta etapa se asume que ya se cuenta con un Plan en el que se ha desagregado todas las acciones a desarrollar. Algunas de las acciones que se recomienda realizar en esta etapa son: desarrollar un intenso programa de difusión de los conceptos y filosofía de la calidad para internalizarla en la gente como medio de lograr su involucramiento y compromiso.

**Implantación De Procesos De Mejora.** En esta fase se marcha a arrancar los procesos de mejoramiento con la participación de los equipos de mejoramiento, quienes para este instante han sido suficientemente entrenados en técnicas de mejoramiento y de solución de problemas. Si el proceso de mejora va mostrando sus frutos, es necesario

motivar al personal con acciones de reconocimiento. En el aspecto de formación debe incluirse lo referente a la aplicación de las reglas ISO 9000.

**Consolidación Y Optimización Internacional.** En esta fase se seguirá desarrollando los procesos de mejora y seguirá con la formación en técnicas de calidad más avanzadas. Se desarrollará los sistemas y procedimientos con base a las reglas ISO 9000. Se seguirá con los procesos de mejora sosteniendo y mejorando la administración estratégica.

### **MYPE**

Es una ley creado por uno de los poderes del Estado con el fin de que se establezca impulsar las competencias y se promocióne el aspecto desarrollante de las micro y pequeñas empresas, de igual manera lograr poder formalizarlas, siendo así que en cada aspecto se cuenta con varios beneficios laborales y tributarios con el fin de contribuir en el crecimiento y exponer novedosas formas de oportunidades de trabajo, brindando aportes al PBI del país, la ley 28015 dentro de su articulado el 2° en la define a cada MYPE como una unidad económica constituidas por personas naturales o jurídicas. La ley que se encuentra en vigor se encuentra bajo D. Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se ha aprobado el TUO norma que ha impulsado a desarrollar la producción y el desarrollo de la empresa. Cada micro, pequeña y mediana empresa se considera que ha de estar en cada gestión empresarial: La Microempresa cuenta con venta anuales de 150 UIT (S/592,500); la pequeña empresa constata con ventas al año superiores a 150 UIT (S/ 592,500) y hasta un máximo de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa contiene ventas anuales mayores a 1700 UIT (S/6715,000), y aspectos máximos de 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 deroga la cantidad máxima de un trabajador como algún factor que califica a la MYPE. (Congreso de la República del Peru, 2013)

## **Importancia de las MYPE en la economía del país**

Según datos del Ministerio de Trabajo, “las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú”, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

La constitución de una MYPE resulta socialmente deseable, por la inversión que realiza en la localidad donde se instala. Esta inversión tiene, además, tres elementos adicionales:

- Generación de empleos directos (es decir dentro de la misma empresa) y empleos indirectos que se generan gracias a la presencia de ésta, como, por ejemplo, gracias a negocios como restaurantes, puestos de periódicos, venta de artesanías, construcciones metálicas, servicio de transporte de carga pesada entre otros.

- En segundo lugar, permite a través de la ampliación de la oferta, que se ofrezcan mejores productos y servicios a menores precios, es decir un mercado más competitivo

- En tercer lugar, hace posible que las personas tengan una actividad que les permita asumir retos y obtener logros, es decir desarrollarse a nivel personal-profesional.

## **Principales características de las MYPE**

Diversos autores, destacan que hay elementos característicos en el común de las micro y pequeñas empresas que las han llevado a ser negocios exitosos. Por ejemplo: una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica estar enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tener flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente; la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impidieron continuar con la normalidad; la creatividad y desarrollo gradual de habilidades personales que les permiten diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos; el trabajo duro y la persistencia, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no dejarse vencer por los problemas, y el apoyo de grupos de referencia, especialmente de los familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio. Entre las características comerciales y administrativas de las MYPE encontramos:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.

- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

## **2.1.Marco conceptual**

**Gestión de calidad.** Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente y Un término general que cubre los dos significados es "adecuación al uso".

**El control de calidad.** El desarrollo de la producción en masa, es la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso.

**Calidad del Producto.** Es el atributo más utilizado en el Marketing en cuanto a la lucha competitiva, el consumidor al momento de adquirir un producto según su clase social, según la cultura tiene un concepto diferente en cuanto a calidad.

**Toma De Decisión.** Consiste en analizar seriamente si existe la voluntad de hacer todo lo que sea necesario para emprender y mantener adecuadamente dicho proceso; ya que una vez iniciado no debe ser discontinuado ya que genera desconfianza y frustración.

**La productividad.** es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien.

**La eficacia.** es la orientación hacia los resultados; es alcanzar los objetivos, obtener los logros: Todo ello con los niveles de calidad preestablecidos.

**La Competitividad.** De una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto.

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández et al., 2020)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de gestión de calidad y productividad. (Hernández et al., 2020)

### **4.2. Población y muestra**

Para la investigación se utilizó una población de 15 empresas que constituidas por las MYPE rubro calzados ubicadas en la ciudad de Huánuco. En la variable de gestión de calidad y productividad la población a estudiar es a los trabajadores de las MYPE rubro calzados en total será 60 trabajadores de todas las empresas.

<b>Detalle</b>	<b>REGIMEN</b>	<b># Empresas</b>	<b># Trabajadores</b>
Productores de calzados	MYPE	15	60

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Concepto	Indicadores	Escala
<b>Productividad</b>	Delgado, (2017) menciona, La productividad es una medida de la eficiencia con que se utilizan y combinan los factores productivos y los bienes para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Un incremento de la productividad implica que se logra producir más con la misma cantidad de factores e insumos, o bien, que estos se requieren en menor cantidad para producir el mismo volumen de producto.	<b>Factores</b>	Las dimensiones de factores medirán con los indicadores que son calidad de recursos, capital invertido, tecnología se realizara utilizando las técnicas de recolección de la información mediante la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad de recursos</li> <li>● Capital invertido</li> <li>● Tecnología</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		<b>Técnicas</b>	Esta dimensión nos ayudará medir mediante estos indicadores flexibilidad laboral, comunicación interna y motivación se realizó aplicando la técnica de recolección de datos mediante la encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Flexibilidad laboral</li> <li>● Comunicación interna</li> <li>● Motivación</li> </ul>	
		<b>Satisfacción laboral</b>	En la vida laboral actual los empleados buscan ser felices en su espacio de trabajo, integrarse a un buen equipo y estar conforme con las tareas que le corresponden, es decir estar satisfechos con su empleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción</li> <li>● Capacitaciones</li> <li>● Espacios adecuados</li> </ul>	
<b>Gestión de calidad</b>	Arciniegas & Ortiz, (2017). Nos define que la calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce. La creación y aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 puede servir de guía para asegurar de un bien o servicio dentro de la organización.	<b>Elementos</b>	Las organizaciones deben adoptar una serie interdisciplinaria de controles de calidad para lograr los elementos centrales de un Sistema de Gestión de Calidad deben incluir objetivos de calidad, un manual de calidad, responsabilidades organizativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Productividad</li> <li>● Mejora continua</li> <li>● Planificación</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		<b>Actividades</b>	Las actividades de control de calidad se fundamentan en un conjunto de pasos que permiten identificar los problemas que se puedan suscitar en el proceso de producción del bien o servicio que esté ofreciendo una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Creatividad</li> <li>● Orientación</li> <li>● Trabajo en equipo</li> </ul>	
		<b>Principios</b>	Están vinculados con aquella la empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación</li> <li>● Innovación</li> </ul>	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica:

Gil (2016) indica que el concepto de técnicas de recogida de información engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar la recolección de datos para una investigación. Es así que en el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, cuyos datos fueron proporcionados por los trabajadores de las MYPE productoras de calzados de la urbe de Huánuco.

Instrumento: Para Gil, (2016) los instrumentos son objetos con entidad independiente y externa y los recursos medios utilizados para obtener y registrar la información, por ejemplo, utilizando como técnica la encuesta, podemos manejar como instrumento un cuestionario cerrado, empleando como recurso el ordenador. Por lo tanto, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, el cual fue dirigido a los trabajadores de la micro y pequeñas empresas del Distrito Huánuco.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo con un análisis descriptivo, para la tabulación y preparación de las tablas y figuras de datos se usó como soporte del programa Excel, Word, PDF y Pauer Point.

#### 4.6. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO, RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<p><b>PG.</b> ¿Cuáles son las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020?</p>	<p><b>OG:</b> Identificar las características de la productividad para mejorar la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020.</p> <p><b>Objetivos específico</b></p> <p>Conocer los factores de la producción de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020</p> <p>Determinar las técnicas de la productividad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020</p> <p>Conocer los elementos de gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020</p> <p>Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2017)</p>	<p><b>VARIABLE 1: productividad</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores</li> <li>• Técnicas</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2: Gestión de calidad</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos</li> <li>• Actividades</li> <li>• Principios</li> </ul>	<p><b>Tipo De Investigación</b> cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada de 15 mype fabrica de calzados de la ciudad de Huánuco. Y así mismo la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de las MYPE fabrica de calzados de la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>Muestra:</b> El muestreo no probabilístico estuvo conformado por 60 trabajadores.</p>

#### **4.7.Principios éticos**

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Código de Ética Para La Investigación, 2019).

La responsabilidad ética: Es donde se salvaguardo la libertad, los valores, los derechos humanos y el respeto tanto por el creador como de los representantes legales de las MYPE.

Principio de justicia: El cómo demanda el derecho a un trato de equidad, la privacidad, anonimato y confidencialidad, por el hecho de que es la cualidad que tiene cierta información de sostenerse reservada para el conocimiento de una persona o de determinadas, más que no tiene que ser expuesta en forma masiva. Principio de confidencialidad: Esto es se respetó la información reservada de los representantes, asegurándoles que no habrá ningún género de enfrentamiento de interés por la parte de la información brindada por las fuentes, de esta manera como su protección mediante el anonimato para no dañar directa o de manera indirecta a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Cuidado del medio entorno y la biodiversidad: Esto es que se aplicó la encuesta con hojas recicladas a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

## V. RESULTADOS

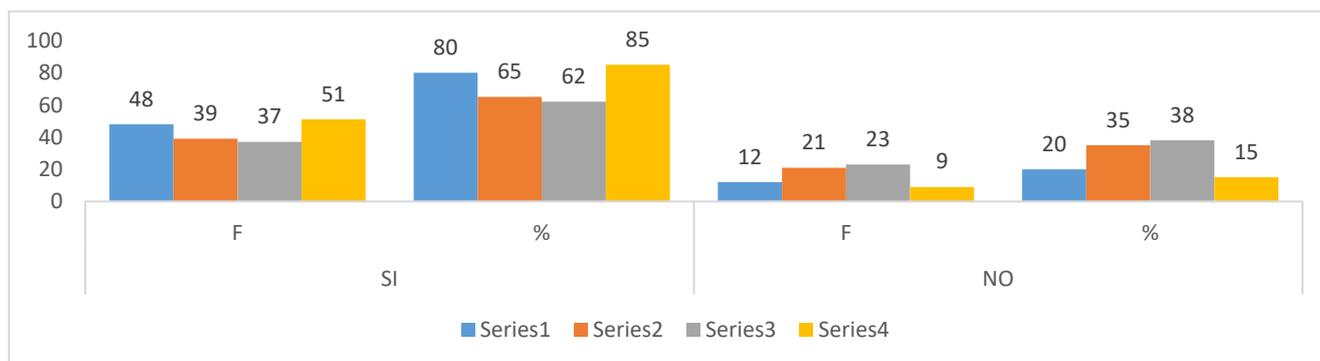
### 5.1. Resultados

**Objetivo 1:** Conocer los factores de la producción de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020

*Tabla 1. valoración de los factores de producción*

Ítems	SI		NO		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	48	80	12	20	60	100
2. ¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	39	65	21	35	60	100
3. ¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	37	62	23	38	60	100
4. ¿la satisfacción laboral mejora el gestión de calidad en sector calzados?	51	85	9	15	60	100

*Fuente:* cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de calzados



*Figura 1. Gráfico de barras que representa valoración de factores de la producción*

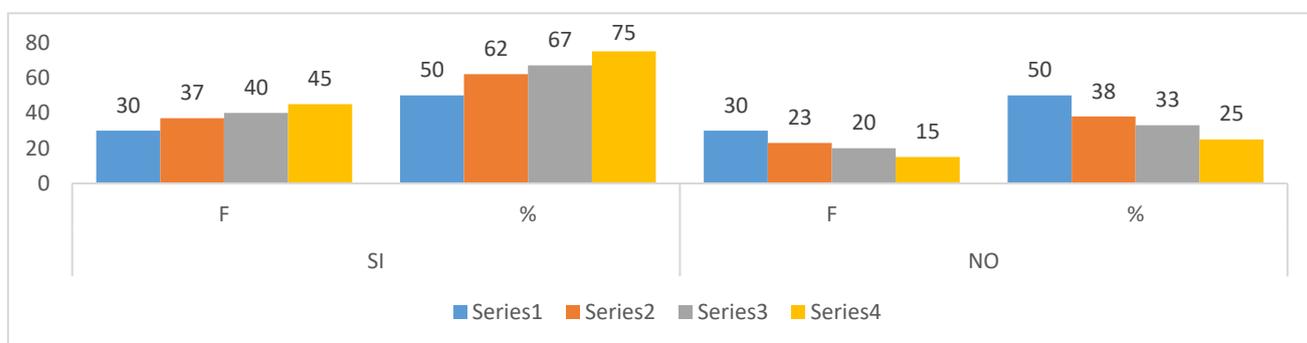
**Interpretación:** en la tabla y figura 1: denominadas valoración de factor de producción se observa que el trabajador considera que 80%, las medidas son adecuadas para asegurar la producción y el 65%, los materiales son entregados a un tiempo de terminado para poder producir y el 62%, si cuentan con maquinaria modernas para la producción y el 85% la satisfacción laboral mejora la gestión de calidad en sector calzados.

**Objetivo 2:** Determinar las técnicas de la productividad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020

**Tabla 2.** valoración de ventajas de la producción

Ítems	SI		NO		Total	
	F	%	F	%	F	%
5. ¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	30	50	30	50	60	100
6. ¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	37	62	23	38	60	100
7. ¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	40	67	20	33	60	100
8. ¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	45	75	15	25	60	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de calzados



**Figura 2.** Gráfico de barras que representa valoración de ventajas de la producción

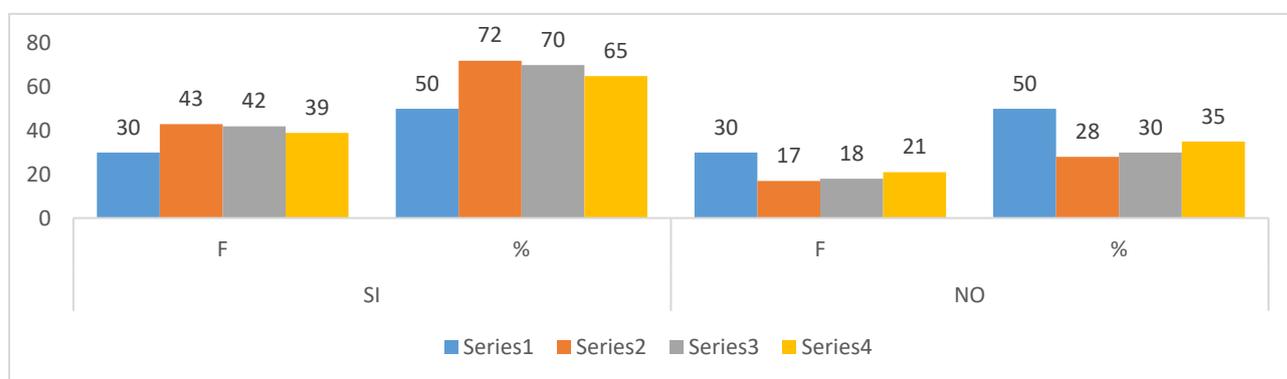
**Interpretación:** en la tabla y figura 2: denominadas valoración de ventajas de producción se observa que el trabajador considera que 50%, han recibido entrenamientos con las máquinas y equipos en el centro de trabajo y el 62%, definen que si hay manual de para realizar la producción y el 67% definen que si desarrollan programas y incentivos para una motivación laboral y el 75% de los trabajadores si reciben compensación y reconocimientos por su trabajo.

**Objetivo 3:** Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020

**Tabla 3.** valoración de actividades de gestión de calidad

Ítems	SI		NO		Total	
	F	%	F	%	F	%
9. ¿la orientación que recibe en su trabajo mejora la producción en el sector calzados?	30	50	30	50	60	100
10. ¿el trabajo en equipo mejora la calidad en producción en el sector calzados?	43	72	17	28	60	100
11. ¿la comunicación frecuente, mejora la producción?	42	70	18	30	60	100
12. ¿la innovación, mejora los resultados en la producción?	39	65	21	35	60	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de calzados



**Figura 3.** Gráfico de barras que representa valoración de actividades de gestión de calidad

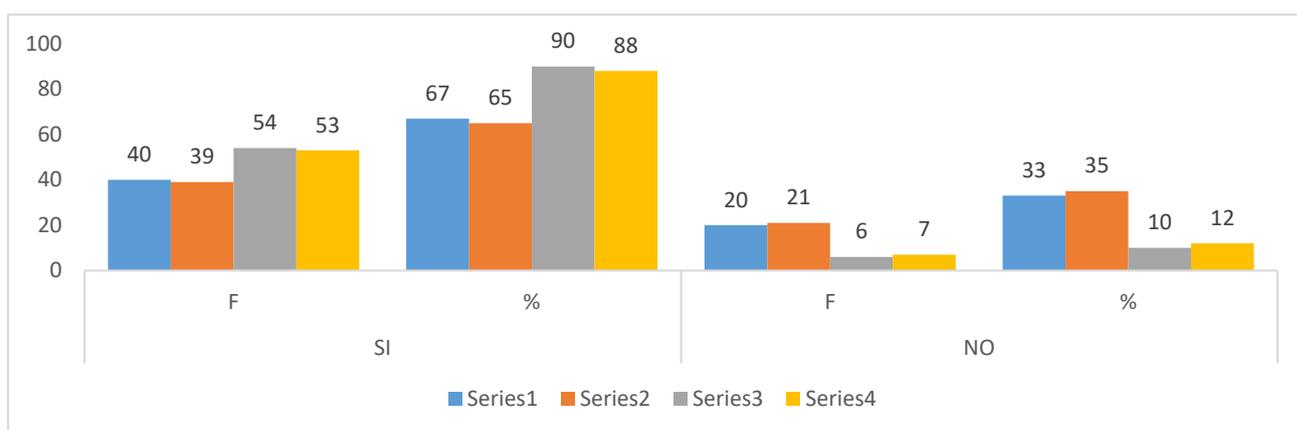
**Interpretación:** en la tabla y figura 3: denominadas valoración de actividades de gestión de calidad se observa que el trabajador considera que 50%, la orientación que recibe en su trabajo mejora la producción en el sector calzados y el 72%, el trabajo en equipo mejora la calidad de producción en el sector calzados y el 70%, la comunicación frecuente, mejora la producción y el 65% la innovación, mejora los resultados en la producción.

**Objetivo 4:** Conocer los elementos de gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020

**Tabla 4.** valoración de elementos de gestión de calidad

Ítems	SI		NO		Total	
	F	%	F	%	F	%
13. ¿la gestión de calidad mejora la productividad en el sector calzados?	40	67	20	33	60	100
14. ¿las habilidades que emplea mejoran la producción en el sector calzados?	39	65	21	35	60	100
15. ¿la competencia que existe es reflejo para mejorar la producción en el sector calzados?	54	90	6	10	60	100
16. ¿la creatividad que emplea mejora la producción en sector calzados?	53	88	7	12	60	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la fábrica de calzados



**Figura 4.** Gráfico de barras que representa valoración de elementos de gestión de calidad

**Interpretación:** en la tabla y figura 4: denominadas valoración de elementos de gestión de calidad se observa que el trabajador considera que 67%, la gestión de calidad mejora la productividad en el sector calzados y el 65%, las habilidades que emplea mejoran la producción en el sector calzados y el 90%, la competencia que existe es reflejo para mejorar la producción en el sector calzados y el 88% la creatividad que emplea mejora la producción en sector calzados

### Propuesta de mejora

PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO, RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020			
PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	SOLUCIÓN/APLICACIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Participación del personal	El personal no cuenta con reconocimientos y recompensas por la parte de la organización, se siente desmotivado y no acepta responsabilidades.	Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como pública.  1. Realizar el programa del "empleado del mes"	Dueño
Capacidad laboral	El personal no cuenta con experiencia, conocimientos y habilidades para su desempeño en el puesto de trabajo	Se deben de implementar evaluaciones y capacitaciones para medir el rendimiento de los colaboradores y potenciar sus puntos débiles.  Informar al trabajador en qué debe mejorar y capacitarse para poder alcanzar los diferentes puestos en la empresa.	Dueño
Eficacia	Falta de motivación para el cumplimiento de objetivos, el mal desempeño para llegar a los resultados trazados.	Mantener una buena comunicación entre el jefe y su colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, precisos y realizables	Dueño

El diseño del plan de mejora representa la principal aspiración dentro de esta investigación. Sin embargo, se fundamenta y cobra importancia en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los miembros del objeto de estudio. La fase de investigación, el consenso y la fase de autoevaluación han sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta de mejora.

Este plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad en beneficio de las fabricantes de calzados.

## 5.2. análisis de resultados

Conocer los factores de la producción de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020. En la tabla y gráfico 1 se observa que el 80% de los trabajadores creen que hay suficientes medidas para garantizar el orden y la limpieza en el área de producción. Coincide con Llontop (2020), quien encuentra que los problemas que se pueden conocer que más afectan a las fábricas son la falta de orden y limpieza en el ambiente de trabajo, el mal almacenamiento de las materias primas, Las máquinas se detienen con frecuencia. Mientras que (2017) muestran que los seres humanos utilizan los recursos naturales para satisfacer sus necesidades de subsistencia, como la alimentación, la salud, la economía y el ocio; por ende, esto se ha convertido en una fuente de vida y desarrollo para los trabajadores de Calzados de la ciudad de Huánuco.

En cuanto al indicador de capital invertido, el 65% de los trabajadores encuestados indicaron que recibieron materiales dentro del tiempo requerido para continuar con su investigación en los nuevos modelos de calzados. Según Mantuano (2020), en Dice que la compañía de arroz está desactualizada, lo que lleva al momento del proceso. La cantidad de arroz procesado es grande y no alcanza la cuota diaria en quintales Produce. Bradley (2018) afirma que el capital de inversión a menudo se utiliza como Una medida del capital asignado o del capital de inversión de la empresa. en la operación.

En cuanto a los indicadores de nivel técnico, el 62% de los encuestados dijo cuentan con modernas máquinas para elaborar sus productos. Arak (2019) Descubre que la industria ha estado buscando comprar máquinas de última generación. La tecnología se utiliza fundamentalmente en el proceso de clasificación para proporcionar una maquina garantizado de buena calidad y modelos de calzados.

Determinar las técnicas de la productividad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020. En la tabla y gráfico 2 denominada ¿valoración de técnicas de la producción? El 50% de los trabajadores estaban capacitados en maquinaria y equipo de trabajo. Araque (2020) encontró en su investigación que la industria se ha preocupado fundamentalmente por comprar máquinas de última generación para el proceso de clasificación con el fin de Proporciona granos de alta calidad y granulometría garantizada. Según Ureta (2019) señaló que si bien inicialmente puede implicar una inversión sustancial, Obtenga la tecnología que mejor funcione para los usuarios de su empresa a largo plazo, y así La flexibilidad y la escalabilidad, es decir, la facilidad de actualización y expansión, son claves éxito.con (VARAS, 2016). Asimismo, se conoció que la composición del financiamiento está conformada por: utilidades y el endeudamiento. Se llegaron a conocer las principales claves de la productividad que son: el tiempo, trabajo, actividad, planificación y la organización y se identificaron las estrategias de la productividad son: la capacitación del personal, la administración y la gestión.

Llegando a las siguientes conclusiones Conociendo la productividad de las MYPE se concluye que las claves de mayor relevancia en la productividad son el manejo del tiempo, organización del trabajo, la planificación, centralización en las actividades propias.

En cuanto a las métricas de comunicación interna, el 62% de los trabajadores Mencionan que existe un manual de capacitación y capacitación para el proceso productivo. Llontop (2020) encuentra falta de mantenimiento Prevención en máquinas, no formación de operarios, falta de Manual de proceso de fabricación de calzados. Fortún (2020) La mención se está desarrollando tomar una serie de medidas para actuar en materia de derechos laborales, mejorar un modelo de armonía obrero patronal. Además,

menciona que, a través de Flexibilidad de la mano de obra, las empresas que contratan trabajadores son lo haría más flexible.

En cuanto a las métricas de motivación, el 67% de los empleados cree que las empresas tienen programas de incentivos para aumentar la motivación de los empleados. Según Matuano (2020) encontraron en su estudio que la fabricación de calzados carece de un diseño organizacional que ayude a los empresarios a tener claras las actividades a realizar, lo que conduce a una menor productividad, por lo que mal desempeño financiero. Por otro lado, Fuentes (2017) indicando que este fue emitido para Clientes internos, es decir, trabajadores. Nacido para satisfacer nuevas demandas empresas para motivar a sus equipos humanos y retener lo mejor del entorno un negocio que cambia cada vez más rápido.

En cuanto a los indicadores de flexibilidad laboral, el 75% de los trabajadores dijo Las empresas ofrecen compensación y reconocimiento por sus logros. por Evidencia (2018) menciona que los trabajadores cumplen a diario (2020) señalaron que eran productivos sin aumento de salario. La motivación es uno de los aspectos psicológicos más relacionados con el desarrollo humano.

Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro calzados, en la ciudad de Huánuco 2020 tabla y grafico 4, denominada ¿valoración de los factores de producción? El 85% los trabajadores manifiestan que la creatividad es parte de la gestión de calidad, y la orientación que recibe en su trabajo mejora la producción en el sector calzados? 80% los trabajadores manifiestan que la orientación mejora estos resultados se asemejan a (VARAS, 2016). Se llegaron a conocer las principales claves de la productividad que son: el tiempo, trabajo, actividad, planificación y la organización y se identificaron las estrategias de la productividad son: la capacitación del personal, la administración y la gestión. Llegando a las siguientes conclusiones Conociendo la

productividad de las MYPE se concluye que las claves de mayor relevancia en la productividad son el manejo del tiempo, organización del trabajo, la planificación, centralización en las actividades propias.

## **VI. Conclusiones**

- Las alternativas que emplean, mejoran la producción y así mismo la eficiencia, eficacia y la satisfacción laboral mejoran la gestión de calidad en la mediana y pequeñas empresas productoras de calzados de la ciudad de Huánuco.
- La competencia que existe en el mercado le obliga que mejoren en su calidad, y así mismo la área o espacio es muy importante para que sus labores sean adecuadas, las capacitaciones son adecuados para que realizan un buen trabajo para mejorar la productividad en la mediana y pequeñas empresas productoras de calzados.
- La gestión de calidad mejora la productividad en el sector calzados, así mismo la habilidad, tanto como la competencia y la creatividad que emplean mejora la producción de las medianas pequeña empresa productoras de calzados en la ciudad de Huánuco.
- La orientación del trabajo en equipo, la comunicación frecuente y la innovación que reciben en su mediana pequeñas empresas productora de calzados de la ciudad de Huánuco mejora la producción.

## **RECOMENDACIONES**

- los productores de calzados para mejorar la productividad, deben emplear la gestión de calidad y así desarrollar sus habilidades y creatividad de los trabajadores.
- La orientación y comunicación ante sus trabajadores debe ser más consecutivo para poder mejorar la innovación y así puedan sacar un buen resultado con sus productos.
- Deben emplear alternativas para que puedan ser más eficiente en la producción y así mejora la gestión de calidad del sector calzado.
- Para que puedan mejorar la producción deben dar la comodidad y capacitaciones a los trabajadores y así realizaran un buen trabajo en la producción.

## Referencias bibliográficas

- Arciniegas, A., & Ortiz, V. (2017). *Sistema De Gestión De Calidad*. In Ecoe Ediciones (Vol. 2, p. 24). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>
- Deming Edwards, W. (2017). *Calidad, productividad y competitividad*. In *Calidad Total y productividad*.
- Didáctica, U. (n.d.). *UNIDAD DIDÁCTICA: 1 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICOS Parte 1: Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad Parte 2: El enfoque a los clientes. Calidad de los Servicios: la filosofía de Parasuraman*.
- Econ, O. (2019). *Estudios de Mercado El mercado de Estudios de Mercado El mercado de automoción en México*. 1–45.
- Economía, S. de. (2015). La Industria del Calzado en México. *Blog de La Secretaría de Economía*, 1–3. <https://www.gob.mx/se/articulos/la-industria-del-calzado-en-mexico>
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., Martiarena, A., & Publicaciones, D. (2017). *Proceso de Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). Metodología de la Investigación Científica. In *Bioestadístico EEDU EIRL* (Sexta). Mc Graw Hill. <https://www.amazon.com/dp/B08BWFKWLB/>
- Juran M., J., Gryna M., F., Chua C., R., & Defeo A., J. (2007). *Análisis y planteamiento de la calidad*.

LEGISCOMEX. (2016). *Calzado En China*. 10.

<https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos PDF/calzadochina.pdf>

Lozano Cortijo, L. (2017). ¿Que es calidad total ? *Revista Medica Herediana*, 9(1), 28.

<https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>

Mariley, M. (2018). Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial, que presenta la bachiller. *Pontificia Universidad Catolica Del Perú*, 281.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGRO VEJO\\_ROMÁN\\_PATRICIA\\_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGRO VEJO_ROMÁN_PATRICIA_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. UNESCO.

Sociedad Nacional de Industrias. (2017). Fabricación del calzado. *Instituto de Estudios Económicos y Sociales*, 1–20. <https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Reporte-Estadístico-Junio-2018.pdf>

Torres, F. (2017). *Calzado* (Vol. 1992).

[http://www.contactopyme.gob.mx/estudios/docs/calzado\\_edomex.PDF](http://www.contactopyme.gob.mx/estudios/docs/calzado_edomex.PDF)

Torres Saumeth, K. M. (1970). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión Empresarial*, 10(2), 100–107. <https://doi.org/10.15665/rde.v10i2.213>

Código de Ética para la Investigación, Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).

Campoverde García, d., & coronel castro, m. (2019). *productividad y rentabilidad financiera en las empresas de calzado paraíso y calzado Melissa del porvenir Trujillo 2019*.

Cerdán linares, l.a. (2017). *satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de la empresa calzados carubi s.a.c – Trujillo 2017*.

- Helleriegel, d. (2017). *libro administración un enfoque basado en competencias, 11ª edición, cenage learning, México.*
- sagi-vela grande, l. (2017). *gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización. madrid: esic editorial.*
- mertens, l. (2016). *competencia laboral: sistemas, surgimiento y sistemas. montevideo: centro interamericano de investigación y documentación sobre formación profesional (cinterfor/oit).*
- Almansa, p. (2017). *creatividad y enfermería. contextos favorecedores de los cuidados creativos. tesis doctoral. murcia: servicio de publicaciones de la universidad de murcia.*
- Pérez serrano, g. (2017). *cómo educar para la democracia. estrategias educativas.*
- Taylor, j. b. (ed.), *monetary policy rules, national bureau of economic research, university of chicago press, 1993.*
- Arciniegas, A., & Ortiz, V. (2017). Sisema De Gestión De Calidad. In *Ecoe Ediciones* (Vol. 2, p. 24). <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>
- Didáctica, U. (n.d.). *UNIDAD DIDÁCTICA: 1 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS BÁSICOS Parte 1: Desarrollo histórico, filosofía y definición de la Calidad Parte 2: El enfoque a los clientes. Calidad de los Servicios: la filosofía de Parasuraman.*
- Econ, O. (2019). *Estudios de Mercado El mercado de Estudios de Mercado El mercado de automoción en México. 1–45.*
- Economía, S. de. (2015). *La Industria del Calzado en México. Blog de La Secretaría de*

- Economía*, 1–3. <https://www.gob.mx/se/articulos/la-industria-del-calzado-en-mexico>
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., Martiarena, A., & Publicaciones, D. (2017). *Proceso de Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). Metodología de la Investigación Científica. In *Bioestadístico EEDU EIRL* (Sexta). Mc Graw Hill. <https://www.amazon.com/dp/B08BWFKWLB/>
- Juran M., J., Gryna M., F., Chua C., R., & Defeo A., J. (2007). *Análisis y planteamiento de la calidad*.
- LEGISCOMEX. (2017). *Calzado En China*. 10. <https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos PDF/calzadochina.pdf>
- Lozano Cortijo, L. (2018). ¿Que es calidad total ? *Revista Medica Herediana*, 9(1), 28. <https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>
- Mariley, M. (2018). Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial, que presenta la bachiller. *Pontificia Universidad Catolica Del Perú*, 281. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO\\_ROMÁN\\_PATRICIA\\_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO_ROMÁN_PATRICIA_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. UNESCO.
- Sociedad Nacional de Industrias. (2017). Fabricación del calzado. *Instituto de Estudios Económicos y Sociales*, 1–20. <https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Reporte-Estadístico-Junio-2018.pdf>

Torres, F. (2017). *Calzado* (Vol. 1992).

[http://www.contactopyme.gob.mx/estudios/docs/calzado\\_edomex.PDF](http://www.contactopyme.gob.mx/estudios/docs/calzado_edomex.PDF)

Torres Saumeth, K. M. (2017). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión*

*Empresarial*, 10(2), 100–107. <https://doi.org/10.15665/rde.v10i2.213>

Código de Ética para la Investigación, Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).

## Anexos

### Anexo 1: instrumento de recolección de datos

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre propuesta de mejora en la productividad como factor relevante para la gestión de calidad de la micros y pequeñas empresas sector: comercio, rubro, fábrica de calzados en el distrito de Huánuco, 2020. la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Ítems relacionados con la variables	SI	NO
¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?		
¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?		
¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?		
¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?		
¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?		
¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?		
¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?		
¿las alternativas que emplea, mejoran la producción en sector calzados?		
¿las alternativas que emplea, mejoran la producción en sector calzados?		
¿la eficacia mejora la gestión de calidad en el sector calzados?		
¿la eficiencia mejora el gestión de calidad en el sector calzados?		
¿la satisfacción laboral mejora el gestión de calidad en sector calzados?		
¿la competencia que existe en el mercado le hace que gestión de calidad que mejore en sector calzados?		

¿las capacitaciones mejoran en la gestión de calidad en su trabajo?		
¿realiza un buen trabajo?		
¿los pagos que percibes son puntuales?		
¿Su relación con tus jefes es buena, para la gestión de calidad?		

## Anexo 2: carta de autorización para ejecutar la investigación

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula **PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO, RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2020.**

investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Propuesta de mejora en la propuesta de mejora. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de análisis de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo [adocave86@hotmail.com](mailto:adocave86@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Lizardo Mucha Camarena (presidente de los fabricantes de calzados de Huánuco)

Fecha: 20 de septiembre 2020

Correo electrónico: [lizardocalzados2018@hotmail.com](mailto:lizardocalzados2018@hotmail.com)

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



### Anexo 3: cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																						
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021								Año 2022-1				
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Co-curricular				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3		
1	Elaboración del Proyecto	X																				
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X																			
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X																		
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X																	
5	Mejora del marco teórico					X																
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X															
7	Elaboración del consentimiento informado							X														
8	Ejecución de la metodología								X													
9	Resultados de la investigación									X												
10	Conclusiones y recomendaciones										X											
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X										
12	Reacción del informe final												X									
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X								
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X							
15	Redacción de artículo científico															X						
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																X					
17	Pre banca																	X	X			
18	Sustentación del informe final																					X

#### Anexo 4: presupuestos

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Sumisitos (*)</b>			
✓ Impresiones	0.20	102	20.40
✓ Fotocopias	0.10	204	20.40
✓ Empastado	30.00	2	60.00
✓ Anillado	4.00	1	4.00
✓ Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Servicios</b>			
✓ Uso del turnitin	50	2	100.00
<b>Sub total</b>			206.80
<b>Gastos de viaje</b>			
✓ Pasaje para recolectar información	2.30	4	9.20
<b>Sub total</b>			9.20
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>			216.00
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/)</b>
<b>Servicios</b>			
✓ Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	35.00	4	120.00
✓ Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
✓ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			
<b>Recurso humano</b>			
✓ Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/)</b>			868.00

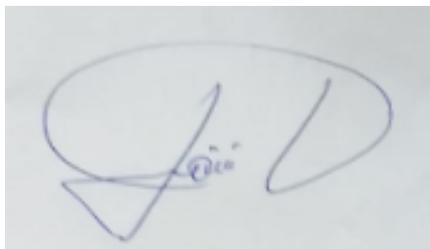
## Anexo 5: validación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDDIE JERRY DAVILA SANCHEZ, identificado con DNI **224187°3**, con el grado de **Magíster en Gestión Pública**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de gestión de calidad y productividad**, elaborado por la estudiante **Ocaña Veramendi Adbeel**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO, RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO, 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 sus resultados.

Huánuco, 25de junio del 2020



-----  
Eddie Jerry Dávila Sánchez

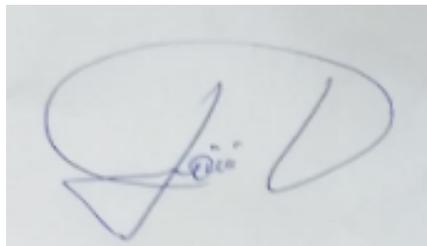
**CORLAD: N° 1142**

**Variables:**

- Gestión de calidad
- Productividad

Ítems relacionados con la variable	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
¿Usted ha recibido entrenamiento con las maquinarias y equipos de trabajo?	X			X		X		X
¿Dentro de la empresa existe un manual de entrenamiento y capacitación para el proceso de la producción?	X			X		X		X
¿Considera usted que la empresa desarrolla programas de incentivos para elevar la motivación del personal?	X			X		X		X
¿La empresa les ofrece a ustedes Compensaciones y reconocimientos por sus logros?	X			X		X		X
¿Existen medidas adecuadas para asegurar el orden y limpieza en el área de la producción?	X			X		X		X
¿Se recibe el material en el tiempo requerido para seguir con la producción diaria?	X			X		X		X
¿Cuentan con maquinaria moderna para la producción del producto?	X			X		X		X
¿las alternativas que emplea, mejoran la producción en sector calzados?	X			X		X		X
¿las alternativas que emplea, mejoran la producción en sector calzados?	X			X		X		X

¿la eficacia mejora la gestión de calidad en el sector calzados?	X			X		X		X
¿la eficiencia mejora el gestión de calidad en el sector calzados?	X			X		X		X
¿la satisfacción laboral mejora el gestión de calidad en sector calzados?	X			X		X		X
¿la competencia que existe en el mercado le hace que gestión de calidad que mejore en sector calzados?	X			X		X		X
¿las capacitaciones mejoran en la gestión de calidad en su trabajo?	X			X		X		X
¿realiza un buen trabajo?	X			X		X		X
¿los pagos que percibes son puntuales?	X			X		X		X
¿Su relación con tus jefes es buena, para la gestión de calidad?	X			X		X		X



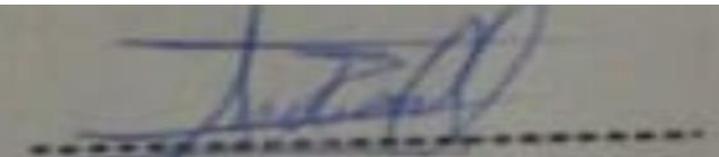
Eddie Jerry Dávila Sánchez

**CORLAD: N<sup>a</sup> 1142**

Yo, JULIÁN SPENCER GARCÍA APAC, identificado con DNI **23164566**, con el grado de **Magister**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de gestión de calidad y productividad**, elaborado por la estudiante **Ocaña Veramendi Adbeel**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la muestra seleccionada para el trabajo de investigación: **PROPUESTA DE MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR: COMERCIO, RUBRO, FÁBRICA DE CALZADOS EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO, 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 sus resultados.

Huánuco, 27 de junio del 2020



Lic. Julian S. Garcia Apac  
CLAB. 02781