



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD PARA  
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR SERVICIOS, CASO:  
VIDRIERIA -REPRESENTACIONES LIMAYMANTA  
E.I.R.L CAÑETE-2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**MORALES ESTERRIPA, MARIA ALEJANDRA**

**ORCID: 0000-0001-9135-7037**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**HUARAZ - PERÚ**

**2021**

## **1. Título de la Investigación**

Caracterización de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios, caso: Vidrieria -Representaciones Limaymanta

E.I.R.L Cañete-2020

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Morales Esterripa, María Alejandra

ORCID: 0000-0001-9135-7037

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

### **JURADO**

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID: 0000-0002-0604-785X

**3. Hoja de Firma de Jurado y Asesor**

---

**Mgtr. Azabache Arquino, Carmen Rosa**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. Lazaro Diaz, Juan Reneé**  
**MIEMBRO**

---

**Escobedo Gálvez, José Fernando**  
**ASESOR**

#### **4. Agradecimiento**

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH Filial Cañete y todos los asesores y profesores, por haberme brindado la oportunidad de ser un profesional.

A la empresa Vidriería y Representaciones Limaymanta por permitir y brindarme las facilidades para el desarrollo de mi investigación.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios todopoderoso que desde el cielo me brinda sus bendiciones, también a mis padres que están conmigo en las buenas y en las malas, a mis hijos que son la inspiración principal para mi formación como profesional y a mi esposo por su apoyo incondicional.

## 5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la productividad para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, sector servicios, caso: vidriería -representaciones limaymanta EIRL. Cañete - 2019. La metodología que se utilizó en este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño Descriptivo, transversal no experimental, con la finalidad de describir científicamente los procedimientos del trabajo de investigación realizado. Para adquirir la información se realizó la encuesta a 8 trabajadores de la empresa Latinos Constructores E.I.R.L, es decir la población total de la empresa donde se aplicó un temario de 21 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y trabajadores donde se obtuvo los siguientes resultados: tanto en las dos variables productividad y gestión de calidad, si bien existe algo de conocimiento, no se está aplicando los procedimientos claros y concisos, el tema se maneja de manera empírica y con muchas deficiencias en los procesos, se identificó fallas en la comunicación y difusión de estos temas en toda la empresa.

*Palabras claves: Seguridad y salud ocupacional y Gestión de calidad*

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the characteristics of productivity for quality management in micro and small companies, service sector, case: glass-limaymanta EIRL representations. Cañete - 2019. The methodology used in this research work is of a quantitative type, descriptive level and Descriptive, non-experimental cross-sectional design, in order to scientifically describe the procedures of the research work carried out. In order to acquire the information, a survey was carried out of 8 workers of the Latinos Constructores EIRL company, that is, the total population of the company where a 21-question agenda was applied to owners, managers and workers, where the following results were obtained: in the two variables productivity and quality management, although there is some knowledge, clear and concise procedures are not being applied, the subject is handled empirically and with many deficiencies in the processes, communication and dissemination failures were identified of these issues across the company.

*Keywords: Occupational safety and health and Quality management*

## 6. Índice

1.	Título de la Investigación.....	ii
2.	Equipo de Trabajo .....	iii
3.	Hoja de Firma de Jurado y Asesor .....	iv
4.	Agradecimiento .....	v
	Dedicatoria .....	vi
5.	Resumen .....	vii
	Abstract .....	viii
6.	Índice.....	ix
7.	Índice de Tablas .....	xi
	Índice de Figuras .....	xiii
I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	3
	2.1. Antecedentes de la investigación .....	3
	<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	3
	<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b> .....	5
	<b>2.1.3. Antecedentes locales</b> .....	7
	2.2. Bases teóricas y conceptuales .....	13
	<b>2.2.1. Productividad</b> .....	13
	<b>2.2.2. Gestión de calidad</b> .....	18

<b>2.2.3. Marco conceptual</b> .....	22
III. HIPÓTESIS.....	24
IV. METODOLOGÍA.....	24
4.1. Diseño De La Investigación.....	24
4.2. Población y muestra.....	25
4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.6. Matriz de consistencia.....	29
4.7. Principios éticos.....	30
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS.....	57
Anexo 1: Encuestas.....	57
Anexo 2: Carta de Autorización.....	61
Anexo 3: Figuras.....	63
Anexo 4: Consentimiento Informado.....	74
Anexo 5: Turniting.....	79

## 7. Índice de Tablas

Tabla 1: Población.....	25
Tabla 2: Operacionalización de variable “Productividad”.....	26
Tabla 3: Operacionalización de variable “Gestión de calidad”.....	27
Tabla 4: Matriz de consistencia.....	29
Tabla 5: ¿Cuál es la edad del encuestado?.....	32
Tabla 6: ¿Cuál es el sexo del encuestado?.....	33
Tabla 7: ¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?.....	33
Tabla 8: ¿En su empresa es importante la productividad?.....	34
Tabla 9: ¿Dentro de sus funciones que tan eficiente te consideras?.....	34
Tabla 10:.....	35
Tabla 11:.....	35
Tabla 12: ¿Se cuenta con los equipos herramientas materiales que les facilite una mejor productividad?.....	36
Tabla 13: ¿Cómo consideras que es el clima laboral en su empresa?.....	37
Tabla 14: ¿Se ha detenido la producción por problemas ajenos a la empresa?.....	38
Tabla 15: ¿Tiene claro las funciones que desempeña?.....	38
Tabla 16: ¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a cumplir una meta definida?.....	39
Tabla 17: ¿Se les hizo entrega de las políticas internas de trabajo?.....	40
Tabla 18: ¿Los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad?.....	40
Tabla 19: ¿Quiénes son los responsables del control de calidad?.....	41
Tabla 20: ¿Existe planes de acción ante deficiencias en el servicio o producto final?.....	

.....	41
<i>Tabla 21: ¿Existen indicadores de gestión?</i> .....	42
<i>Tabla 22: ¿Se utiliza herramientas de gestión para la identificación de fallas en los procesos?</i> .....	43
<i>Tabla 23: ¿Es importante tener la información necesaria para poder tomar una buena decisión?</i> .....	43
<i>Tabla 24: ¿Existe un manual de funciones?</i> .....	44
<i>Tabla 25: ¿Existe en su empresa capacitación al personal en temas de calidad? ...</i>	44
<i>Tabla 26: ¿Se siente capacitado para realizar sus funciones?</i> .....	45

## Índice de Figuras

Figura 1: ¿Cuál es la edad del encuestado? .....	61
Figura 2: ¿Cuál es el sexo del encuestado?.....	61
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado? .....	62
Figura 4: ¿En su empresa es importante la productividad? .....	62
Figura 5: ¿Dentro de sus funciones que tan eficiente te consideras?.....	63
Figura 6: ¿La empresa proporciona los recursos básicos para una buena productividad? .....	63
Figura 7: ¿Cree usted que los servicios que brinda satisfacen las expectativas de los .....	64
Figura 8: ¿Se cuenta con los equipos herramientas materiales que les facilite una mejor productividad? .....	64
Figura 9: ¿Cómo consideras que es el clima laboral en su empresa? .....	65
Figura 10: ¿Se ha detenido la producción por problemas ajenos a la empresa?.....	65
Figura 11: ¿Tiene claro las funciones que desempeña?.....	66
Figura 12: ¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a cumplir una meta definida? .....	66
Figura 13: ¿Se les hizo entrega de las políticas internas de trabajo? .....	67
Figura 14: ¿Los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad? .....	67
Figura 15: ¿Quiénes son los responsables del control de calidad? .....	68
Figura 16: ¿Existe planes de acción ante deficiencias en el servicio o producto final? .....	68
Figura 17: ¿Existen indicadores de gestión?.....	69

Figura 18: ¿Se utiliza herramientas de gestión para la identificación de fallas en los procesos?.....	69
Figura 19: ¿Es importante tener la información necesaria para poder tomar una buena decisión? .....	70
Figura 20: ¿Existe un manual de funciones? .....	70
Figura 21: ¿Existe en su empresa capacitación al personal en temas de calidad? .....	71
Figura 22: ¿Se siente capacitado para realizar sus funciones? .....	71

## I. INTRODUCCIÓN

En América Latina la mayor parte de los países se encuentran con una realidad problemática en todos sus sectores, por problemas sociales, la pobreza y extrema pobreza es uno de los principales factores que influyen de manera negativa, es la creación y el desarrollo sostenible de las micro y pequeñas empresas, ubicadas estratégicamente en puntos donde la economía está emergiendo, estos representan gran parte de la economía en toda la región.

En ese sentido el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Hay que recordar que las filosofías y técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son igualmente aplicables en industrias no manufactureras. Por ejemplo: Sectores de servicio como hospitales, organismos de gobierno y transportes. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan Para lograr un cierto objetivo la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios.

Según fue nuestro planteamiento del problema se realizará la siguiente pregunta de estudio ¿Cuáles son las características de la productividad para la gestión

de calidad en las micros y Pequeñas empresas, sector servicios, Caso: Vidriería – representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019? Con la finalidad de llegar a identificar y analizar los diferentes factores que afectan a la productividad.

Es por ello que nuestro objetivo general fue determinar las características de la productividad para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas, sector servicio, Caso: Vidriería – representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019.

En niveles metodológicos este proyecto tuvo por justificación finalizar los diferentes prólogos de este proyecto para que puedan ser comparadas, afirmadas o contrarrestadas, con otros proyectos de similar elaboración tratando de demostrar mediante teorías científicas su veracidad y confiabilidad, en nuestro proyecto se utilizó métodos científicos, para la sustentación de datos así como tablas científicas de comparaciones y afirmaciones para encontrar la coherencia en todas las etapas de este proyecto. Al finalizar veremos el nivel de ciencia y de coherencia utilizado en la elaboración de este proyecto de investigación para que sirva también de instrumentos para otras investigaciones continuas.

Así mismo La metodología utilizada en esta investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño descriptivo, transversal no experimental.

También se debe considerar la utilización de herramientas para la recolección de datos la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento que se utilizara es el cuestionario con una población identificada de 10 trabajadores.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Según Yoshiaki (2017). En su tesis “Evaluación de una nueva metodología para la medición y evaluación de la productividad de la mano de obra”, para optar el grado de Ingeniero Civil, en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo general, Evaluar la aplicabilidad en una obra de edificación en extensión de un nuevo enfoque para la estimación de la productividad de la mano de obra, se concluyó que la metodología de 2-frentes es un enfoque alternativo con gran potencial en el planteamiento de cómo enfrentar la evaluación de productividad de la mano de obra de una operación de un proyecto de construcción con carácter cíclico. Con la implementación de la metodología en terreno se pudo determinar que el nivel de productividad óptimo para la operación Montaje de Paneles de Moldaje del Primer Piso fue de 29,72 [m<sup>2</sup>/hombre-día]. También, se concluyó que los sistemas de reconocimiento de actividades (SRA) son más efectivos en el propósito de medir en forma automatizada la productividad de los trabajadores y que la fácil implementación de sistemas tecnológicos aun no es posible, por lo que, para el presente trabajo de memoria, se optó por implementar un sistema manual y más sencillo para las mediciones de datos de terreno. Finalmente, se concluyó que el principal aporte de la técnica de modelación de eventos discretos se encuentra en la etapa de planificación de un proyecto de construcción.

Según Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017). En su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, para optar el grado de Licenciado en ciencias de la Administración de Empresas, en la Universidad de

Concepción, Chile. Tuvo como objetivo general evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, el trabajo concluye en que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Según Cano (2018). En su tesis Titulado “La gestión de la calidad en la organización deportiva Caso: Ligas de deportes de balón o pelota de Antioquia”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas, en la Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Tuvo como objetivo general reconocer las prácticas, modelos o sistemas de gestión de la calidad en la administración de las ligas de deportes de balón o pelota de Antioquia. Se desarrolló mediante una metodología cualitativa, tipo estudio de caso. Los datos se recolectaron por medio de entrevistas semiestructuradas realizadas a directivos de las ligas y el análisis de documentos. Los resultados señalan una brecha importante entre el desarrollo teórico y práctico de la gestión de la calidad, con la realidad administrativa de las ligas participantes, donde en mayor proporción es reducida la aplicación de prácticas de gestión de la calidad, siendo un asunto aún más acentuado en cuanto a modelos y sistemas.

Según Pereyra (2016). En su tesis titulado “La Auditoría Interna como instrumento de seguimiento para el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa industrial autopartista Plascar S.A”, Para obtener el grado de maestro en contabilidad superior y auditoría en la Universidad Nacional de Córdoba Argentina. Tuvo como objetivo general analizar la Auditoría Interna como instrumento de seguimiento para el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa industrial autopartista Plascar S.A,

dentro de sus conclusiones finales tenemos que Atendiendo la Visión y la Misión herramientas gerenciales de vital importancia, necesarias para que la organización pueda alcanzar sus metas en forma coherente y eficiente. Se visualizó que la misión y la visión de la empresa Plascar S.A no incluyen el factor de calidad, teniendo en cuenta que la organización lo tiene institucionalizado en todos los ámbitos organizacionales.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Seminario (2019). En su tesis titulado “Relación entre la gestión de calidad y la gestión de inventarios en la empresa Nortextil S.A”, para optar el grado de Bachiller en contabilidad y auditoría, en la Universidad de Piura. Tuvo como objetivo general determinar el nexo entre la gestión de calidad y la gestión de inventarios de la compañía Nortextil S.A., empresa familiar dedicada a la fabricación y comercialización de tejidos, fibras textiles e hilados en la ciudad de Lima. La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue de diseño de campo, exploratorio y transversal. Por lo que, se concluye que el sistema de gestión de calidad y gestión de inventarios ha logrado forjar, en los trabajadores como en sus jefes, una mayor interacción con la empresa, generándose un mayor compromiso con los objetivos de la organización, repercutiendo directamente en la productividad de la compañía, así como en los trabajadores al lograr sus metas y objetivos.

Según Hilaraca (2018). En su tesis titulado “El sistema de compensación total como herramienta de incentivo para mejorar la productividad de los trabajadores de una empresa papelería ubicada en el distrito de Ate, 2018”, para optar el grado de Bachiller en Administración de negocios, en la Universidad Tecnológica del Perú. Tuvo como objetivo general determinar si el sistema de compensación total puede aplicarse a una empresa dedicada al rubro de papelería para poder incentivar a mejorar

la productividad de los trabajadores, El estudio realizado para desarrollar la presente investigación es de tipo descriptiva, la metodología es inductiva – deductiva y el estudio se clasifica en la categoría de tipo no experimental. Con los resultados obtenidos se ha evidenciado que no hay una correcta administración de la compensación total porque en su diseño no consideran los objetivos básicos de la gestión, que son: equidad interna y equidad externa. Además, no hay un correcto seguimiento de los factores que la empresa emplea para mejorar la productividad, por lo tanto no se puede realizar un debido control para optimizar los recursos internos y externos. En consecuencia, esta situación genera que la empresa no llegue a sus objetivos y ocasione desorden en la gestión de productividad e insatisfacción laboral respecto a la gestión de compensación total.

Según Alejandro (2018). En su tesis titulado, Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco – 2018, para optar el título de Licenciada en Administración, En la Universidad de Huánuco. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la calidad y el posicionamiento, en la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco 2018, se utilizó el método descriptivo donde se demuestra que hay una relación positiva entre la gestión de la calidad y el posicionamiento. En tal sentido se acepta la hipótesis de que la gestión de la calidad se relaciona con el posicionamiento. En la hipótesis específica: gestión del personal y el posicionamiento se demuestra una alta relación positiva, así podemos decir que se acepta la hipótesis de que la gestión del personal se relaciona con el posicionamiento de la empresa. En la hipótesis específica: calidad de los productos y el posicionamiento se demuestra una relación positiva, acepta la hipótesis de que la calidad de los productos se relaciona con el posicionamiento.

Según Paz (2016), investigo sobre Propuesta de mejora del proceso de productividad de la panadería el progreso E.I.R.L. para el incremento de la producción, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, la siguiente investigación tuvo como objetivo diagnosticar La situación actual de la empresa, semejando los principales problemas del proceso de la producción, que ayudan a reducir la eficiencia del proceso, teniendo como finalidad la de evaluar y proponer un plan de mejora, se empleó la metodología analítica – experimental. En donde se concluyó que La propuesta de mejora estará orientada al uso adecuado de recursos como el tiempo, material, personal y dinero al incremento de la eficiencia en la línea de producción de pan labranza, a través del diagnóstico realizado en base a la situación actual de la empresa del proceso productivo de pan labranza, se puedo identificar los problemas existentes mediante un estudio del trabajo, donde se llegó a determinar que el principal problema era que existía una inadecuada distribución de planta, pérdida de tiempo y un bajo desempeño en la mano de obra, y todos estos factores afectan a la baja producción y por lo tanto ocasiona una demanda que la empresa no llega a cubrir.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Según Guevara (2019). En su tesis titulado “Implementación de un plan de mejora de negocios y su influencia en la productividad empresarial de las mypes y pymes en la provincia de cañete, 2017”, Para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería Industrial con mención en gerencia de calidad y productividad, en la Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo general determinar la influencia un plan de mejora de negocio y la productividad empresarial en la provincia de Cañete, 2018. se concluye que el plan de mejora logra desarrollar la calidad empresarial de los

emprendedores. En cuanto a la conclusión general la productividad empresarial se vio mejorada pasando de 21,5% de productividad deficiente a 88,1% de productividad empresarial alta, es decir que el plan mejora influye significativamente en la mejora de la productividad empresarial.

Según Aparcana (2019). En su tesis titulado, “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016”, Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote, Filial Cañete. Tuvo como objetivo general establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES. En la metodología del trabajo campo se utilizó diversos tipos de investigación, como: No experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Los resultados que arrojaron la gestión de calidad en las MYPES son aceptables, valoración que se desprende de las respuestas del 52% de encuestados, quienes marcaron los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas formuladas al respecto. De la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios.

Según Pérez (2019). En su tesis titulada, “Propuesta de mejora de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pacarán, provincia de cañete, 2018”, para para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. Tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector

servicio, rubro restaurantes, del distrito de Pacarán, provincia de Cañete, 2018. Este diseño de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal. Dentro de sus conclusiones destaca sobre la Gestión de Calidad, el 60% indico que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acoto que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyo que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparo que los resultados con las metas trazadas, el 45% menciono que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indico que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmo que realiza informes periódicamente, el 50% menciono que está pendiente de las necesidades de los trabajadores, el 40% acoto que realiza capacitaciones, el 45% manifestó que establece programas de capacitación, el 65% sustento que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50% afirmo que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indico que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores

Según Valdivia (2018). En su tesis titulado “Racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la clínica San Pablo del Distrito de San Borja – 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional del Callao. Tuvo como objetivo general, demostrar la influencia entre la racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la Clínica San Pablo (Distrito San Borja). La investigación se fundamentó con un diseño no experimental, tipo transaccional cuyo propósito fue describir y analizar la interrelación de las variables, se trabajó con una población de 30 colaboradores del área administrativo. Como conclusión general del estudio se encontró que la

racionalización administrativa influye positivamente en la productividad. Basados en esta información se realizó una interpretación de datos estadísticos generando propuestas eficientes que permitirá mejorar a la organización y hacerla más competitiva.

Según Miyashiro (2017). En su tesis titulado, “Aplicación de la metodología de 5 s y la Productividad en la instalación de medidores de agua en la zona sur de lima metropolitana de la empresa consorcio latino de actividades comerciales”, para optar el grado académico de maestro en ejecutiva en Administración de negocios, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima, Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación de la aplicación de la Metodología 5S con el nivel de productividad del Servicio de Instalación de Medidores de Agua en la Zona Sur de Lima, en la empresa Consorcio Latino de Actividades Comerciales. Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel descriptivo. Finalmente, se pudo determinar que la aplicación de la Metodología 5S se relaciona positivamente con el nivel de productividad del Servicio de Instalación de Medidores de Agua en la Zona Sur de Lima, en la empresa Consorcio Latino de Actividades Comerciales.

Según Díaz (2018). En su tesis titulado, “El kayzen como herramienta de mejora continua, en la gestión de calidad de la empresa “fitnessmedical”, lima 2017, para para optar el título profesional de Licenciada en Administración de negocios, en la Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Perú. Tuvo como objetivo, Realizar un análisis del Kaizen y la incidencia en la Mejoras en la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017. Por describir los hechos y fenómenos tal como se presentan, tratando de explicar la relación causa efecto, corresponde a estudio descriptivo. Se

utilizó el muestreo por conveniencia, permitiéndonos encuestar a todos los colaboradores de esta organización. Se llegó a la conclusión que el Kaizen incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017. También se determinó que el 94.1% de los encuestados manifiesta que Kaizen incide en el aseguramiento de la calidad, además un 100% está totalmente de acuerdo con esta incidencia. Además, se estableció que el 58.3% de empleados dijo estar totalmente de acuerdo que se mantiene limpio y agradable el ambiente de trabajo, y un 50% de encuestados manifestó que está de acuerdo que poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección.

Según Barzola (2018). En su tesis titulado “Análisis de la satisfacción laboral en base a la escala ESL-VO y su relación en la productividad de cuatro empresas comercializadoras de maquinaria textil, Cercado de Lima, 2017, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas, en la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. Tuvo como objetivo general estudiar la mejora del ámbito laboral partiendo del estado emocional que presentan los colaboradores. Como también entender el nivel de relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Productividad dentro de las organizaciones. En relación a la metodología utilizada, se determinó como correlacional, de enfoque mixto, aplicándose una estadística inferencial mediante las correlaciones y el contraste de hipótesis de Rho de Spearman, para el cual se hizo empleo del sistema estadístico SPSS. Finalmente, se logró determinar que las variables en estudio presentan una relación positiva y altamente significativa, a excepción de la dimensión de la Realización Personal. Concluyéndose que el presente estudio constituye un aporte fundamental para el sector. Pero este debe ser complementado con otros estudios con el fin de lograr una mayor profundidad en su

entendimiento.

Según Saavedra (2018). En su tesis titulado, “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande año 2018, para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Teniendo como objetivo general identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías. Así con respecto a la Gestión de Calidad, “calidad del pan” se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que “calidad del pan de la panadería”, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando “evaluación de los colaboradores” el 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

## 2.2. Bases teóricas y conceptuales

### 2.2.1. Productividad

#### 2.2.1.1. Definición

Citamos a Aquino y Castañeda,

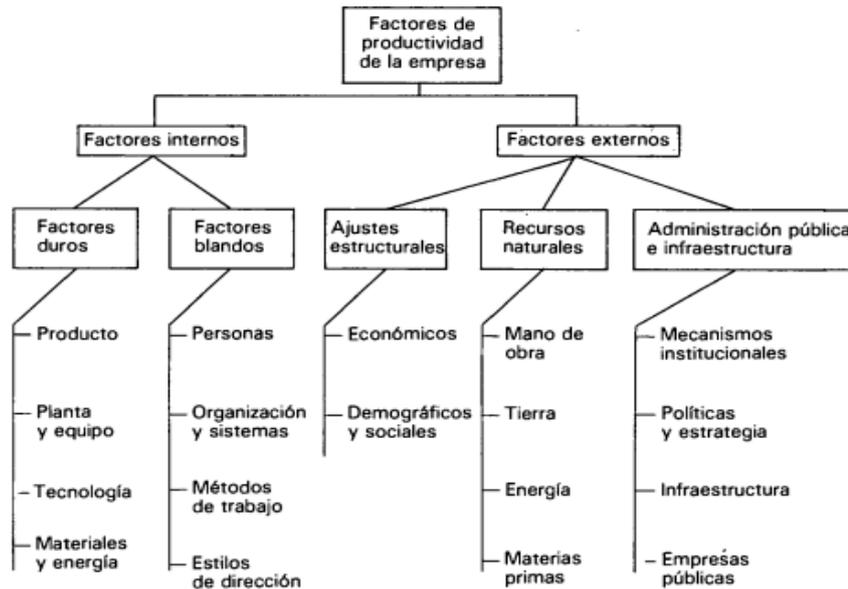
“La productividad se define como la actividad y acción relacionada con las entradas y salidas de la cantidad de recursos implementados y utilizados con la cantidad de volumen de bienes o servicios fabricados o producidos en los procesos finales”. (Aquino y Castañeda, 2015, p.30).

Citamos a Prokopenko, 1989

“El producto terminado de una organización y las utilidades generadas por cualquier actividad va a depender mucho de todas las áreas involucradas en el proceso productivo, el aumento de recursos destinado a la transformación y brindar un valor agregado, la producción en su conjunto aumentara siempre y cuando participen en esta actividad todos los factores productivos y que hasta relacionada estrechamente a los rendimientos”. (Prokopenko, 1989, p.3).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Entradas}}{\text{Salidas}}$$

### 2.2.1.2. Factores de la productividad



Fuente: La gestión de la productividad de Prokopenko, Joseph, (1989).

El proceso productivo es un sistema relativamente complejo que requiere siempre realizar las cosas correctamente, pero se necesita de información y un análisis de los elementos influyentes, con el objetivo de tener una visión clara de los factores en la gestión del proceso productivo.

Según Prokopenko, J. 1989. Señala dos factores fundamentales en el desarrollo de los procesos productivos de un bien o servicio.

- Factores externos, que es complicado de hacer seguimiento o controlarlos.
- Factores internos, relativamente controlables si es que se tienen un buen manejo de gestión.

### 2.2.1.3. Importancia de la productividad

Citamos a Alamar y Guijarro,

“La importancia de la productividad en una organización depende crucialmente de su

eficacia y el buen manejo de la gestión, si hay un manejo eficaz aumenta los ingresos y utilidades mejorando no solo a las personas involucradas sino indirectamente a toda la población, es importante ya que mejora la calidad de vida de las personas cuando estos beneficios se comparte, en la actualidad el termino productividad es el principal medio y fuente de desarrollo económico de los ciudadanos y de un país en su conjunto. (Alamar, Guijarro, 2018, p.5).

Ishikawa señala la importancia de la calidad en la gestión productiva, relaciona el uso eficaz de los recursos, personas, metodologías, herramientas, materiales, materia prima así como proveedores, para una alta rentabilidad productiva, las herramientas de medición de producción estadísticas cumplen una función fundamental para el análisis y estudio para una buena toma de decisiones.

#### **2.2.1.4. Elementos del proceso productivo**

Citamos a Bain,

“El proceso productivo como actividad es la conversión de recursos en bienes o servicios, podemos transformar alguna materia prima en un valor agregado para el consumo humano o también como materia prima para otro proceso productivo, y la transformación de los servicios mediante las habilidades naturales de cada persona dependiendo básicamente de las necesidades de los clientes. Para lograr estos objetivos existen 3 elementos básicos”. (Bain, 1985, p.5).

#### **2.2.1.5. Factores productivos**

Toda forma de influencia en la mejora o en la dificultad de poder producir, está relacionada directamente con los factores internos, y los factores externos.

## **Tecnología**

Es la combinación de materiales equipos herramientas y la mano de obra del personal para la elaboración de bienes o servicios para la satisfacción de los clientes.

## **Bienes y servicios**

Se trata específicamente de la actividad o el rubro e que se dedica una empresa u organización puede ser de consumo directo, o para el consumo de otro proceso productivo en relación a los servicios las habilidades y capacidad de las personas para brindar un servicio en específico.

## **La eficiencia y la productividad**

Dentro de una empresa vamos a encontrar y tratar con personas, con seres humanos, tomando en cuenta que para alcanzar una buena gestión de la productividad, es necesario utilizar correctamente los recursos, la persona, trabajador o mano de obra se convertirá en un elemento clave para cumplir ciertos objetivos en la empresa, así mismo estas mismas personas son las encargadas de gestionar y controlar los recursos, para ello se debe comprender y realizar estudios de naturaleza, tanto a las personas como a la organización. (Becerra, 2008, p. 29).

### ***2.2.1.6. Pirámide de la jerarquía de las necesidades***



Fuente: Gestión de la producción: una aproximación conceptual de Becerra, f (2008)

### ***2.2.1.7. Planificación y control de la producción***

La planificación y control de la producción comprende todas las actividades a realizar en el futuro, con la finalidad de obtener información los recursos a utilizar como los materiales, materia prima, tiempo de ejecución y mano de obra, para la producción de bienes o servicios. Mientras que el control de producción es el seguimiento, la supervisión y la verificación del cumplimiento de cada actividad planificada. (Paredes, 2001, p. 5).

## Diagrama de Gantt

Tarea	Plazo	Semanas													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Investigación de mercados complementaria	2 semanas	■	■												
Constitución de la empresa	3 semanas	■	■	■											
Ejecución de las Inversiones	4 semanas				■	■	■	■				■	■	■	■
Construcción de la infraestructura	6 semanas					■	■	■	■	■	■				
Montaje de maquinas y muebles	2 semanas											■	■		
Reclutamiento y selección de personal	3 semanas							■	■	■					
Inducción y capacitación de personal	2 semanas											■	■		
Preparación de campaña de lanzamiento	2 semanas										■	■			
Organización administrativa	4 semanas								■	■	■	■			
Inicio de operaciones	1 semana														■

Fuente: propia

Ejemplo de un diagrama de Gantt, herramienta utilizada para planificar y controlar las actividades a realizar, contiene las actividades y el tiempo de realización con ello podemos identificar qué tipo y cantidad de recursos vamos a utilizar.

### 2.2.2. Gestión de calidad

Citamos a Tari,

“un sistema de gestión de calidad son herramientas, técnicas y estrategias implementadas para brindar a las organizaciones la facilidad y la viabilidad de planificar, organizar, direccionar y controlar las diferentes acciones y actividades básicas, para el desarrollo y el cumplimiento de las metas y objetivos, mediante la producción de bienes y servicios elaborados con altos estándares de calidad establecidos los cuales son medibles con la implementación de herramientas científicas”. (Tari, 2000, p. 21).

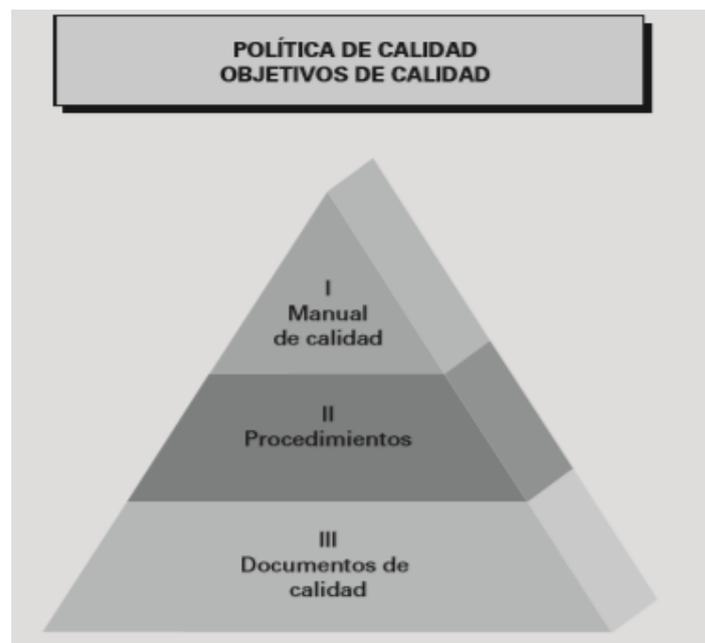
Citamos a Sevat,

“el sistema de gestión de calidad exige necesariamente la unión e integración de todos los factores y elementos, de la zona de operaciones seleccionada. Señala que un sistema de gestión de calidad debería estar liderado por la alta gerencia sin opción a

delegar funciones, es sumamente importante saber el grado de responsabilidad que esto conlleva, las decisiones y el resultado final serán el éxito o el fracaso de un sistema, así mismo, el sistema de gestión de calidad es sumamente útil debido a que proporciona confianza, pero también reduce costos en los procesos. (Sevat, A. 2005. p. 3).

### **2.2.2.1. Política de calidad**

El primer gran paso que debe de realizar una organización para gestionar la calidad es crear una política de calidad. La finalidad de esta acción es dar a los trabajadores empleados clientes y proveedores, señales de que la empresa tiene toda la intención de no escatimar esfuerzos para mejorar la calidad en todos los procesos, en ese sentido el respaldo de los grandes ejecutivos de mayor rango jerárquico será fundamental. de esta forma la política de calidad puede decirse que es un documento declarado y respaldado por la alta jerarquía de la empresa, el cual será el camino adecuado para la mejora de la calidad. (Sevat, A. 2005. p. 3).



Fuente: Alberto Sevat 2005, en su metodología para documentar el ISO 9000.

#### **2.2.2.2. Dirección de Calidad**

Citamos a Tari,

“La implementación de un sistema de gestión de calidad, cambia la naturalidad de la organización, el compromiso y la responsabilidad se inicia desde la alta dirección, incentivando y difundiendo mediante una comunicación asertiva las estrategias que van a ser utilizadas para conseguir los objetivos finales de calidad, señala también que se puedan dar buenos y mejores resultado y con más rapidez en las micro y pequeñas empresas, a comparación con las grandes debido a la facilidad de llegar a más personas por la cantidad propia de dicho entorno”. (Tari, 2000, p. 70).

#### **2.2.2.3. Herramientas para la calidad**

Dentro de una organización como en la vida existen diversas dificultades y problemas, en ese sentido la práctica de identificar y resolver problemas debería ser una filosofía diaria o habitual en el centro de labores, es así que los empleados también pueden ser partícipes, si previamente tienen algún conocimiento o entrenamiento adecuado y si se requiere de una formación más adelantada sería mejor, existen metodologías y herramientas simples como complejas para poner en marcha dicha actividad que encaminan siempre a una mejora de la calidad. (Tari, 2000, p. 172).

Se pueden enumerar 6 herramientas básicas de estadísticas que nos indican la problemática diaria, así como el método para la resolución de problemas.

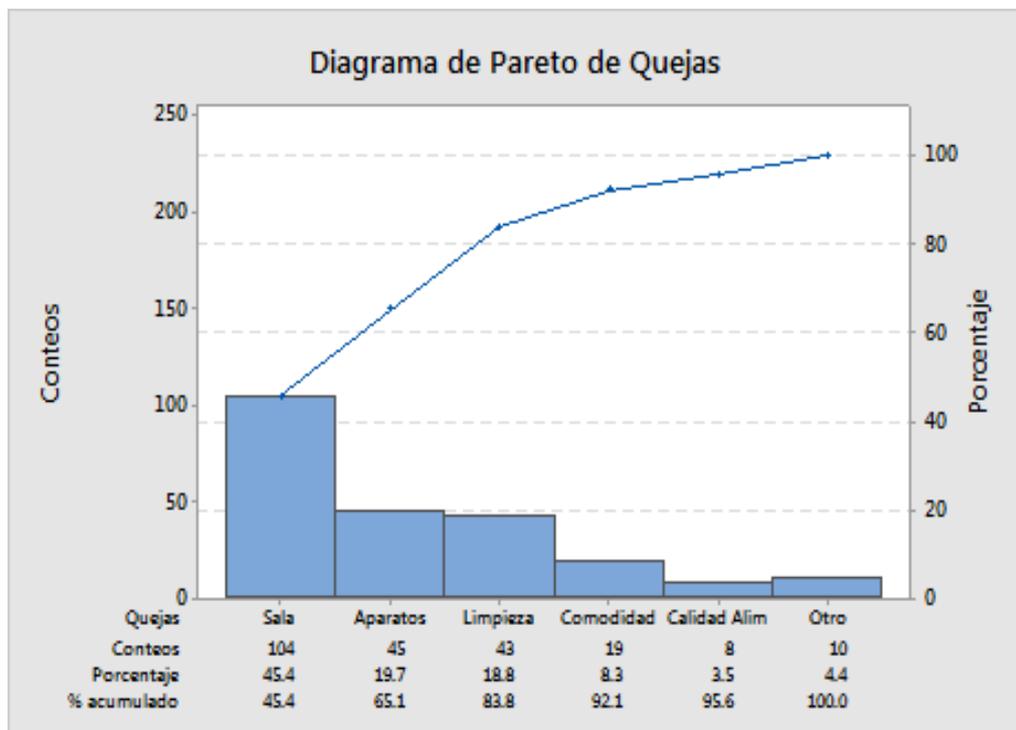
- ❖ Diagrama de causa – efecto.
- ❖ Hoja de verificación.
- ❖ Histograma.
- ❖ Gráfico de Pareto.

- ❖ Diagrama de dispersión.
- ❖ Gráfico de control.

#### 2.2.2.4. Diagrama o gráfico de Pareto

En este trabajo de investigación se decidió en tomar solo como un ejemplo el diagrama de Pareto.

El diagrama o gráfico de Pareto es una herramienta utilizada para identificar las causas de los problemas desde su relevancia, es decir encontrar aquel o aquellos problemas que suceden más a menudo y que causan las principales pérdidas en todo sentido, en simple definición sería de esta manera “dentro de una organización existen diversos problemas pero identificaremos solo el 80% de los principales problemas graves desde el criterio de que es imposible resolver todos los problemas en una sola instancia, de ese 80% hay un 20% de problemas que son aún más graves es decir vamos reduciendo las posibilidades para llegar a soluciones más eficaz y a mayor velocidad.



Fuente: Juan Tari Guillo, 2000, Calidad total fuente de ventaja competitiva

### **2.2.2.5. Mejora continua**

La mejora continua es el corazón de la dirección de calidad es el motivo de la creación de la calidad, debemos tomar en cuenta que siempre habrá oportunidad de mejorar cada cierto tiempo, y llegara a minimizar dificultades y poder acercarnos siempre a la perfección, esto involucra también a todos los miembros jerárquicos, el cambio de mentalidad y adoptar una cultura de calidad es tarea de todos, pero los planos jerárquicos son parte fundamental en fomentar esa cultura organizacional. (Sevat, A. 2005. p. 33).

### **2.2.3. Marco conceptual**

#### **Productividad**

Productividad son indicadores económicos medibles en relación a la cantidad de bienes o servicios producidos, con los recursos utilizados en cada proceso y tiempo determinado.

#### **Tipos de productividad**

Está relacionado directamente a los factores que influyen en la productividad

##### **❖ Productividad laboral**

Corresponde a la mano de obra empleada con el resultado final de la producción de bienes y servicios.

##### **❖ Productividad total de los factores**

Corresponde a la producción total conseguida en todos los factores que participan en el proceso.

##### **❖ Productividad marginal**

Corresponde a la ley de rendimiento, nos dice que mientras más recursos a un factor productivo dará secuencialmente menores incrementos productivos por unidad.

**Tecnología**

Enumera un círculo de recursos, innovación, creación, y procesos empleados para una determinada actividad.

**Normas**

Principios básicos, establecidos en organizaciones e instituciones para el correcto funcionamiento y desarrollo de una actividad.

**Calidad total**

Procedimientos por el cual se emplea un conjunto de técnicas y métodos científicos, con la finalidad de asegurar la calidad dentro de los procesos de trabajo, relacionado a un producto, bien o servicio terminado.

**Mano de obra**

Son habilidades físicas y mentales que toda persona ejerce para la realización de una determinada actividad.

**Recursos**

Son todos aquellos factores y elementos que se utilizan para llegar a un objetivo determinado.

**Control de calidad**

Procedimientos por el cual se emplea un conjunto de técnicas y métodos científicos, con la finalidad de asegurar la calidad dentro de los procesos de trabajo, relacionado a un producto, bien o servicio terminado.

**Organización**

Equipos de personas relacionadas entre ellas, manejando y usando determinados recursos con la finalidad de alcanzar objetivos específicos

### **III. HIPÓTESIS**

La hipótesis es aquello que estamos tratando de probar que puede o no ser posible. Indica que los estudios descriptivos cuyo objetivo es la recolección de información no requieren de hipótesis. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En tal sentido la investigación que se planteó no necesito de hipótesis, debido a que es una investigación descriptiva.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño De La Investigación**

Los diseños considerados en la siguiente investigación son tres: Descriptivo, Transversal, No experimental.

##### **Descriptivo**

La investigación es de tipo de investigación es descriptivo.

Según los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su libro dicen qué: “tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles 25 de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres” (p.152).

##### **Transversal**

La investigación es diseño Transversal – No experimental.

Los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) describen en su libro que el diseño transeccional llamado también transversal es aquél que: “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p.151)

## No Experimental

Los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2010) dicen que la investigación no experimental es aquella que: “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.149)

### 4.2. Población y muestra

La población es indeterminada conformada por todas las MYPES del sector servicio, La empresa Vidriería representaciones Limaymanta E.I.R.L ubicado en Jirón Santa Rosalía 205 San Vicente de cañete Lima Perú, y la muestra está conformado por 8 trabajadores entre directivos Personal administrativo, personal operativo entre otros.

**Tabla 1:** Población

AREA	CARGO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
DIRECCION	GERENTE GENERAL	1	0	1
ADMINISTRATIVO	ADMINISTRADOR/CONTADOR	0	1	1
OPERATIVO	OBRERO	4	2	6

*Fuente:* Vidriería representaciones Limaymanta E.I.R.L 2019

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

**Tabla 2:** Operacionalización de variable “Productividad”.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES "PRODUCTIVIDAD"						
Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Productividad	“La productividad se define como la actividad y acción relacionada con las entradas y salidas de la cantidad de recursos implementados y utilizados con la cantidad de volumen de bienes o servicios fabricados o producidos en los procesos finales”. (Aquino y Castañeda, 2015, p.30).	Se realizó una medición a través de un cuestionario de preguntas que tuvo 4 dimensiones basadas en los principios básicos de la productividad en una empresa.	Importancia de la productividad	Desarrollo económico	¿En su empresa es importante la productividad? ¿Dentro de sus funciones que tan eficiente te consideras?	Nominal
				Eficiencia		Nominal
			Elementos Básicos de la productividad	Recursos	¿La empresa proporciona los recursos básicos para lograr una buena productividad? ¿Cree usted que los servicios o productos que produce satisfacen las expectativas de los clientes?	Nominal
				Satisfacción de los clientes		Nominal
				Valor agregado		Nominal
			Factores de la productividad	Tecnología	¿Cuentan con equipos herramientas, que les facilite más productividad? ¿Cómo considera que es el clima laboral en su empresa? ¿Se ha detenido las actividades por problemas ajenos a la empresa?	Nominal
				Macro entorno		Nominal
				Micro entorno		Nominal
			Planificación	Cronograma de actividades	¿Existen metas de producción en el tiempo en su empresa? ¿Tiene claro las funciones que desempeña? ¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a una meta productiva?	Nominal
				Organización		Nominal
				Establecer objetivos		

**Tabla 3:** Operacionalización de variable “Gestión de calidad”.

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES "GESTIÓN DE CALIDAD"						
Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	“un sistema de gestión de calidad son herramientas, técnicas y estrategias implementadas para brindar a las organizaciones la facilidad y la viabilidad de planificar, organizar, direccionar y controlar las diferentes acciones y actividades básicas, para el desarrollo y el cumplimiento de las metas y objetivos, mediante la producción de bienes y servicios elaborados con altos estándares de calidad establecidos los cuales son medibles con la implementación de herramientas científicas”. (Tari, 2000, p. 21).	Se realizó una medición a través de un cuestionario de preguntas que tuvo 4 dimensiones basadas en los principios básicos de la Gestión de calidad en una empresa.	Políticas de gestión de calidad	Compromiso Directivo	¿Se le hizo la entrega de las políticas internas de trabajo? ¿Cree usted que los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad?	Nominal
				Reglamento interno de trabajo		Nominal
			Dirección de calidad	Control de calidad	¿Quiénes son los responsables del control de calidad? ¿En un caso hipotético que existan deficiencias en la producción o servicio final existe un plan de acción?	Nominal
				Responsabilidad		Nominal
				Objetivos		Nominal
			Herramientas de calidad	Indicadores de gestión	¿Existen indicadores de gestión? ¿se utiliza herramientas para la identificar fallas en los procesos? ¿cree usted que para poder tomar una buena decisión primero tengo que buscar información?	Nominal
				Análisis de los problemas		Nominal
				Causa y efecto de los problemas		Nominal
			Mejora continua	Estandarización de los procesos	¿Existen un manual de funciones? ¿Existe en su empresa capacitación al personal? ¿Está capacitado para realizar sus funciones?	Nominal
				organigrama		Nominal
				Capacitación al personal		

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

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de la investigación previamente construida. La recolección de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015)

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado en este proyecto para la recolección de datos es el cuestionario

#### **4.5. Plan de análisis**

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables atención al cliente y Gestión de Calidad y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta). Se empleó la metodología de tipo cuantitativa de nivel descriptiva y de diseño descriptivo, transversal no experimental las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point, PDF y el Turniting.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Tabla 4:** *Matriz de consistencia.*

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	TECNICA	INSTRUMENTO
Caracterización de la productividad para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa sector servicios caso: Vidriería Representaciones Limaymanta E.I.R.L cañete-2019	¿Cómo es la caracterización de la productividad para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa sector: servicios, caso: Vidriería Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características de la productividad para la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, sector servicio, Caso: Vidriería – representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019?</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> -• Identificar la características de la productividad de las micro y pequeñas empresa sector servicio, caso, Vidriería representaciones Limaymanta E.I.R.L. Cañete - 2019 • Determinar las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector servicio, caso Vidriería representaciones Limaymanta E.I.R.L. Cañete - 2019</p>	<p><b>Variable 1:</b> Productividad</p> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de Calidad.</p>	<p><b>Tipo de la investigación.</b> El tipo de investigación utilizada en este proyecto, es cuantitativa.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> El diseño de la investigación es de nivel descriptivo Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35).</p> <p><b>Diseño De La Investigación</b> Los diseños considerados en la siguiente investigación son tres: Descriptivo, Transversal, No experimental.</p>	La técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta	El instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario.

## **4.7. Principios éticos**

### **Protección a las personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

### **Principio de Beneficencia y no maleficencia**

Esta investigación por su naturaleza no representa riesgo como para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se viene informado de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se busca es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

### **Justicia**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar

equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

### **Principio de integridad científica**

En cada uno de los procesos de la investigación se viene respetando las normas de conducta ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de los protocolos de consentimiento informado, están siendo aceptados por los integrantes de la muestra, como investigador no se está falseando o alterando firmas de los participantes para lograr el objetivo, así mismo tampoco como investigador se está manipulando los cuestionarios. No se tienen conflictos de interés, de surgir alguno durante el desarrollo de la investigación será resuelto oportunamente para no perjudicar el desarrollo y resultados de la investigación.

### **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

Para el inicio de la aplicación del cuestionario, se ha tenido que obtener la aceptación necesariamente del protocolo de consentimiento informado de cada participante de la muestra, ya sea a través de la firma expresa del protocolo de consentimiento o la aceptación del mismo a través de los medios digitales, de esta forma los participantes han dado su consentimiento de formar parte de esta investigación. Asimismo, en el protocolo se detalla el propósito, datos de la investigación y el protagonismo que tomará su participación. Por otro lado, se le informa al participante que toda duda que tenga no los comunique para poder resolverla oportunamente y tenga todo claro respecto a la investigación.

## Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

La muestra de esta investigación son los trabajadores de la empresa por lo tanto, no se causará ningún daño ni existe riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente. Por ello no se declaran daños, riesgos ni beneficios potenciales sobre ellos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### De los datos generales

**Tabla 5:**

*¿Cuál es la edad del encuestado?*

a) 25 a 35 años	4	50.0%
b) 36 a 44 años	2	25.0%
c) 45 a 54 años	1	12.5%
d) 55 a más	1	12.5%
e) Otros	0	0.0%
		100.0%
<b>Muestra</b>	<b>8</b>	

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** de los 8 encuestados dentro de la empresa podemos observar que el 50% de encuestados está en la edad de 25 a 35 años de edad el 25% se encuentra en la edad de 36 a 44 años mientras que el 12.5% está en la edad de 45 a 54 años de edad y el otro 12.5% se encuentra en la edad de 55 años a más. Esto nos da como resultado que la población es relativamente joven, pero con una cierta experiencia, fundamental en el desarrollo de todas las actividades dentro de la empresa estamos hablando de un término medio de edad como para aprender y aportar más ideas.

**Tabla 6:**

*¿Cuál es el sexo del encuestado?*

a) Hombre	7	87.5%
b) Mujer	1	12.5%
Total		100%
Muestra	8	

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** tenemos que 7 personas que representan el 87.5% de encuestados son varones y 1 persona que representa el 12.5% de encuestados es mujer, se determina ampliamente el liderazgo de los varones en diferentes actividades dentro de la empresa, pero cabe destacar que esta persona de sexo femenino es la dueña, gerente general de la empresa, tomando todas las decisiones importantes dentro de la organización que lidera y maneja.

**Tabla 7:**

*¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?*

a) Básico	5	63%
b) Técnico	1	13%
c) Universitario	2	25%
d) Ninguno	0	0%
Muestra	8	
Total		100%

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 5 personas que representa el 63% de la población tienen estudios básicos, 1 persona que representa el 13% de la población tiene estudios técnicos y 2 personas que representan el 25% de la población tienen estudios universitarios, esto nos da como resultado que la dueña cuenta con estudios

universitarios en administración así como el encargado de la parte contable, muy importante esta capacidad de dos personas que prácticamente toman las decisiones más relevantes dentro de la organización. El resto de población de la parte operativa la mayoría cuenta solo con estudios básicos lo cual indica poner mucho énfasis en la formación y capacitación en este grupo de personas.

### Sobre la productividad

**Tabla 8:**

¿En su empresa es importante la productividad?

a) SI	6	75.0%
b) NO	2	25.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 6 personas que representa el 75% de la población indica que si es importante dentro de su empresa la productividad, en contra del 25% de la población que son 2 personas, vemos que la mayoría de personas está comprometida con la productividad es decir existe un compromiso considerable por parte de todos los trabajadores en el desarrollo de la productividad

**Tabla 9:** ¿Dentro de sus funciones que tan eficiente te consideras?

a) Bueno	6	75.0%
b) Malo	0	0.0%
c) Regular	2	25.0%
Muestra	8	
Total		100.0%

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Tabla 11:**

*¿Cree usted que los servicios que brinda satisfacen las expectativas de los clientes?*

a) SI	7	87.5%
b) NO	1	12.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Interpretación:** del total de encuestados 6 personas que representa el 75% indica que su eficiencia dentro de la empresa es buena, 2 personas que representa el 25% de encuestados indica que su rendimiento es regular, esto se puede considerar como una buena valoración de sus funciones con respecto a la productividad que brinda el trabajador hacia la empresa, el ánimo de producir y realizar un buen trabajo dentro de la organización prevalece según la tabla 5.

**Tabla 10:**

*¿La empresa proporciona los recursos básicos para una buena productividad?*

a) SI	4	50.0%
b) NO	4	50.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** de los encuestados 4 personas que representan el 50% de la población señala que efectivamente la empresa le proporciona todos los elementos básicos para el desarrollo de la productividad dentro de la empresa mientras que la mitad es decir 4 personas que representa el 50% de la población señala que no se está proporcionando los recursos básicos para el desarrollo de sus actividades mermando la eficiencia.

**Interpretación:** del total de encuestados 7 personas es decir el 87.5% de la población señala que los servicios que brindan si cumple con las expectativas de los clientes en contraste con 1 sola persona que respondió, que no se cumple con las expectativas de los clientes, en términos productivos se puede decir que la empresa cumple con las expectativas en relación a los clientes, pero que de todas maneras se tendría que mejorar en varios aspectos como tener una base de datos de clientes que se sienten satisfechos con los trabajos.

**Tabla 12:**

*¿Se cuenta con los equipos herramientas materiales que les facilite una mejor productividad?*

a) SI	5	62.5%
b) NO	3	37.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados el 5 personas que representa el 62.5% de encuestados señala que si se cuenta con los materiales herramientas y equipos necesarios para desarrollar todo su potencial en términos de productividad y 3 personas que representa el 37.5% indica que no se cuenta con buenas herramientas y materiales

que les facilite una buena productividad, se puede deducir que la empresa hace todo el esfuerzo necesario para brindar a sus trabajadores los mejores recursos para facilitarles los trabajos y por consecuencia tener una mejor productividad pero que aún ese esfuerzo no está llegando a todos por diferentes factores.

**Tabla 13:**

*¿Cómo consideras que es el clima laboral en su empresa?*

a) Bueno	4	50.0%
b) Malo	2	25.0%
c) Regular	2	25.0%
<b>Muestra</b>	<b>8</b>	
Total		100.0%

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 4 personas que representa el 50% de la población señala que el clima laboral es bueno dentro de la empresa y 2 personas que representa el 25% señala que el clima laboral es regular al igual que 2 personas que también representa el 25% de la población indica que el clima laboral es malo dentro la empresa, se puede deducir que el clima laboral es bueno dentro de la empresa pero que no existe una definida línea de mejora en el clima laboral se debería de poner énfasis en este tema para reforzar y convertirse en una fortaleza dentro de la empresa.

**Tabla 14:**

*¿Se ha detenido la producción por problemas ajenos a la empresa?*

a) SI	7	87.5%
b) NO	1	12.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** Según la encuesta 7 personas que representa el 87.5% de la población señala que si han parado productividad por problemas ajenos a la empresa y solo 1 persona señala que no se vio afectado la producción por problemas externos a la empresa, cabe señalar que tanto el macro entorno como el micro entorno juegan un papel importante el desenvolvimiento de la productividad en la empresa se debe de tener planes de acción para poder minimizar efectos que puedan llegar por problemas externos a la empresa.

**Tabla 15:**

*¿Tiene claro las funciones que desempeña?*

a) SI	6	75.0%
b) NO	2	25.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados el 75% de la población señala que si tiene claro las funciones que desempeña y 2 personas que representa el 25% de la población indica que no tiene claros las funciones que desempeña, se debe de acotar que las personas que dicen que no tienen claro sus funciones son aquellas que no tienen un puesto fijo en la parte de operaciones de la empresa, para conseguir un buen desempeño laboral en relación a la producción se debe de tener en cuenta la posición donde mejor se desempeña cada persona.

**Tabla 16:**

*¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a cumplir una meta definida?*

a) SI	7	87.5%
b) NO	1	12.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados con respecto a las metas y objetivos 7 personas que representa el 87.5% de la población señalaron que si han llegado a una meta impuesta y establecida por la gerencia y solo una persona que representa el 12.5% señalo que no han llegado a ninguna meta, queda claro que si existen metas y objetivos a cumplir pero su cumplimiento depende mucho de la voluntad que le pongan los gerentes y directivos de la organización. También cabe destacar que la frecuencia de estas metas no son continuas, se debería de hacer un análisis sobre mantener este cumplimiento durante un tiempo determinado para poder lograr los objetivos finales.

**Tabla 17:**

*¿Se les hizo entrega de las políticas internas de trabajo?*

a) SI	8	100.0%
b) NO	0	0.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 8 personas es decir el 100% de la población señalo que si le hicieron entrega de las políticas internas de trabajo, esto es una muestra de la voluntad y la intención por parte de la empresa de inculcar las políticas y buenos hábitos seleccionados por la empresa mediante sus propias políticas internas de trabajo.

**Tabla 18:**

*¿Los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad?*

a) SI	5	62.5%
b) NO	3	37.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 5 personas que representa el 62.5% señalan que los dueños si están comprometidos con la calidad y 3 personas que representan el 37.5% de la población señala que la gerencia no está comprometida con la calidad, se ve reflejado en las encuesta que si existe un compromiso claro por parte de la gerencia en sobresalir en tema de calidad pero que aun falta implementar políticas

agresivas para un compromiso total no solo de la parte gerencial sino de todos los pertenecientes a la empresa.

**Tabla 19:** *¿Quiénes son los responsables del control de calidad?*

a) SUPERVISOR	1	12.5%
c) GERENTE	2	25.0%
b) TODOS	5	62.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 5 personas que representan el 62.5% señala que todos son los encargados de la calidad, 2 personas que representa el 25% de la población indica que son los gerentes los encargados de la calidad y 1 persona que representa el 12.5% de encuestados señala que el supervisor o jefe inmediato es el encargado de la calidad, podemos deducir que existe un conocimiento muy bueno al ver que la mayoría responde que todos son los encargados de la calidad.

**Tabla 20:**

*¿Existe planes de acción ante deficiencias en el servicio o producto final?*

a) SI	2	25.0%
c) NO SABE	3	37.5%
b) NO	3	37.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 3 personas que representa el 37.5% de la población encuestada señala que no sabe si existe un plan de corrección ante un mal procedimiento el mismo número 3 personas señalan que no existe ningún plan de acción de corrección de fallas, y 2 personas que representa el 25% de los encuestados señala que si existe un plan de corrección, esto nos hace deducir que si bien existe un plan de corrección aún no está en marcha o no se está aplicando de la manera correcta se debería hacer una análisis para descartar los errores.

**Tabla 21:**

*¿Existen indicadores de gestión?*

a) SI	3	37.5%
c) NO SABE	3	37.5%
b) NO	2	25.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 3 personas que representa el 37.5% de la población señala que si existen indicadores de gestión, 3 personas más que representa el 37.5 de la población señala que no sabe si existe esos tipos de indicadores y 2 personas que representa el 25% de la población indica que no existe indicadores de gestión, se puede deducir que al igual que la pregunta anterior no se está aplicando de la manera correcta, o aún no se ha puesto en marcha alguna herramienta de gestión de calidad para medir ciertas variables o dimensiones, se debe de implementar estas herramientas para poder tener un control de todo los movimientos dentro de los procesos.

**Tabla 22:**

*¿Se utiliza herramientas de gestión para la identificación de fallas en los procesos?*

a) SI	6	75.0%
b) NO	2	25.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 6 personas que representa el 75% de la población señala que si existe herramientas para la identificación de fallas y 2 personas que representa el 25% de encuestados señala que no existe tal herramienta de gestión para la identificación de fallas, cabe señalar que si bien las personas señalan que si existe una herramienta para la identificación de fallas nunca pudieron demostrar que tipo de herramienta de gestión se utiliza.

**Tabla 23:**

*¿Es importante tener la información necesaria para poder tomar una buena decisión?*

a) SI	8	100.0%
b) NO	0	0.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados las 8 personas es decir el 100% de encuestados señala que si es necesario tener una buena base de datos o una buena

información antes de tomar cualquier decisión, entonces podemos deducir que todos están alineados en que antes de poder realizar alguna acción lo primero es buscar información e investigar si es que por algún motivo no sabe de las causas o consecuencias.

**Tabla 24:**

*¿Existe un manual de funciones?*

a) SI	3	37.5%
b) NO	5	62.5%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados el 3 personas que representa el 37.5% de los encuestados señala que si existe un manual de funciones y 5 personas que representa el 62.5% de encuestados señala que no existe tal manual de funciones, cabe señalar que el manual de funciones está plasmado en cada área de trabajo es decir como un cuadro pegado en la pared o en cualquier lugar mas no está establecido, aprobado y publicado por parte de los gerentes o por parte de los directivos como un documento importante.

**Tabla 25:**

*¿Existe en su empresa capacitación al personal en temas de calidad?*

a) SI	4	50.0%
c) NO SABE	0	0.0%

b) NO	4	50.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** del total de encuestados 4 personas que representa el 50% de la población, señala que si existe capacitación al personal en temas de calidad y 4 personas que representa el otro 50% de encuestados señala que no existe capacitación al personal en temas de calidad, como podemos apreciar la capacitación no es constante es decir solo de vez en cuando o cuando hay un tiempo que no está planificado, si bien existe la capacitación, esta no es constante es por eso que muchos no notan las capacitaciones se debe de seguir una disciplina o un habito las capacitaciones e informaciones de todo tipo no solo en temas de calidad.

**Tabla 26:**

*¿Se siente capacitado para realizar sus funciones?*

a) SI	8	100.0%
b) NO	0	0.0%
Total		100%
<b>Muestra</b>		<b>8</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete

**Interpretación:** las 8 personas encuestadas es decir el 100% indica que están capacitados para realizar las actividades para los que han sido contratados, tenemos entonces en la empresa un buen grupo humano en términos de capacidad y eficiencia

laboral debido a la experiencia y al talento que poseen esta debe ser complementado con mejoras continuas, como las constantes capacitaciones, así como toda información brindada a cerca de la organización a la que pertenecen involucrar quizás a los más destacados en la toma de decisiones o inscribirle en cursos para desarrollar todo su potencial esto traerá beneficios no solo para el trabajador y su familia sino también para la misma empresa.

## **5.2. Análisis de resultados.**

### **Del objetivo general.**

Determinar las Características de la Productividad para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicio, Caso: Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019.

- Del total de encuestados 6 personas que representa el 75% de la población indica que si es importante dentro de su empresa la productividad, en contra del 25% de la población que son 2 personas, vemos que la mayoría de personas está comprometida con la productividad es decir existe un compromiso considerable por parte de todos los trabajadores en el desarrollo de la productividad (**ver tabla 4**).
- Del total de encuestados 6 personas que representa el 75% indica que su eficiencia dentro de la empresa es buena, 2 personas que representa el 25% de encuestados indica que su rendimiento es regular, esto se puede considerar como una buena valoración de sus funciones con respecto a la productividad que brinda el trabajador hacia la empresa, el ánimo de producir y realizar un buen trabajo dentro de la organización prevalece (**ver tabla 5**). Guevara, J.

(2019). En cuanto a la conclusión general la productividad empresarial se vio mejorada pasando de 21,5% de productividad deficiente a 88,1% de productividad empresarial alta, es decir que el plan mejora influye significativamente en la mejora de la productividad empresarial. Podemos deducir que la importancia de la productividad en las organizaciones y más aún en las mypes es importante en relación a la eficiencia y eficacia notamos, que si existe el compromiso de la alta dirección tendremos como resultado mejoras significativas.

- Del total de encuestados el 5 personas que representa el 62.5% de encuestados señala que si se cuenta con los materiales herramientas y equipos necesarios para desarrollar todo su potencial en términos de productividad y 3 personas que representa el 37.5% indica que no se cuenta con buenas herramientas y materiales que les facilite una buena productividad, se puede deducir que la empresa hace todo el esfuerzo necesario para brindar a sus trabajadores los mejores recursos para facilitarles los trabajos y por consecuencia tener una mejor productividad pero que aún ese esfuerzo no está llegando a todos por diferentes factores.**(ver tabla 8.)**
- Del total de encuestados 4 personas que representa el 50% de la población señala que el clima laboral es bueno dentro de la empresa y 2 personas que representa el 25% señala que el clima laboral es regular al igual que 2 personas que también representa el 25% de la población indica que el clima laboral es malo dentro la empresa, se puede deducir que el clima laboral es bueno dentro de la empresa pero que no existe una definida línea de mejora en el clima laboral se debería de poner énfasis en este tema para reforzar y convertirse en

una fortaleza dentro de la empresa.(**ver tabla 9.**). En ese sentido Yoshiaki, G. (2017). Concluyó que los sistemas de reconocimiento de actividades (SRA) son más efectivos en el propósito de medir en forma automatizada la productividad de los trabajadores y que la fácil implementación de sistemas tecnológicos aun no es posible, por lo que, para el presente trabajo de memoria, se optó por implementar un sistema manual y más sencillo para las mediciones de datos de terreno. Finalmente, se concluyó que el principal aporte de la técnica de modelación de eventos discretos se encuentra en la etapa de planificación de un proyecto de construcción. Se determina que implementar un sistema de gestión de productividad no es fácil pero que si es necesario es por ello que las condiciones laborales, así como facilitar las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo eficaz de los procesos es importante y que en la empresa que es materia de investigación no se está dando adecuadamente.

### **De los objetivos específicos**

Identificar las Características de la gestión de calidad de las micros y pequeña empresa, sector servicio, Caso: Vidriería – representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019.

- Del total de encuestados 8 personas es decir el 100% de la población señalo que si le hicieron entrega de las políticas internas de trabajo, esto es una muestra de la voluntad y la intención por parte de la empresa de inculcar las políticas y buenos hábitos seleccionados por la empresa mediante sus propias políticas internas de trabajo.  
. (**Ver tabla 13.**).

- Del total de encuestados 5 personas que representa el 62.5% señalan que los dueños si están comprometidos con la calidad y 3 personas que representan el 37.5% de la población señala que la gerencia no está comprometida con la calidad, se ve reflejado en las encuesta que si existe un compromiso claro por parte de la gerencia en sobresalir en tema de calidad pero que aún falta implementar políticas agresivas para un compromiso total no solo de la parte gerencial sino de todos los pertenecientes a la empresa. **(Ver tabla 14.)**
- Pereyra, C. (2016). Dentro de sus conclusiones finales tenemos que Atendiendo la Visión y la Misión herramientas gerenciales de vital importancia, necesarias para que la organización pueda alcanzar sus metas en forma coherente y eficiente.
- Del total de encuestados 6 personas que representa el 75% de la población señala que si existe herramientas para la identificación de fallas y 2 personas que representa el 25% de encuestados señala que no existe tal herramienta de gestión para la identificación de fallas, cabe señalar que si bien las personas señalan que si existe una herramienta para la identificación de fallas nunca pudieron demostrar que tipo de herramienta de gestión se utiliza. **(Ver tabla 18.)**
  - Del total de encuestados el 3 personas que representa el 37.5% de los encuestados señala que si existe un manual de funciones y 5 personas que representa el 62.5% de encuestados señala que no existe tal manual de funciones, cabe señalar que el manual de funciones está plasmado en cada área de trabajo es decir como un cuadro pegado en la pared o en cualquier lugar mas no está establecido, aprobado y publicado por parte de los gerentes o por parte

de los directivos como un documento importante. (**Ver tabla 19.**) Díaz, J. (2018). Se llegó a la conclusión que el Kaizen incide significativamente en la gestión de la calidad de la empresa “Fitness Medical”, Lima 2017. También se determinó que el 94.1% de los encuestados manifiesta que Kaizen incide en el aseguramiento de la calidad, además un 100% está totalmente de acuerdo con esta incidencia. Además, se estableció que el 58.3% de empleados dijo estar totalmente de acuerdo que se mantiene limpio y agradable el ambiente de trabajo, y un 50% de encuestados manifestó que está de acuerdo que poseen conocimiento sobre el manejo de los equipos de protección. Se determina que las herramientas de gestión, así como los manuales o procedimientos inciden significativamente en la gestión de calidad pero que en la empresa vidriería y representaciones limaymanta aún no se han implementado teniendo como resultado un déficit y una desventaja en la gestión de calidad en la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

En el presente proyecto de investigación se llega a la conclusión de que la

productividad es muy importante dentro de la empresa Representaciones limaymanta ya que la mayoría de personas está comprometida con la gerencia y los dueños que utilizan diferentes mecanismos para motivar e influenciar en todos para una buena productividad, además de la eficiencia que muestran según las encuestas todos valoran su trabajo demostrando diariamente sus resultados.

También cabe mencionar que todas estas actividades tienen que ir de la mano con la gestión de calidad que en la empresa no está siendo tomado muy en cuenta si bien es cierto algunas personas tiene algún concepto propio de lo que es calidad la mayoría desconoce el fin y la estructura de una gestión de calidad,

También vemos un déficit y una debilidad en este tema el trabajo de la productividad son conceptos que son paralelamente importante para el desarrollo de las organizaciones pero que se tiene que tener el compromiso claro de trabajar y sacar adelante en un mediano o largo plazo la productividad en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda dentro de los objetivos generales y específicos continuar con el buen

manejo que se viene realizando en la productividad, pero tomar muy en cuenta lo de la mejora continua es decir el siguiente paso en una gestión es implementar, mantener y mejorar, estamos solo en el inicio de una buena política de gestión de la productividad, pero la utilización de herramientas y métodos ayudarían mucho al desarrollo de estas políticas.

En relación a la gestión de calidad se recomienda antes que todo el compromiso gerencial y de todos sus integrantes en la organización definitivamente esto es un trabajo que es responsabilidad netamente de sus directivos y que deberían con su gestión alcanzar a los demás empleados de la empresa, aun así la gestión de calidad en esta organización sin los conocimientos científicos previos va por buen camino igualmente como la productividad el uso de herramientas científicas para el análisis de cada actividad realizada es importante en todo sentido.

La implementación de procedimientos en la productividad está claro en cada actividad y posterior mantenimiento de cada procedimiento será de mucha ayuda para la identificación de errores cometidos en cada actividad.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Tarí, J. (2000). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Publicaciones Universidad de Alicante. España.
- Sevat, A. (2005). Metodología para documentar el ISO 9000 versión 2000. Pontificia Universidad Católica del Perú. Pearson Educación. México.
- Prokopemko, J. La Gestión de la Productividad. (1989). Oficina Internacional del Trabajo, OIT. Ginebra Suiza. Copyright Derechos Reservados
- Paredes, J. (2001). Planificación y control de la producción. Cuenca, Ecuador. Universidad de Cuenca y de la Universidad del Azuay.
- Becerra, f. (2008). Gestion de la producción: una aproximación conceptual. Manizales, Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Bain, D. (1985). Productividad: la solución a los problemas de la empresa. McGraw-Hill Interamericana. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/72409?page=42>
- Aparcana, A. (2019). Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016. (Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cañete, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14525>

Saavedra, T, (2018). Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambogrande año 2018. (Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5943>

Díaz, J. (2018). El kayzen como herramienta de mejora continua, en la gestión de calidad de la empresa “fitnessmedical”, lima 2017. (Pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Ica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4070>

Miyashiro, C. (2017). Aplicación de la metodología de 5 s y la Productividad en la instalación de medidores de agua en la zona sur de lima metropolitana de la empresa consorcio latino de actividades comerciales. (Posgrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4070>

Valdivia, K. (2018). Racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la clínica San Pablo del Distrito de San Borja – 2018. (Pregrado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4290>

Alejandro, E. (2018). Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco – 2018. (Pregrado). Universidad de Huánuco.

Huánuco, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1158>

Seminario, P. (2019). Relación entre la gestión de calidad y la gestión de inventarios en la empresa Nortextil S.A. (Pregrado). Universidad de Piura. Piura, Perú.

Recuperado de:

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4484>

Hilasaca, E. (2018). El sistema de compensación total como herramienta de incentivo para mejorar la productividad de los trabajadores de una empresa papelera ubicada en el distrito de Ate, 2018. (Pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1689>

Pereyra, C. (2016). La Auditoria Interna como instrumento de seguimiento para el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa industrial autopartista Plascar S.A. (Posgrado). Universidad Nacional de Córdoba. Córdoba, Argentina.

Recuperado de: <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/4584>

Cano, C. (2018). La gestión de la calidad en la organización deportiva Caso: Ligas de deportes de balón o pelota de Antioquia. (Pregrado). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Recuperado de:

<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9828>

Álvarez, B., Freire, D., Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (Pregrado) Universidad de Concepción. Los Ángeles, Chile. Recuperado de:  
<http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2495>

Yoshiaki, G. (2017). Evaluación de una nueva metodología para la medición y evaluación de la productividad de la mano de obra. (Pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148353>

## ANEXOS

### Anexo1: Encuestas

#### 1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “caracterización de la productividad para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicio, Caso: Vidriería – Representaciones Limaymanta E.I.R.L Cañete-2019”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado(a).....Fecha:...../...../20.....

#### **A. DATOS DEL ENCUESTADO**

**1. ¿Cuál es la edad del encuestado?**

De 25 a 35 años ( ) De 35 a 44 años ( ) De 45 a 54 años ( ) De 55 a más ( )

**2. ¿Cuál es el género del encuestado?**

Hombre ( ) b) Mujer ( )

**3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?**

Estudios básicos ( ) b) Técnico ( ) c) Universitario ( )

**SOBRE LA PRODUCTIVIDAD**

**4. ¿En su empresa es importante la productividad?**

Si ( ) b) No ( )

**5. ¿Dentro de tus funciones que tan eficiente te consideras?**

Bueno ( ) b) Malo ( ) c) Regular ( )

**6. ¿La empresa proporciona los recursos básicos para una buena productividad?**

Si ( ) No ( )

**7. ¿Cree usted que los servicios que brinda satisfacen las expectativas de los clientes?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿Se cuenta con los equipos herramientas materiales que les facilite una mejor productividad?**

Si ( ) No ( )

**9. ¿Cómo consideras que es el clima laboral en su empresa?**

Bueno ( ) Malo ( ) Regular ( )

**10. ¿Se ha detenido la producción por problemas ajenos a la empresa?**

Si ( )                      No ( )

**11. ¿Existen metas de productividad en el tiempo en su empresa?**

Si ( )      b) No sabe ( )      c) No ( )

**12. ¿Tiene claro las funciones que desempeña?**

Si ( )                      c) No ( )

**13. ¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a cumplir una meta definida?**

Si ( )                      No ( )

#### **DE LA GESTION DE CALIDAD**

**14. ¿Se les hizo entrega de las políticas internas de trabajo?**

Si ( )                      c) No ( )

**15. ¿Los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad?**

a) Si ( )                      b) No ( )

**16. ¿Quiénes son los responsables del control de calidad?**

a) Supervisor ( )                      b) Gerente ( )                      c) Todos ( )

**17. ¿Existe planes de acción ante deficiencias en el servicio o producto final?**

Si ( )                      b) No ( )                      c) No Sabe ( )

**18. ¿Existen indicadores de gestión?**

Si ( )                      b) No ( )                      c) No Sabe ( )

**19. ¿Se utiliza herramientas de gestión para la identificación de fallas en los procesos?**

Si ( )            c) No ( )

**20. ¿Es importante tener la información necesaria para poder tomar una mejor decisión?**

Si ( )            c) No ( )

**21. ¿Existen un manual de funciones?**

Si ( )            b) No sabe ( )            c) No ( )

**22. ¿Existe en su empresa capacitación al personal en temas de calidad?**

Si ( )            c) No ( )

**23. ¿Se siente capacitado para realizar sus funciones?**

Si ( )            c) No ( )

Pucallpa, Julio del 2020

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

ESCOBEDO GÁLVEZ JOSÉ FERNANDO

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde labora: ULADECH

1.5. Cargo que desempeña: COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN FILIAL TUMBES

1.6. Denominación del instrumento:

CUESTIONARIO

1.7. Autor del instrumento: MORALES ESTERRIPA MARÍA ALEJANDRA

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>SOBRE PRODUCTIVIDAD</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		

### Anexo 2: Carta de Autorización

8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
DE LA GESTIÓN DE CALIDAD							
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Se dio las indicaciones correspondientes para la mejora del instrumento.



Firma

Escobedo Gálvez, José Fernando

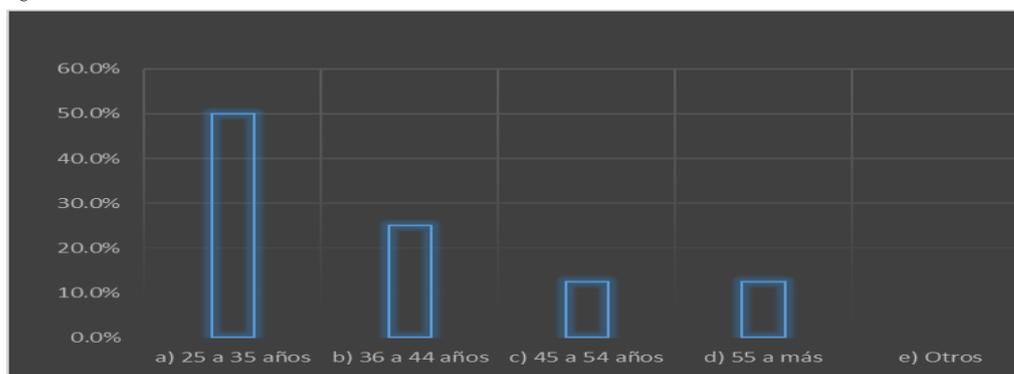
DNI N°44632438

CORLAD N° 09720

### Anexo 3: Figuras

**Figura 1:**

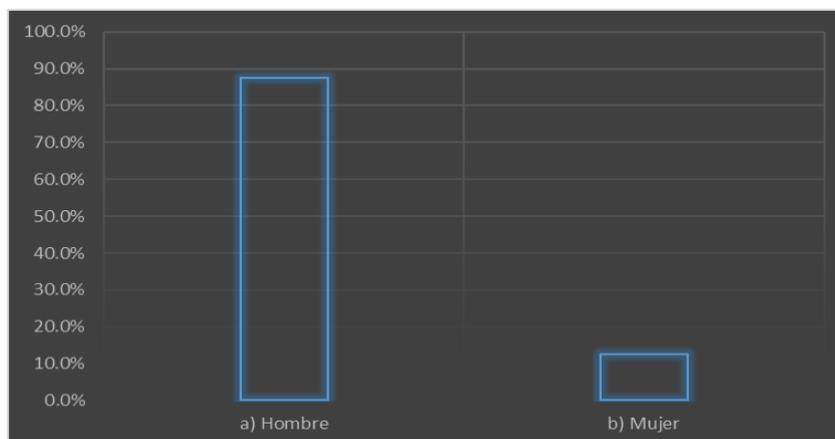
*¿Cuál es la edad del encuestado?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2:**

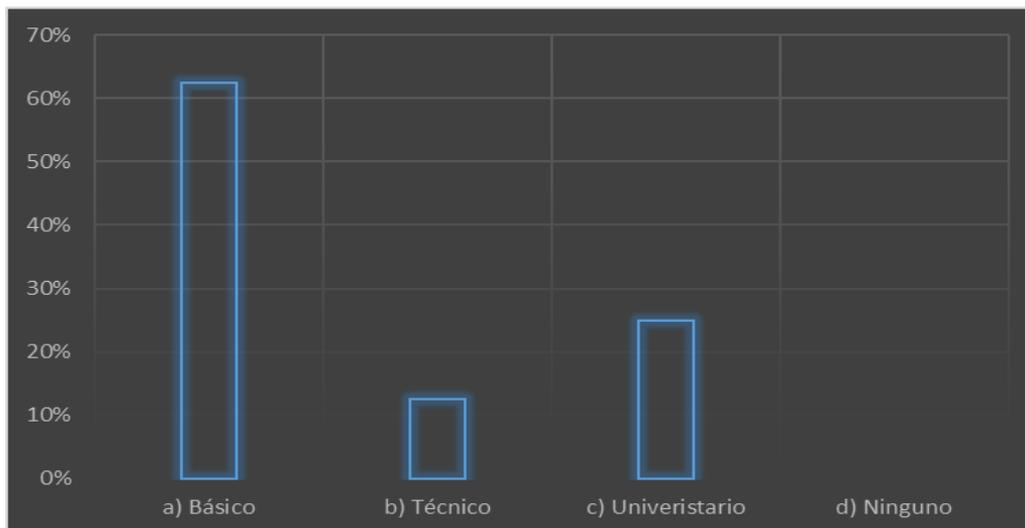
*¿Cuál es el sexo del encuestado?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 3:**

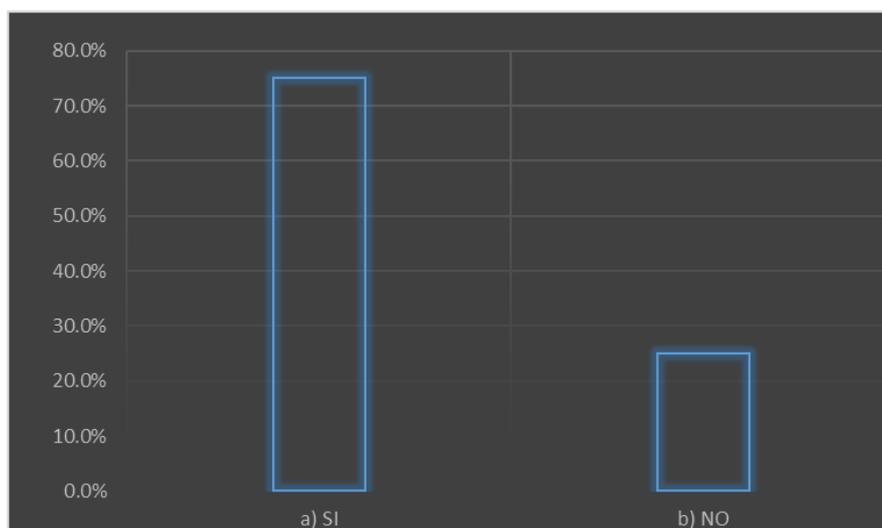
*¿Cuál es el nivel de instrucción del encuestado?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 4:**

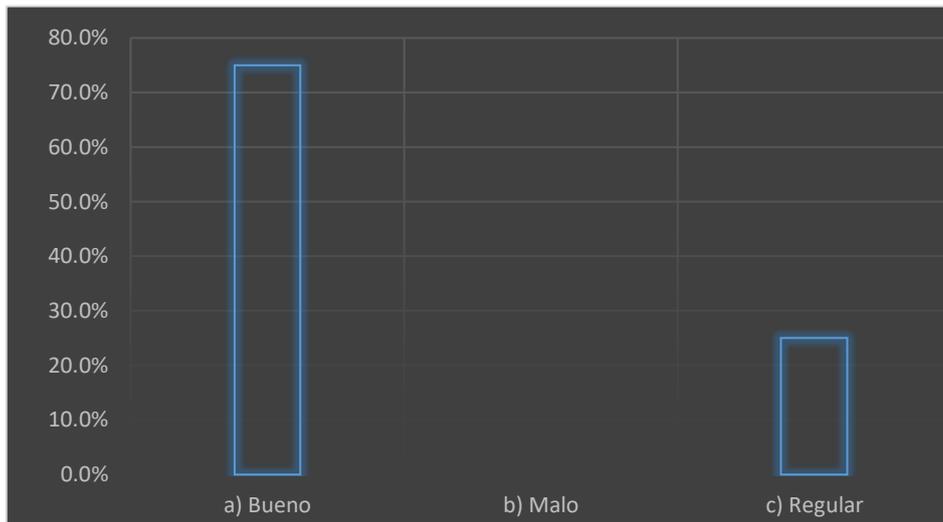
*¿En su empresa es importante la productividad?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 5:**

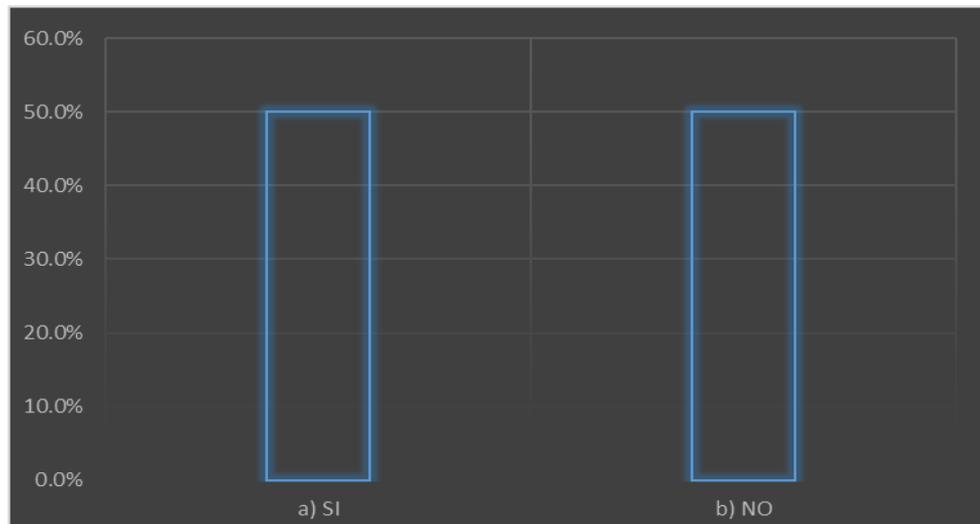
*¿Dentro de sus funciones que tan eficiente te consideras?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 6:**

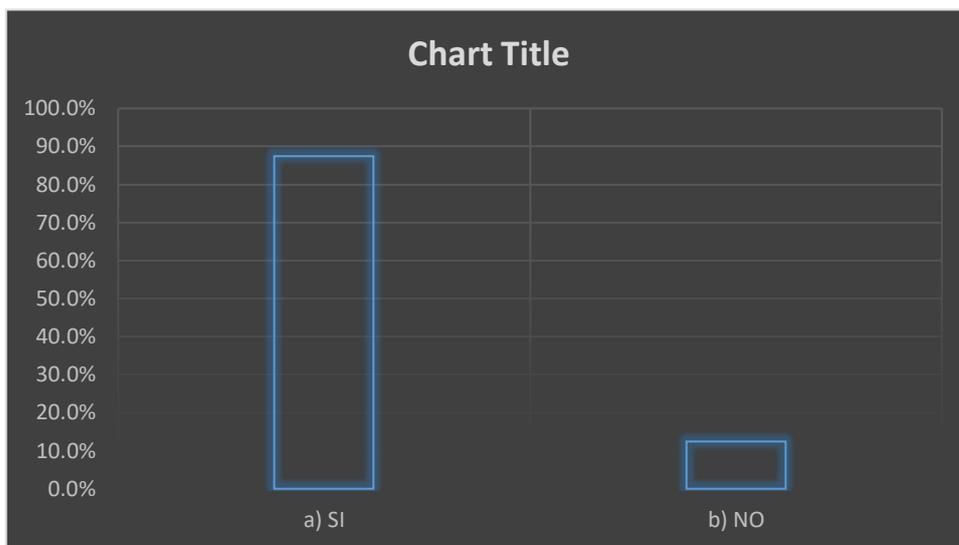
*¿La empresa proporciona los recursos básicos para una buena productividad?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 7:**

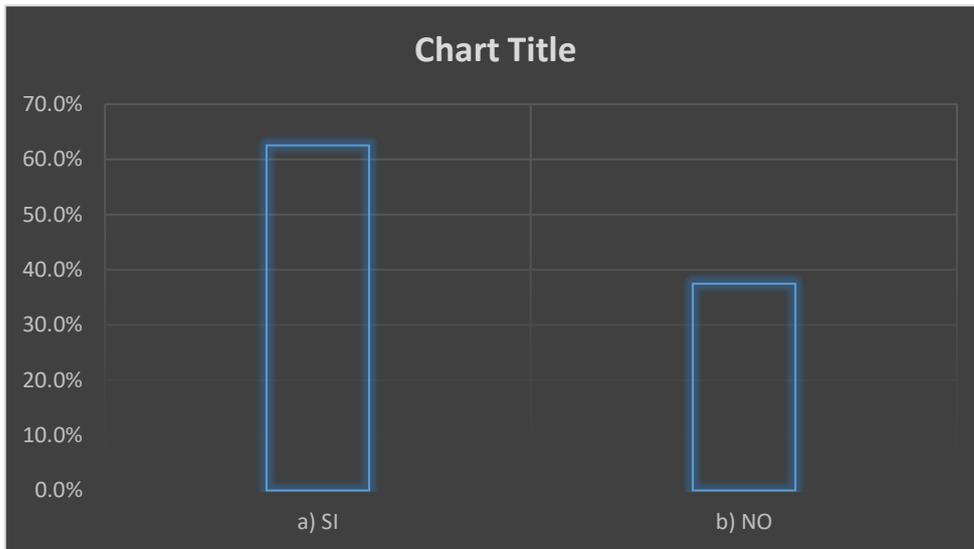
*¿Cree usted que los servicios que brinda satisfacen las expectativas de los Clientes?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 8:**

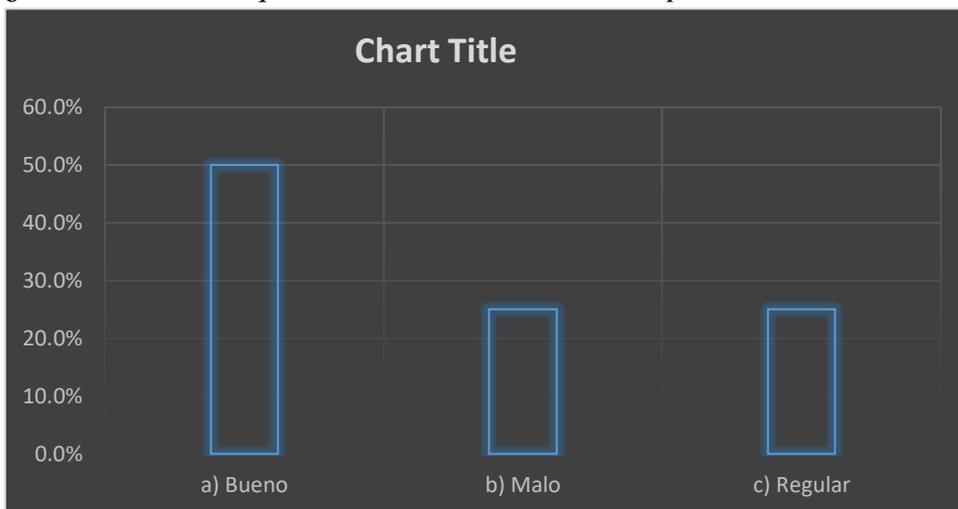
*¿Se cuenta con los equipos herramientas materiales que les facilite una mejor productividad?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 9:**

*¿Cómo consideras que es el clima laboral en su empresa?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10:**

*¿Se ha detenido la producción por problemas ajenos a la empresa?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11:**

*¿Tiene claro las funciones que desempeña?*

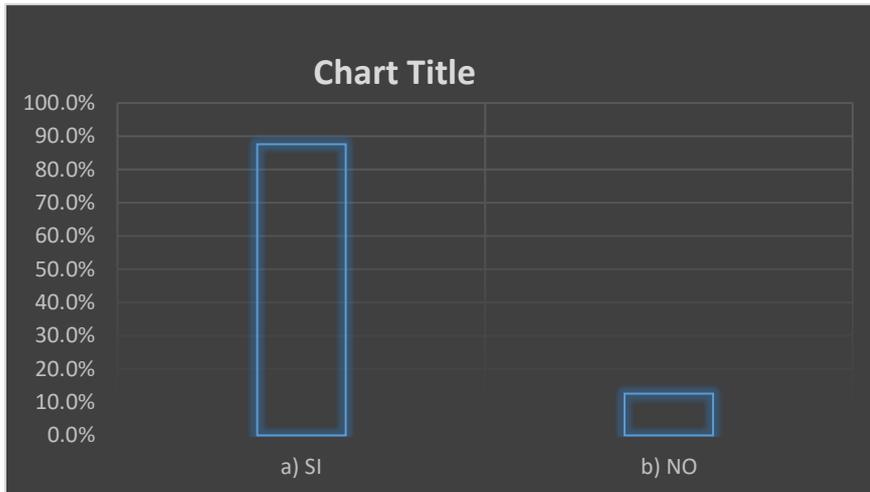


*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 12:**

*¿Durante el tiempo que está trabajando en la empresa llegaron a cumplir una meta*

definida?

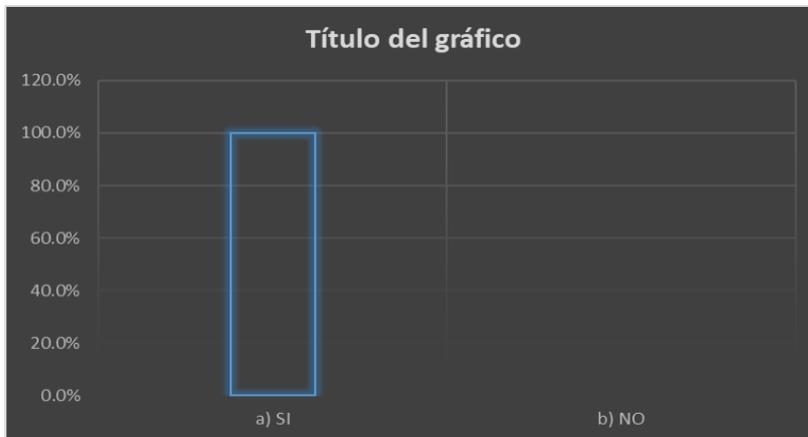


Fuente:

Elaboración propia

**Figura 13:**

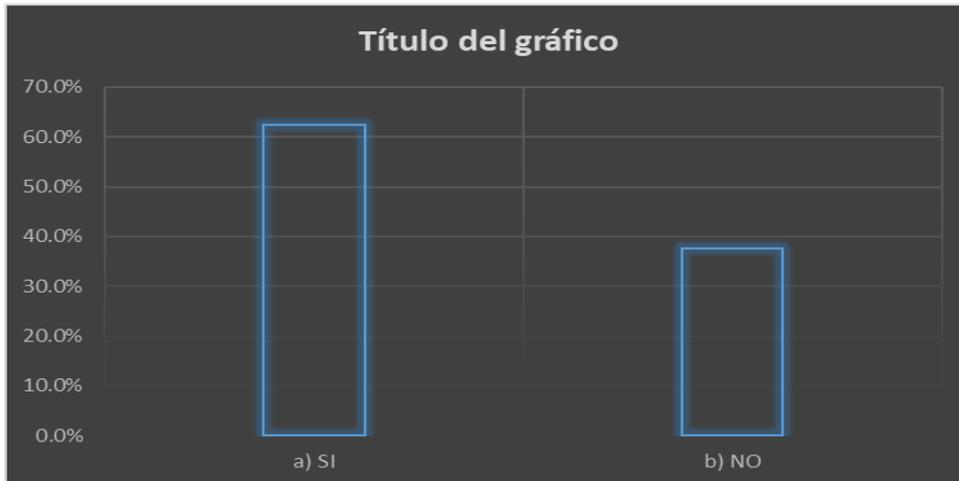
¿Se les hizo entrega de las políticas internas de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

**Figura 14:**

¿Los dueños o directivos de la empresa están comprometidos con la calidad?



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 15:**

*¿Quiénes son los responsables del control de calidad?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 16:**

*¿Existe planes de acción ante deficiencias en el servicio o producto final?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 17:**

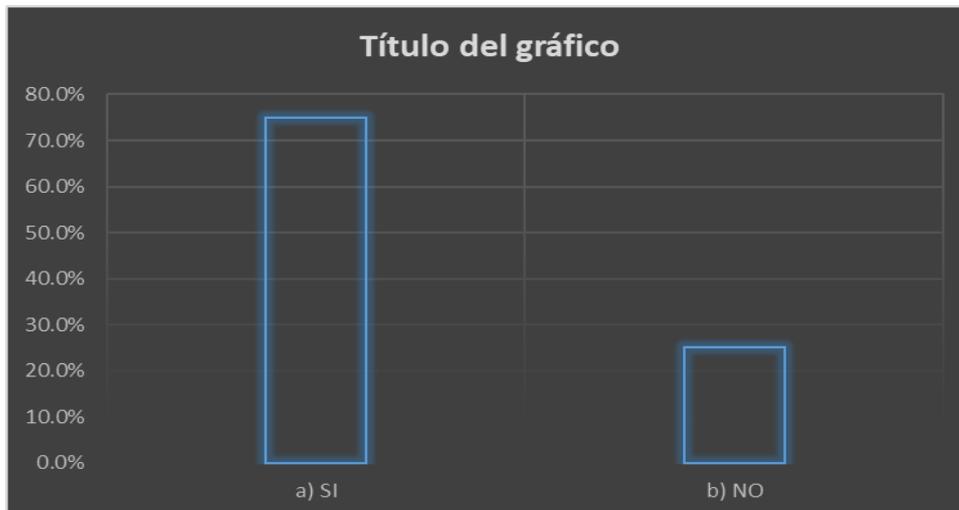
*¿Existen indicadores de gestión?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 18:**

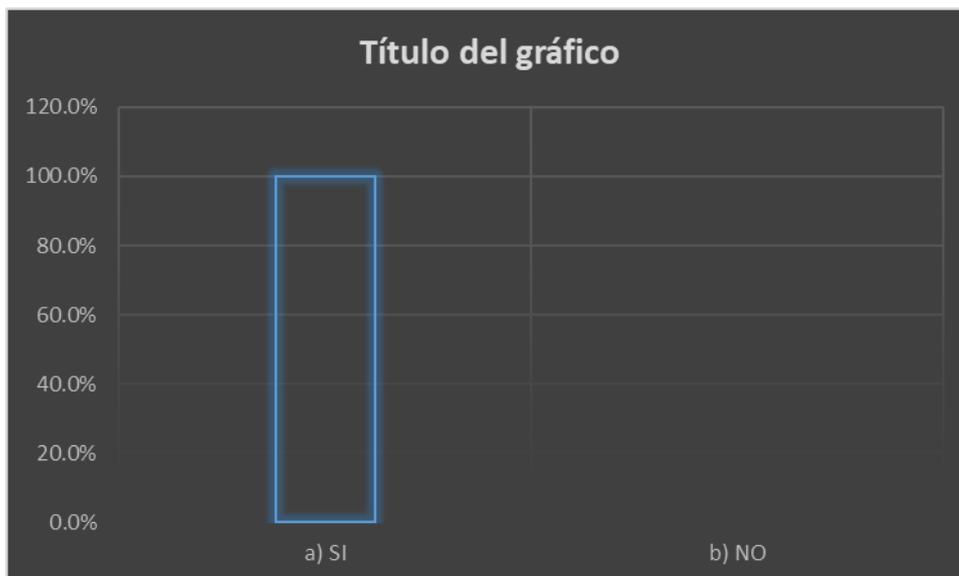
*¿Se utiliza herramientas de gestión para la identificación de fallas en los procesos?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 19:**

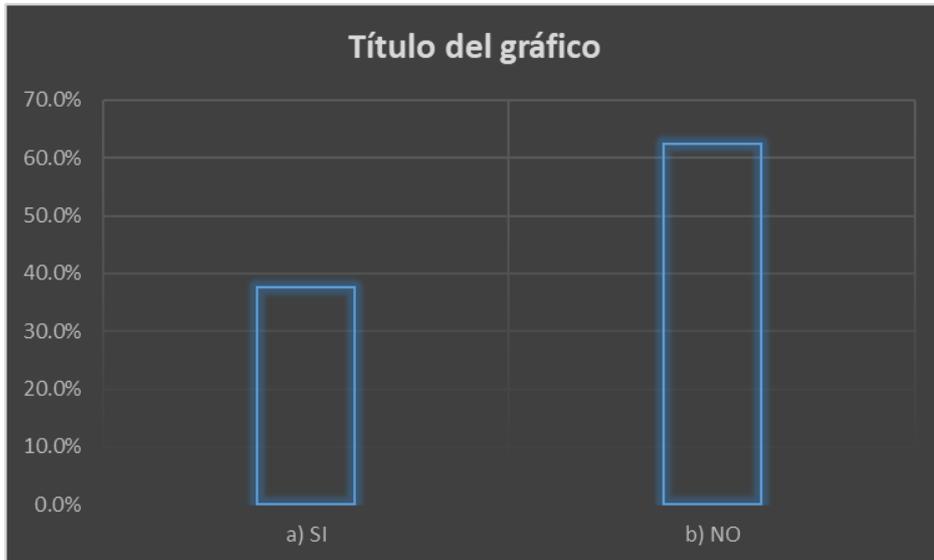
*¿Es importante tener la información necesaria para poder tomar una buena decisión?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 20:**

*¿Existe un manual de funciones?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 21:**

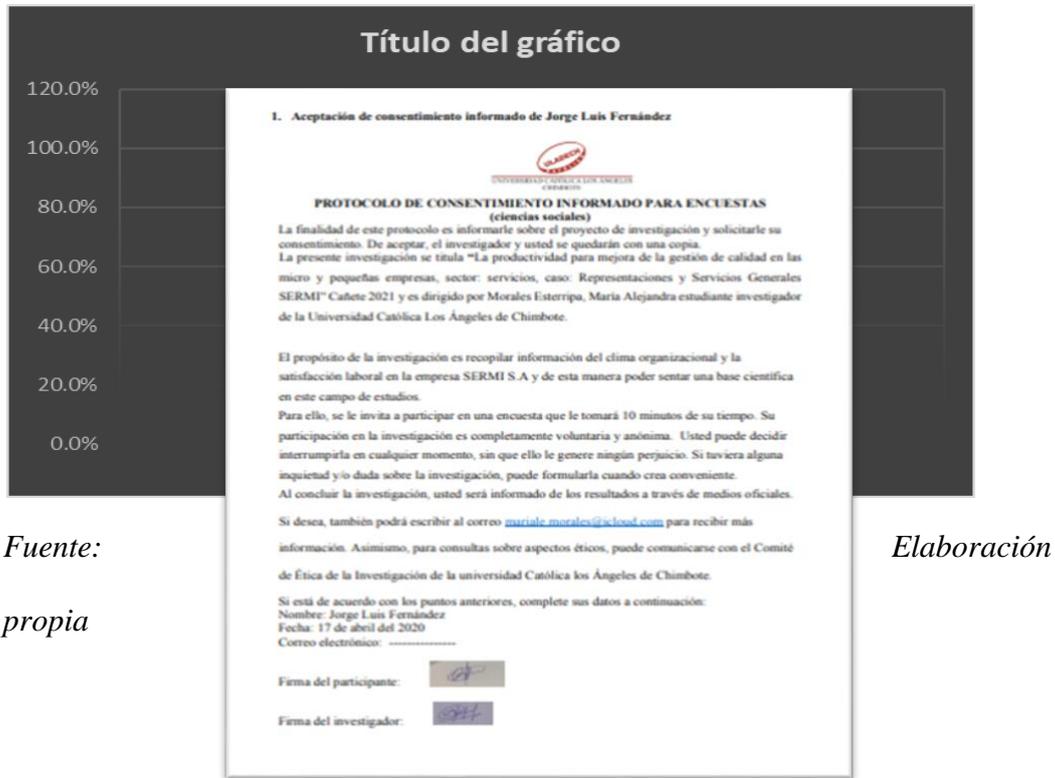
*¿Existe en su empresa capacitación al personal en temas de calidad?*



*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 22:**

¿Se siente capacitado para realizar sus funciones?



#### Anexo 4: Consentimiento Informado

##### Consentimiento informado 1: Jorge Luis Fernández

## Consentimiento informado 2: Junior Lancho Agudelo

### 2. Aceptación de consentimiento informado de Junior Lancho Agudelo



#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI" Cañete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@cloud.com](mailto:mariale.morales@cloud.com) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Junior Lancho Agudelo  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: .....

Firma del participante:

Firma del investigador:

### Consentimiento informado 3: Armando Castillo

3. Aceptación de consentimiento informado de Armando Castillo



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI" Cañete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:  
Nombre: Armando Castillo  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: .....

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

### Consentimiento informado 4: Augusto Casas Pérez

4. Aceptación de consentimiento informado de Augusto Casas Pérez



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI" Cañete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:  
Nombre: Augusto Casas Pérez  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: .....

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## Consentimiento informado 5: García Meneses José

5. Aceptación de consentimiento informado de García Meneses José



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI" Cafete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:  
Nombre: García Meneses José Carlos  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: .....

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## Consentimiento informado 6: Eduard Andia

6. Aceptación de consentimiento informado de Eduard Andia



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI" Cafete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:  
Nombre: Eduard Andia  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: .....

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## Consentimiento informado 7: Franklin Centeno Q.

7. Aceptación de consentimiento informado de Franklin Centeno Q.



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI® Cafete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más 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: Franklin Centeno Quiroz  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## Consentimiento informado 8: José Gonzales Gómez

8. Aceptación de consentimiento informado de José Gonzales Gómez



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(ciencias sociales)

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 se titula "La productividad para mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector: servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales SERMI® Cafete 2021 y es dirigido por Morales Esterripa, María Alejandra estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa SERMI S.A. y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios.

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 medios oficiales.

Si desea, también podrá escribir al correo [mariale.morales@icloud.com](mailto:mariale.morales@icloud.com) para recibir más 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: José Gonzales Gómez  
Fecha: 17 de abril del 2020  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

## Anexo 5: Turniting

The screenshot shows the Turnitin interface. At the top left is the Turnitin logo. The user's name, MARIA ALEJANDRA MORALES ESTERRIPA, and the document title, informe final, are displayed at the top right. The document content is centered and includes the logo of ULADECH CATOLICA, the name of the university (UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE), the faculty (FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS), and the school (ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN). The title of the document is "LA PRODUCTIVIDAD PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR: SERVICIOS, CASO: 'REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES SERMI' CAÑETE - 2020". On the right side, a red box indicates a similarity score of 0%. Below this, a message states "No existen fuentes coincidentes para este informe".

### informe final

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

