



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

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

AUTORA

MORALES ESTERRIPA, MARIA ALEJANDRA

ORCID ID: 0000-0001-9135-7037

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Morales Esterripa, María Alejandra

ORCID: 0000-0001-9135-7037

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Cañete, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID 0000 0002 1003 0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. León Vigo, Maritza
ORCID 0000 0002 1003 0372

Presidente

Mgr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por en todo momento
está conmigo y forjar mi
camino de fe, tu amor y tu
bondad no tienen fin

A mis padres que siempre están
conmigo en las buenas y en las
malas a lo largo de mi vida, por su
paciencia y amor, por motivarme y
fomentar en mí el deseo de
superación.

Mi esposo e hijos que me brindaron
su apoyo incondicional
comprendiéndome, cediéndome el
tiempo necesario y siendo la
motivación en mi vida, gracias por su
amor infinito.

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo y
comprensión.

A mis padres, por su deseo
de logro de sus hijos.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la mejora de la productividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal-descriptivo de propuesta. La población fue finita conformada por 8 trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales SERMI: la muestra fue de tipo censal, no probabilística que tomó a los 8 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el uso de un cuestionario como instrumento de 23 preguntas. Como resultados, se halla que con poca frecuencia el 50.00% de los trabajadores indican que la empresa invierte en capacitación; también existe un limitado despliegue de los planes empresariales (62.50%) situación que limita alcanzar mejores indicadores de productividad. Por otra parte, el 75,0% del personal desconoce las herramientas o técnicas que corresponden aplicar en sus funciones y no practican la filosofía de la mejora continua; situación que limita la gestión empresarial. Finalmente, se concluye que la productividad es un concepto interiorizado en el personal, sin embargo, la dirección (jefaturas) se desdice cuando actúan en oposición a lo que predicán, generando pérdida de liderazgo y respecto a gestión de calidad, que justifica concluir que la gestión está limitada por la carencia de conocimientos técnicos de la gerencia, orientación al trabajo en equipo y mejora continua, que afecta el sentido de dirección como organización.

Palabras clave: calidad, gestión, micro y pequeña empresa, productividad.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine the improvement of productivity for quality management in micro and small enterprises, service sector, case: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. The research was of quantitative type, descriptive level, non-experimental design - transversal-descriptive proposal. The population was finite and consisted of 8 workers of the microenterprise Representaciones y Servicios Generales SERMI: the sample was of census type, non-probabilistic, which took the 8 workers. The technique used was the survey and the use of a questionnaire as an instrument of 23 questions. As results, it is found that 50.00% of the workers infrequently indicate that the company invests in training; there is also a limited deployment of business plans (62.50%), a situation that limits the achievement of better productivity indicators. On the other hand, 75.0% of the personnel do not know the tools or techniques to be applied in their functions and do not practice the philosophy of continuous improvement; a situation that limits business management. Finally, it is concluded that productivity is a concept internalized in the personnel, however, the management (bosses) are disdainful when they act in opposition to what they preach, generating loss of leadership and with respect to quality management, which justifies concluding that management is limited by the lack of technical knowledge of the management, orientation to teamwork and continuous improvement, which affects the sense of direction as an organization.

Key words: quality, management, micro and small enterprises, productivity.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iii
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
III. HIPÓTESIS.....	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1 Diseño de la investigación	29
4.2 Población y muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5 Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos	39
V. RESULTADOS	41
5.1. Resultados	41
5.2. Análisis de resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES	52
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63

ANEXOS	67
Anexo 1. Cronograma de actividades.....	67
Anexo 2. Presupuesto	68
Anexo 3. Instrumento	69
Anexo 4. Consentimiento informado	71
Anexo 5. Validación de instrumento	72
Anexo 6. Hoja de tabulación	78
Anexo 7. Figuras	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.	41
Tabla 2. Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.	42
Tabla 3. Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.	43
Tabla 4. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. ...	44
Tabla 5. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. ...	45
Tabla 6. Plan de mejora	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edad del trabajador	82
Figura 2. Género del trabajador	82
Figura 3. Grado de instrucción	83
Figura 4. Cargo que desempeña.....	83
Figura 5. Tiempo en el cargo	84
Figura 6. Se da prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones	84
Figura 7. El diseño productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación.....	85
Figura 8. La productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos.....	85
Figura 9. La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos, haciendo que estos sean más eficientes y a la vez más productivos	86
Figura 10. El área y las herramientas de trabajo en la empresa son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad.	86
Figura 11. A través de la inversión económica en capital humano especializado, la empresa ha obtenido mejores índices de productividad	87
Figura 12. La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores.	87
Figura 13. La misión y visión brinda orientación a la productividad.	88

Figura 14. El clima laboral favorece la productividad.....	88
Figura 15. Realiza análisis de los procesos.....	89
Figura 16. Plantean propuestas para mejora	89
Figura 17. Ejecuta los planes propuestos	90
Figura 18. Conoce el uso de técnicas para administrar.....	90
Figura 19. Realizan encuestas de satisfacción al cliente.	91
Figura 20. La Innovación es parte de mejora de los procesos	91
Figura 21 Las funciones están alineadas a la misión y visión.	92
Figura 22. La supervisión es eficaz.	92
Figura 23. Existe orientación a lograr valor agregado.....	93

I. INTRODUCCIÓN

En términos de progreso, la productividad ha estado siempre vinculada al desarrollo y crecimiento empresarial. Así, en la actualidad, las empresas tienen la necesidad de mejorar su productividad para lo cual requieren de técnicas y metodologías para lograr grandes y significativos resultados, basados en tiempos de entrega, mejora de procesos y mejora de la calidad. Sin embargo, la micro y pequeña empresa peruana no alcanza eficiencias debido a la informalidad de gestión y carencias en la aplicación de técnicas.

En el aspecto internacional, en Chile se realizó el estudio de 1,992,558 micro emprendedores, identificando que el 52.20% son informales y el 47.80% formales. Donde el 37.90% presenta un alto nivel de informalidad, es decir no genera actividades en el servicio de impuesto, no contienen ningún de registro contable y el micro emprendedor informal se presenta de la siguiente manera: el 23.10% es por cese de contrato, el 17.30% es por responsabilidades familiares, y el 10.60% motivación de emprendimiento. (Ministerio de economía, fomento y turismo de Chile, 2018)

En el ámbito nacional, la micro y pequeñas empresas están motivadas por una cultura de emprendimiento que ha asumido que la capacitación es el mecanismo para lograr mejores niveles de gestión que le permitirán mantenerse en el mercado, la problemática reside en la insistencia de un importante sector de microempresarios con la equivocada idea de que se puede gerenciar por percepciones del mercado sin necesidad del conocimiento técnico para dirigir una empresa.

En el ámbito local, debido a la informalidad empresarial, existen muchas micro y pequeñas empresas que aún no van por el camino de la formalización en ese

contexto es muy difícil permanecer en el tiempo o desarrollarse económicamente, aspecto que se refleja en el ámbito empresarial de la provincia de Cañete, pese a estar bastante cerca a Lima, capital del Perú donde fluye el conocimiento de mejor manera.

Es en Cañete, donde opera la micro y pequeña empresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, que se dedica a la venta de maquinaria y servicio técnico posventa, el cual se identificó que la administración es dirigida bajo una gestión que no se alinea al actual dimensionamiento de sus operaciones, careciendo de productividad y gestión de calidad.

La gestión de la micro y pequeña empresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, está orientada a las ventas y al posicionamiento en el mercado, debido al nivel fuerte de competencia en el rubro de maquinarias, siendo de directiva al personal los resultados comerciales positivos, sin embargo la gerencia no ha venido implementando los mecanismos necesarios para que el personal logre los niveles de desempeño y productividad esperados, situación a la que adicional mente se sumaría el conocimiento gerencial carente de estrategias y liderazgo.

De acuerdo a lo expuesto, la problemática de investigación se resume en el siguiente enunciado: ¿Cuál es el plan de mejora de la productividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020? y como problemas específicos:¿cuáles son las características del perfil de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020; ¿cuáles son las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete,

2020?; ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020? y ¿Cuál será el plan de mejora de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020?

Para dar solución a estas problemáticas se planteó como objetivo general: Determinar la mejora de la productividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar el perfil de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020; Definir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020; Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020 y Elaborar una propuesta de mejora de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Acompañaron en el análisis de la investigación, como antecedentes internacionales los trabajos de los autores: Jalca & López (2020), en su tesis titulada: *Propuesta de un proceso de planeamiento, ejecución y control de la producción basado en buenas prácticas agrícolas implementadas en Guatemala*; Yoshiaki (2017) en su tesis titulada: *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 y Álvarez (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. En el ámbito nacional, se citó a los autores: Hilasaca (2018) en su tesis titulado *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*, Paquita (2019), en su tesis titulada: *Competitividad de la mype de confecciones mediante la gestión integral*, para optar el título profesional de ingeniero textil y confecciones presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y 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. En el ámbito local: Guevara (2019) en su tesis *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*; Valdivia (2018) en su tesis *Racionalización administrativa y la productividad de los trabajadores de la clínica San Pablo del Distrito de San Borja – 2018* y Miyashiro (2017) en su tesis *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*.

La investigación se justifica porque permite conocer mediante el diagnóstico los problemas que atraviesan las micro y pequeñas empresas, a su vez, conocer -dada su importancia – el comportamiento de las variables de productividad y gestión de

calidad para la funcionalidad empresarial. Asimismo, la investigación tiene justificación teórica, porque se realizó la comparación de la redacción de sus resultados con las teorías citadas de la bibliografía especializada disponible de las ciencias administrativas (Pino, 2018) con el fin de verificar su relación. Tiene justificación práctica, porque los resultados obtenidos generaron aportes tanto directos como indirectos para atender la problemática que se planteó en la investigación (Pino 2018) y tiene justificación metodológica, porque el desarrollo de la investigación generó conocimiento válido y confiables (Pino, 2018).

En el aspecto metodológico, la investigación fue de diseño no experimental-transversal- descriptivo-de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población finita de 8 trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales SERMI, Cañete y la muestra de tipo censal, no probabilística que tomó al 100.0% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el uso de un cuestionario como instrumento de 23 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: se identifica que los trabajadores tienen clara la orientación de la productividad como mecanismo de rentabilidad y bienestar, lo que permite deducir que el personal no cuenta con los mecanismos para generar mejores desempeño, en ese sentido estos resultados contrastan con la investigación de Jalca & López (2020), que propone para promover procesos eficientes, la aplicación de estrategias de benchmarking con la cual fueron de aplicación una serie de buenas prácticas que lograron resultados positivos con su práctica. Por otro lado, se halla que el uso de la tecnología no ha sido tomado como prioridad por la gerencia y se observó que el personal no está conforme con las facilidades que brinda la empresa para generar un ambiente propicio para la productividad. También se observó de acuerdo con los resultados

que la empresa no ha priorizado en capacitación para obtener mejores desempeños. Estos resultados contrastan con la investigación de Álvarez (2017) en el sentido que la ausencia de capacitación origina que los trabajadores no alcancen los desempeños necesarios para lograr el nivel de productividad empresarial deseada. Asimismo, en el estudio de la variable gestión de calidad, se pudo tomar conocimiento que existe una carencia de mecanismos para el análisis de los procesos, insumo principal de una práctica de la mejora continua y poca disposición de los trabajadores para elaborar o plantear propuestas de mejora de los procesos de trabajo, resultados que, guardan relación con la investigación de Paz (2017) que identificó las consecuencias de no analizar los procesos que devienen en una baja producción, bajo desempeño de la mano de obra e incluso un layout de planta deficiente.

Como conclusiones de la investigación, se concluyó que la productividad es un concepto interiorizado en el personal, sin embargo, la dirección (jefaturas) se desdice cuando actúan en oposición a lo que predicán, generando pérdida de liderazgo. Se concluyó también que la gestión está limitada por la carencia de conocimientos técnicos de gerencia, orientación al trabajo en equipo y mejora continua, que afecta el sentido de dirección como organización.

Finalmente, como sugerencias se propuso: 1.-Implementar la ejecución del plan de mejora propuestos para mejorar la gestión y en consecuencia lograr productividad en las operaciones; 2.-Elaborar un plan de capacitación gerencia- personal, tomando en cuenta los resultados de investigación, para mejorar aspectos de desempeño y uso de herramientas de gestión en sus labores; 3.-Difundir los planes y objetivos de la empresa a los colaboradores para comprender sus alcances y 4.-

Efectuar las inversiones necesarias para implementar en equipos y herramientas para generar un ambiente de productividad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Productividad

Jalca & López (2020) en su investigación *Propuesta de un proceso de planeamiento, ejecución y control de la producción basado en buenas prácticas agrícolas implementadas en Guatemala, mediante herramientas del modelo de gestión por procesos para incrementar la productividad del cacao; un caso de estudio en Cusco, Perú*, presentado a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para optar el título profesional de ingeniero industrial. Tuvo por objetivo general diseñar un modelo de gestión de procesos basado en Buenas Prácticas Agrícolas para contribuir con la mejora de la productividad del Cacao en la provincia de La Convención, Cusco, Perú. En el aspecto metodológico, se realizó un estudio de campo donde se encuestaron a 68 agricultores cacaoteros con la finalidad de conocer la situación actual de sus procesos y realizar un benchmarking con las BPA (Buenas Prácticas Agrícolas). Con estos resultados, se diseñó el proceso y sus subprocesos cada uno con sus procedimientos, instructivos, registros, indicadores, entre otros. La tesis fue validada por 7 expertos internacionales y por 7 agricultores de la zona, los cuales validaron la estructura, el contenido y el impacto de la investigación. Como conclusiones, existen brechas significativas las cuales generan la baja productividad del cacao; además se obtuvo que el proceso principal y crítico de la producción es el proceso de fertilización el cual está involucrado directamente con el crecimiento y

desarrollo de las parcelas y siendo gestionado siguiendo las BPA logrará el incremento de la productividad del cacao en Cusco.

Yoshiaki (2017) en su investigación *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 dos 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 [m²/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.

Álvarez (2017) en su investigación *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.

Variable 2: Gestión de calidad

Cano (2018) en su investigación *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.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Productividad

Paquita (2019), en su investigación *Competitividad de la mype de confecciones mediante la gestión integral*, para optar el título profesional de

ingeniero textil y confecciones presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo por objetivo general mejorar la competitividad de la mype de confecciones, mediante una metodología denominada gestión integral. Como metodología de investigación, se identifica que se siguió el enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, mientras que el tipo de investigación fue preexperimental, con un diseño de preprueba/posprueba. Como resultados, mediante la implementación de la gestión integral se consigue mejorar el nivel de competitividad en la mype de confecciones de 19.2% a 55.7%, que representa un incremento de 36.5%. El resultado es aceptable con tendencia a regular según la escala utilizada. Por otra parte, entre los indicadores más representativos que se registra en la Empresa de Confecciones durante el periodo de seguimiento se tiene: la formación de empleados se incrementa en 19%, el plazo de entrega mejora en 12.4%, los recursos para nuevos productos se incrementan en 10.8%, los productos con defectos se reducen en 9.5% y la productividad incrementa en 6.8%

Hilasaca (2018) en su investigación *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.

Paz (2017) en su investigación *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 pueden 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.

Variable 2: Gestión de calidad

Alejandro (2018) en su investigación *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.

Antecedentes locales

Variable 1: Productividad

Guevara (2019) en su investigación *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.

Valdivia (2018) en su investigación *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.

Miyashiro (2017) en su investigación *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.

Variable 2: Gestión de calidad

Pérez (2019) en su investigación *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 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% indicó que muy pocas veces establecen objetivos de calidad, el 45% acotó que definen estrategias en concordancia con las metas establecidas, el 40% concluyó que da seguimiento a los procesos que realizan, el 35% comparó que los resultados con las metas trazadas, el 45% mencionó que promueve la mejora continua, el 40% manifestó que detecta los errores y los corrige. Sobre la Capacitación de personal, el 45% indicó que realiza evaluación por desempeño, el 40% afirmó que realiza informes periódicamente, el 50% mencionó 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% sustentó que invierte en el desarrollo profesional de los trabajadores, el 50% afirmó que verifica los resultados de la capacitación y el 35% indicó que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

Díaz (2018) en su investigación *El kayzen como herramienta de mejora continua, en la gestión de calidad de la empresa "fitnessmedical, Lima 2017*, 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.

Saavedra (2018) en su investigación *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 de la investigación

Variable Productividad.

Definición.

La productividad se define como la resultante de la relación entre lo producido y los factores de producción empleados: mano de obra, materiales, energía, etc. La productividad empresarial está asociada a la eficiencia del uso de

recursos y al tiempo, lo que quiere decir que cuanto menor sea el tiempo utilizado para producir o lograr el resultado esperado, se alcanzará más productividad.

En el aspecto laboral, lo definimos como productividad laboral y consiste en el aumento o la disminución de los rendimientos de los trabajadores, originado en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor relacionado, (Duarte, 2019).

La productividad representa un importante aporte a la gestión empresarial sostenible, porque motiva a las empresas ser productivas desde la combinación fija de los factores de producción, obteniendo como resultado mayores volúmenes de producción con el mismo conjunto de insumos impactando positivamente en el medio ambiente en ahorro de energía y reducir la contaminación.

De manera complementaria, la productividad también es una medida de eficiencia usada para predecir la salud futura de una empresa e incluso de un país en la cual, la productividad está en estricta relación de la eficiencia que se alcance con la combinación de sus factores y no con el aumento de éstos, (Jalca & López, 2020).

Productividad empresarial.

Este término está relacionado a un sistema de gestión de calidad eficaz de la empresa. La productividad se vincula a la mejora del proceso productivo que consiste en la comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. En resumen, se trata de obtener un valor agregado de la misma operación de elaborar los productos, (Jalca & López, 2020).

Tipos de productividad.

La productividad puede ser apreciada de distintas formas, desde el punto de vista de la percepción empresarial. Para ser más precisos es la relación compuesta

entre la actividad productiva y los medios (humanos, tecnológicos, infraestructura) necesaria para conseguirla. Los métodos para medir la productividad llevan criterios cuantitativos, pero existen otros tipos de productividad y factores de impacto muy interesantes y efectivos, citamos los siguientes:

Dimensiones e indicadores de la variable productividad.

La investigación con la finalidad de generar un mejor análisis se desprende en las siguientes dimensiones:

- Dimensión Producto.

Es un objeto producido o fabricado, algo material que se elabora mediante un proceso artesanal o industrial para consumo y satisfacción de los clientes, (Jalca & López, 2020).

Indicadores:

Como indicadores citamos:

- Tipos de producto o servicios:

Se dividen en función a las intenciones del comprador, durabilidad y tangibilidad:

- Productos de consumo
- Productos de negocio
- Productos en función a su durabilidad y tangibilidad

- Proyección productiva.

Este concepto está referido a la capacidad de producción, el presupuesto de ventas y las políticas internas de inventarios, respecto a un

determinado periodo de tiempo y teniendo en cuenta relacionarlo respecto a la demanda, de tal forma que no exista la probabilidad de mantener inventario acumulado o inventario ocioso, (Duarte, 2019).

- **Atributos del producto.**

Está referido a las cualidades o características que los clientes valoran de un producto y a su vez determinan su funcionalidad e identidad del mismo. Los atributos pueden ser exigencias técnicas o estéticas respecto a criterios que pueden cambiar en el tiempo, (Duarte, 2019).

- **Dimensión Recursos.**

Una empresa es considerada como tal en la medida que produce bienes y servicios y a su vez satisfagan las expectativas de los clientes. Dependiendo del rubro o actividad de la empresa determinara los beneficios económicos que obtenga. Este proceso productivo se ve necesitado de soportes o recursos: posicionamiento en el mercado (marketing), recursos económicos (función económica), información y data (gestión) y organización y liderazgo (dirección), (Duarte, 2019).

Indicadores:

Como indicadores citamos:

- **Investigación e innovación.**

Mucho más que en las empresas de gran envergadura, en las micro y pequeñas empresas la capacidad de innovación tiene gran relevancia porque mientras sus propios equipos estén en constante innovación a traerá alta competitividad y productividad en las empresas. (Jalca & López, 2020)

- **Logística y distribución.**

Con el fin de alcanzar los objetivos establecidos las empresas tienen una organización empresarial que comprende la propia organización, integración de las unidades y recursos. La correcta asignación y buena administración permitirá el uso eficiente de los recursos con el acompañamiento de las estrategias correspondientes.

- **Tecnologías.**

Propio del siglo XXI es el acompañamiento de las tecnologías en las operaciones de la empresa para lograr ventajas competitivas frente a las empresas que actúan en el mismo entorno o rubro. Es más, el uso de la tecnología representa reducción de costes, mayor productividad y efectividad del recurso tiempo. (Jalca & López, 2020)

- **Condiciones laborales.**

Las condiciones laborales representan una base para la productividad puesto que mantienen un orden en lo que respecta la motivación que impulsa el comportamiento humano en una organización. El propósito es que el trabajador se desenvuelva a gusto y se integre a los objetivos de la organización.

- **Inversión económica.**

Se relaciona al impulso que representa la inversión económica en el desarrollo económico empresarial, para satisfacer las necesidades del mercado actuales, maximizar utilidades y reinvertiendo en futuras operaciones. (Paquita, 2019)

Variable: Gestión de calidad

Definición de gestión de calidad.

Gestión de calidad es (...) “tener la convicción amplia y fundamental para guiar una organización a la mejora continua en el largo plazo, centrados en el cliente identificando sus necesidades y soluciones acertadas”. (Velasco, 2017, p.18) En la práctica, el nivel de desempeño deseado de una microempresa está alienado a buenas prácticas de gestión de calidad que se caracterizan por el uso de técnicas y herramientas para la mejora continua, como mecanismo permanente de desarrollo empresarial.

Para complementar la definición, citamos a E. Deming que la define como una crítica a los procesos que ya existen y pueden ser mejorados; a Juran, que considera que es sintonizar los procesos hacia la satisfacción y/o requerimientos del cliente. También, citamos a la referencia en calidad de K. Ishikawa, que calidad es definida como la creación de una solución útil, confiable y de bajo costo. Finalmente, a Picolo (2017), la calidad es la consecuencia de hacer bien las cosas desde la primera vez.

En conclusión, dirigir la empresa con aplicación de la filosofía de la mejora continua es producir bienes y servicios en alineamiento a los atributos que el cliente espera encontrar, fundamento de la gestión de calidad.

Principios de la gestión de calidad.

Para Velasco (2017), los principios de calidad representan para una gestión la guía de orientación de todos los esfuerzos a la mejora continua”, en tal sentido, es

una orientación que permite visionar el punto óptimo que debe seguir toda organización empresarial entendida en la satisfacción de sus clientes:

- **Principio 1: organización enfocada al cliente**, que está referida a orientar todos los esfuerzos de la empresa en identificar que atributos valora el cliente, (Velasco, 2017).

- **Principio 2: liderazgo**, es a través de esta habilidad que se puede unir las sinergias de todo el equipo a lograr los resultados propuestos, (Velasco, 2017).

- **Principio 3: participación del personal**, representa el involucramiento del personal en identificar como debería ser su mejor contribución a los objetivos de la organización empresarial, (Velasco, 2017).

- **Principio 4: enfoque a procesos**, es el sentido analítico que se espera brindar a cada proceso de la empresa para identificar oportunidades de mejora, (Velasco, 2017).

- **Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión**, está referido a la confección de un propio sistema de mejora de la empresa para lograr nuevos estándares de desempeño, (Velasco, 2017).

- **Principio 6: mejora continua**, es una filosofía que busca automotivar a los miembros de una organización a cuestionar el status quo para proponer otra forma de hacer las cosas, (Velasco, 2017).

- **Principio 7:** enfoque objetivo hacia la toma de decisiones, está referido al proceso efectivo y válido para la toma de decisiones. Lo que no debe ser, es un proceso subjetivo, (Velasco, 2017).

- **Principio 8:** relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, es buscar la integración con los otros componentes externos para generar una sola cadena de mejora continua, (Velasco, 2017).

-

Dimensiones e indicadores de la variable gestión de calidad.

Dimensión 1: mejora de gestión de calidad

Aristizábal (2016), considera técnicas a lo siguiente:

- **Diagrama de causa o efecto**

Es una herramienta que se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. Consiste en utilizar como punto de partida el enunciado del problema y sucesivamente responder un *por qué* hasta identificar la causa raíz.

- **Diagrama de flujo**

Representan gráficamente el flujo y la secuencia de procesos a través de los sistemas. Describen qué operaciones y en qué secuencia se requieren para alcanzar un resultado o producto, ilustrando la secuencia de las operaciones, actividades, puntos de decisión, ramificaciones, rutas paralelas y el orden general del proceso.

- **Hojas de verificación**

Se utilizan como lista de comprobación para la recolección de datos de los atributos mientras se realizan inspecciones para encontrar posibles problemas de calidad

- **Diagrama de Pareto**

Herramienta de análisis que ayuda a tomar decisiones en función de prioridades.

- **Histogramas**

Se utilizan para describir la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística

- **Diagramas de control**

Se utilizan para visualizar en una gráfica el comportamiento de las características del producto a lo largo del tiempo, para determinar si un proceso es estable o no, o si tiene unas características uniformes y predecibles.

- **Diagramas de dispersión**

Se trata de una herramienta especialmente útil para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables.

Dimensión 2: Herramientas de gestión de calidad.

Camisón, et al., (2016), dice que entre las herramientas destacan:

- Herramientas propias del servicio: conocidas como plano del ciclo de servicio, análisis del proceso del cliente, diagrama porqué-qué y ventana del servicio.
- Herramientas administrativas: Tienen como fin orientar a la gestión, diagrama de afinidad, diagrama de árbol, diagrama de flujo, cronograma de actividades.
- Herramientas técnicas: su finalidad es soportar el servicio desde la perspectiva de la mejora continua: espina de pescado, hoja de chequeo, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión.
- Herramientas para análisis de problemas: se orientan a los análisis y propuestas.

Marco conceptual de la investigación

- **Producción Justo a tiempo**

Constituye un elemento importante de la manufactura. Representa la gestión de inventarios *justo a tiempo*, la cual se concentra en “reducir la ineficiencia y el tiempo improductivo en el proceso de producción para mejorar continuamente los procesos y la calidad del producto *justo a tiempo*, ahorrando a las empresas el costo de almacenar grandes inventarios”, (Benzaquén, 2019).

- **Proceso**

“Un proceso es la secuencia de actividades lógicas diseñada para generar un output preestablecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de

inputs necesarios que van añadiendo valor” (Camisón, Cruz y Gonzáles. 2006, p.884)

- **Producto**

Es un objeto producido o fabricado, algo material que se elabora mediante un proceso artesanal o industrial para consumo y satisfacción de los clientes. (Duarte, 2019)

- **Micro y pequeña empresa (MYPE)**

Se toma como definición de micro y pequeña empresa la que se cita en los artículos 2 y 3 de la ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. En la referida ley se utilizan dos criterios que determinan que una empresa sea considerada MYPE:

- i) Número de trabajadores y,
- ii) Monto de ventas.

Primero, si la empresa tiene entre 1 a 10 trabajadores es considerada microempresa. O también puede ser considerada microempresa si las ventas anuales no llegan al monto de 150 UIT (Unidad Impositiva Tributaria). Del mismo modo, una empresa es considerada “pequeña” si el número de trabajadores de la misma no es superior a 50. O también si sus ventas anuales no llegan a 850 UIT.

El cumplimiento de cualquiera de estas características califica a las empresas como MYPE. Esta definición es la más usada por los investigadores del tema laboral y su aplicación, aunque imperfecta, es la que de mejor manera se aproxima su realidad (Ley N° 28015).

III. HIPÓTESIS

Pino (2018) menciona que en las investigaciones de tipo descriptiva enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

En la presente investigación titulada: 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, no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva – de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Según Sánchez (2019), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.152).

La investigación fue no experimental, en razón a que no se manipularon deliberadamente a las variables productividad y gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. Solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

Para Sánchez (2019) también se denomina transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su comportamiento.

La investigación que se presenta fue transversal, porque el estudio de investigación titulada 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, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2020.

Descriptivo

Según Sánchez (2019), las investigaciones de nivel descriptivo detallan situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (p.155).

La investigación fue descriptiva porque solo se describieron las principales características de las variables de productividad y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

De propuesta

Según Hernández et al., (2014) una investigación de propuesta está orientada a establecer e identificar detalles, características y perfiles de personas o grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

En la investigación que se presenta se elaboró una propuesta y un plan de mejora respecto a los resultados encontradas en la investigación de las variables productividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete,2020.

4.2 Población y muestra

Población

Para Sánchez (2019), la población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas, (p.66).

La población para la investigación de ambas variables es finita, conformada por ocho trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Muestra

Para Bernal (2016), considera que “teniendo claridad sobre el problema a investigar, es necesario definir quienes, y que características deberán tener los sujetos participantes en el estudio”, p.210.

La muestra para el estudio es de tipo censal, no probabilística que tomó a los ocho trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Criterio de inclusión:

Se consideró al administrador y siete trabajadores, quienes están involucrados en la dirección y ejecución de las actividades de la micro y pequeña empresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete.

Criterio de exclusión:

Bajo la misma premisa expuesta de Bernal (2016), se excluye de la investigación a proveedores y clientes.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<i>Productividad</i>	La productividad se define como la resultante de la relación entre lo producido y los factores de producción empleados: mano de obra, materiales, energía, etc. La productividad empresarial está asociada a la eficiencia del uso de recursos y al tiempo, lo que quiere decir que cuanto menor sea el tiempo utilizado para producir o lograr el resultado esperado, se	Productos	Tipos de productos y servicios	1.-Se da prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones.	Trabajadores	Likert
			Tipos de materiales e insumos	2.-El diseño de productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación para responder a los clientes y ampliar mercados.		
			Proyección productiva	3.-La productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos.		
			Atributos del producto	4.-La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos, haciendo que estos sean más eficientes y a la vez más productivos.		
		Recursos	Investigación e innovación	5.-El área y las herramientas de trabajo en la empresa son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad		

	alcanzará más productividad. (Duarte, 2019)		Logística y distribución	6.- A través de la inversión económica en capital humano especializado, la empresa ha obtenido mejores índices de productividad		
			Tecnologías	7.- La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores.		
			Condiciones laborales	8.- La misión y visión brinda orientación a la productividad		
			Inversión económica	9.-El clima laboral favorece la productividad		

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<i>Gestión de calidad</i>	Es el régimen para administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad. (Jabayoles et al., (2020).	Mejora de proceso	Análisis de proceso	10.- Realiza análisis de los procesos	Trabajadores	Likert
			Propuesta	11.- Plantean propuestas para mejora		
			Aplicación	12.-Ejecuta los planes propuestos		
		Herramientas	Técnicas	13.- Conoce el uso de técnicas para administrar		
			Encuestas	14.-Realizan encuestas de satisfacción al cliente		
			Innovación	15.- La Innovación es parte de mejora de los procesos		
		Propósito	Misión, visión	16.-Las funciones están alineadas a la misión y visión		
			Dirección	17. La supervisión es eficaz		
			Valor agregado	18. Existe orientación a lograr valor agregado		

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Pino (2018) la técnica de encuesta permite obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente, (p.450).

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta en trabajadores para las variables productividad y gestión de calidad.

Instrumento

Los instrumentos son los cuestionarios de preguntas que permitieron obtener la información necesaria de las variables destinadas a lograr los objetivos de investigación y como tipo de respuesta se utilizó la escala de medición Likert. Para Pino (2018) la encuesta ayuda a normalizar la medida de surtido de información.

En la investigación para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario conformado por 5 preguntas generales, 9 preguntas para la variable productividad y 9 preguntas para la variable gestión de calidad, (Anexo 3).

4.5 Plan de análisis

Para Sánchez (2019) el plan de análisis se refiere al proceso de organización para el análisis de los datos de las encuestas. Este plan está diseñado para ayudar a lograr los objetivos del rigor de la investigación, (p.39).

Para el trabajo de investigación titulado: 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, se utilizaron los programas informáticos como: Microsoft Word donde se realizará la redacción del

trabajo de investigación, también se hizo uso del Microsoft Excel para la realización de la tabulación de la información obtenida con el instrumento cuestionario asimismo nos ayudó para realizar las tablas y figuras. Además, también se usaron PDF para la presentación final del informe de investigación. Otro programa que se utilizó es Microsoft Power Point para la elaboración de la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación, y por último se utilizó Mendeley ya que nos permitió realizar correctamente las citas y referencias bibliográficas, finalmente se hizo uso del Turnitin, este programa evidenció que similitud tiene respecto a otras investigaciones.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
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.	¿Cuál es el plan de mejora de la productividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020?	Objetivo general	Productividad	El diseño de la investigación fue No experimental / transversal. / descriptivo de propuesta	Población: Población finita, conformada por 8 trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.	Técnica: Encuesta, aplicada a trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.	Se utilizaron los programas de Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS y el análisis descriptivo .
		Determinar la mejora de la productividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.					
		Objetivos específicos	Gestión de calidad				

		<p>Generales Sermi, Cañete, 2020.</p> <p>3. Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.</p> <p>4. Elaborar una propuesta de mejora de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.</p>			<p>nes y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

4.7 Principios éticos

Basados en el Código de ética para la investigación versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021.

Principio de protección a las personas

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

Principio de libre participación y derecho a estar informado

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia,

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación. Como ya sabemos la justicia es el principio de igualdad y equidad y bajo este principio ninguna trabajador o cliente de la Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020. fue excluida o tratado de manera injusta.

Principio de integridad científica

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Objetivo específico 1:

Determinar el perfil de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Tabla 1.

Características de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

<i>Características de los trabajadores</i>	N	%
Rango de edad del trabajador		
De 18 a 25 años	2	25.00
De 29 a 50 años	5	62.50
De 51 a más años	1	12.50
Total	8	100.00
Género del trabajador		
Femenino	2	25.00
Masculino	6	75.00
Total	8	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	1	12.50
Técnico	5	62.50
Universitario	2	25.00
Total	8	100.00
Cargo que desempeña		
Gerente	1	12.50
Asistente	7	87.50
Total	8	100.00
Tiempo en el cargo		
De 0 a 5 años	2	25.00
De 6 a 10 años	5	62.50
De 11 a más años	1	12.50
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Objetivo específico 2:

Definir las características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Tabla 2.

Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

<i>Características de la productividad</i>	N	%
Prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones		
Muy pocas veces	2	25.00
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	1	12.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Diseño de productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación.		
Muy pocas veces	1	12.50
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	12.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	6	75.00
Total	8	100.00
La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos más eficientes y a la vez más productivos.		
Muy pocas veces	1	12.50
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad		
Muy pocas veces	1	12.50
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00

Sigue...///

Tabla 3.

Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

///...Continúa

<i>Características de la productividad</i>	N	%
<i>La empresa ha obtenido mejores índices de productividad</i>		
Muy pocas veces	1	12.50
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<i>La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores</i>		
Muy pocas veces	2	25.00
Algunas veces	5	62.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
<i>La misión y visión brinda orientación a la productividad</i>		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
<i>El clima laboral favorece la productividad</i>		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	62.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Objetivo específico 3:

Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Tabla 4.

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

<i>Características de la gestión de calidad</i>	N	%
Realiza análisis de los procesos		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Plantean propuestas para mejora		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Ejecuta los planes propuestos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	62.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00
Conoce el uso de técnicas para administrar		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	0.00
Total	8	100.00
Realizan encuestas de satisfacción al cliente		
Muy pocas veces	2	25.00
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	1	12.50
Siempre	1	12.50
Total	8	100.00

Tabla 5.

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

<i>Características de la gestión de calidad</i>	N	%
La Innovación es parte de mejora de los procesos		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	62.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00
Las funciones están alineadas a la misión y visión		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	3	37.50
Total	8	100.00
La supervisión es eficaz		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	12.50
Casi siempre	3	37.50
Siempre	4	50.00
Total	8	100.00
Existe orientación a lograr valor agregado		
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	62.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	2	25.00
Total	8	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a trabajadores de la microempresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Tabla 6.

Elaborar una propuesta de mejora de la productividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable
Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad	Personal no conoce las herramientas. Se desconoce efecto de los indicadores de productividad.	No recibieron inducción del puesto de trabajo. No se ha difundido planes de la empresa	Descoordinaciones operativas Desempeño por debajo de lo esperado Metas con retardo en su consecución.	Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. Difundir estándares de gestión. Trabajo de equipo.	Gerencia Responsables de áreas. Personal
Realiza análisis de los procesos	Errores recurrentes Desempeño por debajo de lo esperado	Personal sin orientación a la mejora continua Gerencia sin plan de capacitación.	Altos costos de operación Incremento de mermas	Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. Proyectos de mejora	Gerencia Responsables de áreas. Personal
Ejecuta los planes propuestos	Ausencia de proyectos de mejora. Resistencia al cambio	Personal sin orientación a la mejora continua Falta de supervisión	Baja productividad Falta de dirección Pérdida de oportunidades.	Liderazgo de gerencia Formación de equipos de trabajo	Gerencia Responsables de áreas. Personal

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Los datos obtenidos en el trabajo de campo fueron analizados para dar respuestas a los objetivos específicos planteados en la investigación:

En rango de edad del trabajador, se identifica que la mayoría del personal de la empresa está conformada por trabajadores jóvenes y adultos (62.50%), es decir, con mejor capacidad para el trabajo y en Género del trabajador, se identifica que la nómina de trabajadores está conformada por ambos sexos, masculino (75.0%), femenino (25.0%), (Tabla 1).

En grado de instrucción, se identifica que la mayoría (62.50%) del personal tiene instrucción técnica y representa una mejor instrucción para el trabajo y en cargo que desempeña, la mayoría mantiene el cargo de asistente de ventas y en Tiempo en el cargo, la mayoría 62,5% del personal tiene trayectoria mayor a seis años en la empresa (Tabla 1). Estos resultados guardan relación con Valdivia (2018) que identifica un perfil similar en su investigación, concluyendo que un colaborador joven e instruido está en capacidad de brindar mejores aportes y desempeños en las empresas.

Tabla 2. Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Diseño de productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación: se identifica que el principal insumo para hacer mejoras, la innovación, es casi con frecuencia una constante en la gestión: el 50.00%. de los trabajadores manifiestan que casi siempre los esfuerzos por diseñar un nuevo producto recojan las necesidades de los clientes. De esta forma se identifica que los trabajadores tienen clara la orientación de la productividad como mecanismo de rentabilidad y bienestar, lo que permite deducir que el personal no cuenta con los mecanismos para generar mejores desempeño, en ese sentido estos resultados contrastan con la investigación de Jalca & López (2020), que propone para promover procesos eficientes, la aplicación de estrategias de benchmarking con la cual fueron de aplicación una serie de buenas prácticas que lograron resultados positivos con su práctica.

Las herramientas de trabajo son las adecuadas para gestionar con productividad: Solo el 37.50% conoce el uso de herramientas y técnicas: Se observa que el personal no goza del expertiz para generar un ambiente propicio para la productividad. La empresa no ha priorizado en capacitación para obtener mejores desempeños. Estos resultados contrastan con la investigación de Álvarez (2017) en el sentido que la ausencia de capacitación origina que los trabajadores no alcancen los desempeños necesarios para lograr el nivel de productividad empresarial deseada. Por otra parte, se identificó que la gerencia no despliega oportunamente a los trabajadores los objetivos y planes de la empresa.

La misión y visión de la empresa no es bien comprendida por los trabajadores, siendo de responsabilidad de la gerencia. Se identificó que para la mayoría de los trabajadores (62,5%) indican que el clima laboral no favorece la productividad por el contrario la limita. Con estos resultados se concluye que la gerencia no promueve un clima de productividad, que en contraparte contrastan con la investigación de Paquita (2019) que en su investigación identifica que la participación de la gerencia a través del impulso de nuevas estrategias e involucramiento del personal permite alcanzar niveles de competitividad y productividad deseados.

Tabla 4

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Realiza análisis de los procesos: El personal de la empresa en su mayoría (50.0%) es consiente que existe una carencia de mecanismos para el análisis de los procesos, insumo principal de una práctica de la mejora continua (Tabla 4). Estos resultados permiten conocer que existe poca disposición de los trabajadores para elaborar o plantear propuestas de mejora de los procesos de trabajo, resultados que guardan relación con la investigación de Paz (2017) que identifica que las consecuencias de no analizar los procesos devienen en una baja producción, el bajo desempeño de la mano de obra e incluso un layout de planta deficiente.

Plantean propuestas para mejora: Se identifica que el nivel de ejecución de un plan de mejora recae en un solo colaborador y la frecuencia de ejecución es poco frecuente (62.50%), asimismo se identifica que la causa de la falta de innovación y

análisis de los procesos es por la carencia de aplicación de la filosofía de la mejora continua y bajo nivel de capacitación en técnicas de la administración (75,0%). Estos resultados guardan relación con la investigación de Cano (2018) donde identifica una brecha entre la técnica y la gestión empírica de la organización investigada. De acuerdo a los resultados, se identifica poca orientación al cliente, situación que compromete realizar una oportuna retroalimentación al cliente.

La innovación es parte de mejora de los procesos: la investigación halla que el 62.50% de los trabajadores presentan poca motivación y disponibilidad para la innovación. También se identificó que las funciones de los trabajadores no están alineadas a la misión y visión de la empresa, por lo que urge desplegar a los trabajadores y rediseñar funciones. Estos resultados contrastan con la investigación de Saavedra (2018) porque la gestión de los trabajadores que participaron en la investigación demostró en el 88,0% que se enfocan en la calidad que conlleva el diseño innovador para cumplir con los atributos de valor del cliente.

La supervisión es eficaz: en la investigación se determina que es una prioridad dentro de los procesos por la gerencia de la empresa. El resultado guarda relación con la investigación de Miyashiro (2017), en el sentido que la supervisión (78.0%) permite la aplicabilidad de los procedimientos establecidos en la empresa que buscan mejores desempeños, productividad y calidad.

Existe orientación a lograr valor agregado: en la investigación se determina que el 62,5% de los trabajadores no se orienta a generar un buen desempeño que originaría la productividad. Estos resultados guardan relación con la investigación de Pérez (2019), siendo la estrategia la capacitación, por este motivo se elaboró un plan de

capacitación para brindar a los colaboradores un sentido de dirección en función a la misión y visión, trayendo en consecuencia mejores desempeños e indicadores de productividad.

VI. CONCLUSIONES

- La empresa en estudio mantiene en su mayoría a personal joven en el rango de edad de 29 a 50 años, de género masculino, con educación superior-técnica y en capacidad de brindar mejores aportes y desempeños para generar productividad y calidad. Es decir, la empresa puede contar con su personal para alcanzar mejores desempeños e indicadores de productividad empresarial.
- La productividad es un concepto interiorizado en la mayoría del personal, sin embargo, la dirección (jefaturas) se desdice cuando no despliegan los planes a los trabajadores, en consecuencia, el personal considera poco frecuente un nivel adecuado de difusión, situación que genera pérdida de liderazgo y en consecuencia baja productividad y bajo nivel de compromiso del personal.
- La gerencia con poca frecuencia -según la mayoría de los trabajadores - promueve el trabajo en equipo y proyectos de mejora continua, que afecta el sentido de dirección (propósito) como organización. Esto como consecuencia de mantener al personal sin orientación a la mejora continua y un plan de capacitación por revertir el hallazgo.
- De acuerdo con el cuarto objetivo específico: los resultados de la investigación infieren que es necesario implementar un plan de mejora orientado a la productividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Conclusión general: se concluye la necesidad de implementar y seguir un plan de mejora orientado a la mejora de la productividad para la gestión de calidad que debe involucrar a la gerencia como a los colaboradores de la micro y pequeña empresa Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, los mismo que requieren de capacitación en herramientas de productividad y administración para la funcionalidad del negocio en el mercado y decisión para las inversiones correspondientes.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:

Recomendaciones, se sugiere:

- Implementar la ejecución de los planes de mejora propuestos para conducir la gestión y en consecuencia lograr mejores desempeños (productividad) en las operaciones a cargo del personal de la empresa.
- Elaborar un plan de capacitación integral gerencia-personal, tomando en cuenta los resultados de investigación, para mejorar el nivel de conocimientos de técnicas y herramientas para alcanzar mejores niveles de desempeño para la funcionalidad de la empresa y sus objetivos.
- Difundir los planes y objetivos de la empresa a los colaboradores oportunamente para comprender sus alcances y plazos.
- Efectuar las inversiones necesarias para implementar en equipos y herramientas para generar un ambiente de productividad.

Aporte de investigador

Comprender que los alcances de la productividad, permite una gestión con mayor compromiso y resultados esperados.

Beneficio al cliente

La productividad y la gestión permiten cumplir con los atributos que el cliente espera encontrar en los productos o servicios que elige.

PLAN DE MEJORA MICROEMPRESA, SECTOR SERVICIOS, CASO: REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES SERMI, CAÑETE, 2020.

1. Datos generales:

Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

2. Historia

Es una joven empresa peruana del rubro metal mecánica destinada y especializada a diseñar, desarrollar y producir implementos agrícolas. Está presente en el mercado más de 40 años y cuenta con la confianza de sus clientes y la calidad de sus equipos que fabrica y comercializa.

Actualmente, cuenta con dos plantas implementadas con tecnología moderna. Dispone de personal calificado. Se ubica en la provincia de Cañete a 150 km al sur de Lima.

3. Misión

Somos una empresa dedicada a la fabricación de implementos agrícolas, nuestros productos son destinados a facilitar labores de nuestros clientes, por ello contamos con un personal altamente calificado, utilizando materiales de óptima calidad y tecnología de punta.

4. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional y estar a la vanguardia de normas internacionales de fabricación, seguir implementando

máquinas automatizadas para conseguir productos de óptima calidad para el sector agroindustrial.

5. Política de calidad

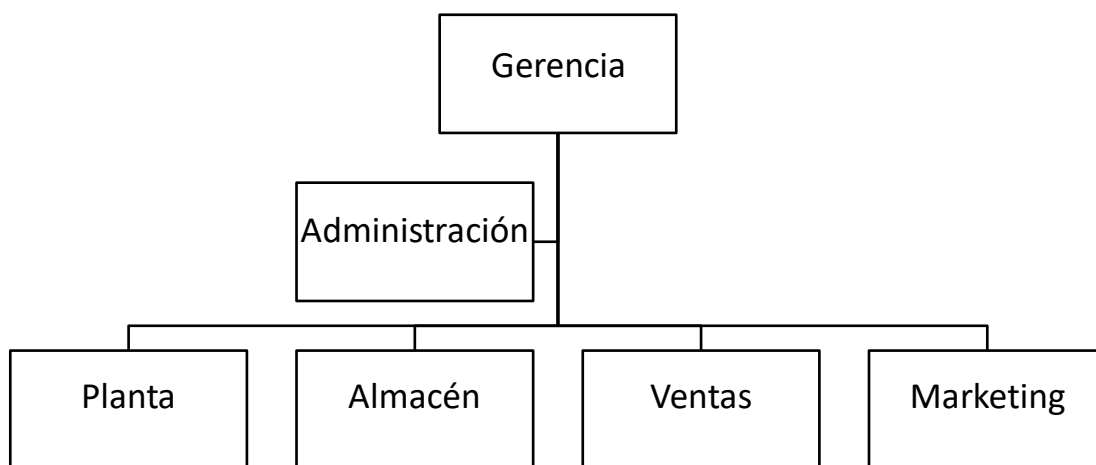
La empresa está orientada a la satisfacción de sus clientes mediante el desarrollo y fabricación de implementos agrícolas, con servicio técnico personalizado, personal competente y tecnología de punta, buscando la mejora continua de nuestros procesos.

6. Objetivos

- Innovar con nuevos productos para generar capital e ingresos a la empresa.
- Brindar un ambiente laboral de calidad para los trabajadores con el objetivo de elevar la productividad.
- Implementar sistemas de gestión en los procesos conforme se incrementen las operaciones de la empresa.

7. Organigrama

Representaciones y Servicios Generales Sermi,S.A.



8. Diagnostico General

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1: Empresa formal. F2: Mercado identificado.	D1. Poca experiencia en el mercado. D2. Los precios no están estables
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Oportunidad en proyectos agrícolas para mercado de exportación. O2: Proyectos agrícolas del gobierno.	Fortalecer el crecimiento de la empresa a nuevos segmentos de mercado: (F1; F2; O1; O2).	Establecer capacitación al colaborador para mejorar su productividad: (D1; D2; O2).
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Productos de menor calidad ingresan al mercado peruano. A2: Inestabilidad económica	Fortalecer desempeños e identificar procesos de mejora. (F1, A2).	Estrategias de promoción de productos al mercado interno. (D1; A1, A2).

Nota: elaboración María Morales Esterripa

9. Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema
<ul style="list-style-type: none"> - Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no conoce las herramientas. - Se desconoce efecto de los indicadores de productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - No recibieron inducción del puesto de trabajo. - No se ha difundido planes de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> - Realiza análisis de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Errores recurrentes - Desempeño por debajo de lo esperado 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal sin orientación a la mejora continua - Gerencia sin plan de capacitación.
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta los planes propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de proyectos de mejora. - Resistencia al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal sin orientación a la mejora continua - Falta de supervisión

Nota: elaboración María Morales Esterripa

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal no conoce las herramientas. - Se desconoce efecto de los indicadores de productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Difundir estándares de gestión. - Trabajo de equipo.
<ul style="list-style-type: none"> - Realiza análisis de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> - Errores recurrentes - Desempeño por debajo de lo esperado 	<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Proyectos de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Ejecuta los planes propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de proyectos de mejora. - Resistencia al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo de gerencia - Formación de equipos de trabajo

Nota: elaboración María Morales Esterripa

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Difundir estándares de gestión. - Trabajo de equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Responsables de áreas. Personal 	S/.3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	3 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Proyectos de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Responsables de áreas. Personal 	S/.3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	3 meses
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo de gerencia - Formación de equipos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Responsables de áreas. Personal 	S/.3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> Internet Proyector Instructor Equipo de computo 	3 meses

Nota: elaboración María Morales Esterripa

12. Cronograma de actividades

	Estrategias	Inicio Término	Setiembre 2022				Octubre 2022				Noviembre 2022			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Difundir estándares de gestión. - Trabajo de equipo. 	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> - Programar capacitaciones como parte de un plan y retroalimentar. - Proyectos de mejora 	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo de gerencia - Formación de equipos de trabajo 	01/09/2022 30/11/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Nota: elaboración María Morales Esterripa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandro, E. (2018). Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa Natur Center de la ciudad de Huánuco – 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1158>
- Álvarez, B., Freire, D., Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (Tesis inédita de pregrado) Universidad de Concepción. Los Ángeles, Chile.:
<http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2495>
- Benzaquén, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Editorial Cengage.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson: Colombia.
- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson. Prentice Hill.
- Cano, C. (2018). La gestión de la calidad en la organización deportiva Caso: Ligas de deportes de balón o pelota de Antioquia. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9828>
- Código de Ética Uladech v004 de 2021. Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).
- Cruz, Gonzáles, Olivares (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial

Patria.

- Díaz, J. (2018). El kayzen como herramienta de mejora continua, en la gestión de calidad de la empresa “fitnessmedical”, Lima 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Ica, Perú.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4070>
- Duarte, J. (2019). Prácticas de sostenibilidad y su relación con la productividad en las medianas empresas de actividad industrial de Santiago de Cali-Colombia. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Autónoma de Occidente, Colombia.
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11618/T08908.pdf;jsessionid=662CC80F839436ACB49EBBBC0AB09C99?sequence=5>
- Guevara (2019). 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. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional del Callao.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*, 6ª edición, Edit. Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.
- 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. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1689>
- Jalca, A.; López, M. (2020). Propuesta de un proceso de planeamiento, ejecución y control de producción basado en buenas prácticas agrícolas implementadas en Guatemala, mediante herramientas del modelo d gestión por procesos para incrementar la productividad del cacao; un caso de estudio en Cusco, Perú.

- (Tesis inédita de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653274>
- Ley N° 28015 de 2003. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. D.O. Nro. 247377.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; Villagomez, A. (2020). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Ministerio de economía, fomento y turismo de Chile, (2018). Boletín Informalidad en el microemprendimiento de Chile. *Boletín del Ministerio de economía, fomento y turismo de Chile*. <https://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/02/Bolet%C3%ADn-Informalidad-EME-5.pdf>
- 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. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4070>
- Paquita, E. (2019). Competitividad de la mype de confecciones mediante la gestión integral. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11373/Paquita_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, T, (2018). Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambogrande año 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5943>

Paz (2017). Propuesta de mejora del proceso de productividad de la panadería el progreso E.I.R.L. para el incremento de la producción. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo.

Pérez (2019). 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. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú.

Pino R. (2018). *Metodología de investigación*. Editorial San Marcos

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

Velasco, J. (2017). *Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión*. 2ª Edición Editorial PIRÁMIDE. Madrid-España.

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

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	ACTIVIDADES	TESIS I 2020-II				TESIS II 2021-I				TESIS III 2021-II				TESIS IV 2022-0				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del proyecto		X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación					X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación						X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor							X										
5	Mejora del marco teórico								X									
6	Redacción de la revisión de literatura									X								
7	Elaboración de consentimiento informado (*)										X							
8	Ejecución de la metodología										X							
9	Resultados de la investigación											X						
10	Conclusiones y recomendaciones												X					
11	Redacción del preinforme de investigación													X				
12	Redacción del informe final														X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X	
15	Redacción de artículo científico																X	

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable (Estudiante)				
Categoría	Unidad	Base	Cantidad	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
Fotocopias	Und	0.2	210.00	42.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	Pq 500hjs	16	2.00	32.00
Engrapador	Unidad	32	1.00	32.00
Perforador	Unidad	22	1.00	22.00
Lapiceros	Docena	3	6.00	18.00
Internet	Horas	0.9	440.00	396.00
Sub total				542.00
Servicios				
Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
				0.00
Sub total				100.00
Gastos de viaje				
Pasajes para recolectar información	Und	12	15.00	180.00
Alimentación	Und	12	15.00	180.00
Sub total				360.00
Total de presupuesto desembolsable				1002.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				1654.00

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

Anexo 3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “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”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL	
1. Rango de edad a) 18 – 25 años b) 26 – 50 años c) 51 a más años	4. Cargo que desempeña a) Gerente b) Administrador c) Empleado
2. Género a) Femenino b) Masculino	5. Tiempo en el cargo a) 0 a 5 años b) 6 a 10 años c) 11 a más años
3. Grado de instrucción a) Primaria b) Secundaria c) Técnica y/o Superior universitaria	

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	------------------------	----------------------	---------------------	----------------

N°	Variable: Productividad					
6	Se da prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones.					
7	El diseño de productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación para responder a los clientes y ampliar mercados.					
8	La productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos.					
9	La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos, haciendo que estos sean más eficientes y a la vez más productivos					
10	El área y las herramientas de trabajo en la empresa son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad					
11	A través de la inversión económica en capital humano especializado, la empresa ha obtenido mejores índices de productividad					
12	La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores.					
13	La misión y visión brinda orientación a la productividad					
14	El clima laboral favorece la productividad					

N°	Variable: Gestión de calidad					
15	Realiza análisis de los procesos					
16	Plantean propuestas para mejora					
17	Ejecuta los planes propuestos					
18	Conoce el uso de técnicas para administrar					
19	Realizan encuestas de satisfacción al cliente					
20	La Innovación es parte de mejora de los procesos					
21	Las funciones están alineadas a la misión y visión					
22	La supervisión es eficaz					
23	Existe orientación a lograr valor agregado					

Nota: elaborado por María Morales Esterripa

Anexo 4. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales 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 la mejora de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Serni, Cañete, 2020 y es dirigido por la Sra. María Morales Esterriza, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a las variables: productividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Serni, Cañete, 2020, 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@uccloud.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Sara Cono Diaz

Fecha: 03 de mayo 2021

Correo electrónico: scanodiaz3@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador: _____

Anexo 5. Validación de instrumento

Validación de experto 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Ortiz García, Sergio Ortiz
- 1.2. **Grado Académico:** Doctor en Administración
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** ESSALUD
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Coordinador de Rehabilitación
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Productividad y gestión de calidad
- 1.7. **Autor del instrumento:** Morales Esterripa, María Alejandra
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Productividad

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	
Dimensión 1: Productividad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Recursos							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

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	
Dimensión 1: Mejora de proceso							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Propósito							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Organismo Supervisor de Control de la Calidad
 OSCE
 DR. ADMINISTRADOR
 CLAD N° 823M

Validación de experto 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mori Arancibia, Kevin
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: OEFA - Pucallpa
- 1.5. Cargo que desempeña: Administrador
- 1.6. Denominación del instrumento: Productividad y gestión de calidad
- 1.7. Autor del instrumento: Morales Esterripa, María Alejandra
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Productividad

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	
Dimensión 1: Productividad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Recursos							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

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	
Dimensión 1: Mejora de proceso							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Propósito							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firmado digitalmente por:
MORI ARANCIBIA Kevin FAU
20521286789 soft

Validación de experto 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración - MBA
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Ucayali
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente - Investigador
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Productividad y gestión de calidad
- 1.7. **Autor del instrumento:** Morales Esterripa, María Alejandra
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Productividad

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	
Dimensión 1: Productividad							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Recursos							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Gestión de calidad

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	
Dimensión 1: Mejora de proceso							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
Dimensión 3: Propósito							
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Otras observaciones generales:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
Facultad de Ingeniería
Escuela Profesional de Administración
SARA CRISTINA SANCHEZ SANCHEZ
Docente Tutor Investigador

Firma

Anexo 6. Hoja de tabulación

Variable: Productividad

Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		2	25.0
	Algunas veces		4	50.0
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00
Diseño de productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	12.5
	Algunas veces		2	25.0
	Casi siempre		4	50.0
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00
Productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	12.5
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre	-	6	75.0
	Total	-	8	100.00
La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos más eficientes y a la vez más productivos.	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	12.5
	Algunas veces		2	25.0
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre		3	37.5
	Total	-	8	100.00
Las herramientas de trabajo son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	12.5
	Algunas veces		3	37.5
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre		3	37.5
	Total	-	8	100.00

Continúa...///

///... Sigue

Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
La empresa ha obtenido mejores índices de productividad	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces		1	12.50
	Algunas veces		4	50.00
	Casi siempre		3	37.50
	Siempre	-	0	0.00
	Total	-	8	100.00
La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores	Nunca	-		
	Muy pocas veces		2	25.0
	Algunas veces		5	62.5
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre	-	0	0.00
	Total	-	8	100.00
La misión y visión brinda orientación a la productividad	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		2	25.0
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre		4	50.0
	Total	-	8	100.00
El clima laboral favorece la productividad	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		5	62.5
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00

Variable: Gestión de calidad

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Realiza análisis de los procesos	Nunca	-	0	0.0
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		4	50.0
	Casi siempre		3	37.5
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00
Plantean propuestas para mejora	Nunca	-	0	0.0
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		3	37.5
	Casi siempre		4	50.0
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00
Ejecuta los planes propuestos	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		5	62.5
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00
Conoce el uso de técnicas para administrar	Nunca	-	0	0.0
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces	-	6	75.0
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre	-	0	0.0
	Total	-	8	100.00
Realizan encuestas de satisfacción al cliente	Nunca	-	0	0.0
	Muy pocas veces		2	25.0
	Algunas veces		4	50.0
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre		1	12.5
	Total	-	8	100.00

Continúa...///

///... Sigue

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<i>La Innovación es parte de mejora de los procesos</i>	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		5	62.5
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre		2	25.0
	Total	-	8	100.00
<i>Las funciones están alineadas a la misión y visión</i>	Nunca	-	0	0.0
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		3	37.5
	Casi siempre		2	25.0
	Siempre		3	37.5
	Total	-	8	100.00
<i>La supervisión es eficaz</i>	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	Algunas veces		1	12.5
	Casi siempre		3	37.5
	Siempre		4	50.0
	Total	-	8	100.00
<i>Existe orientación a lograr valor agregado</i>	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.0
	Algunas veces		5	62.5
	Casi siempre		1	12.5
	Siempre		2	25.0
	Total	-	8	100.00

Anexo 7. Figuras

Características de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

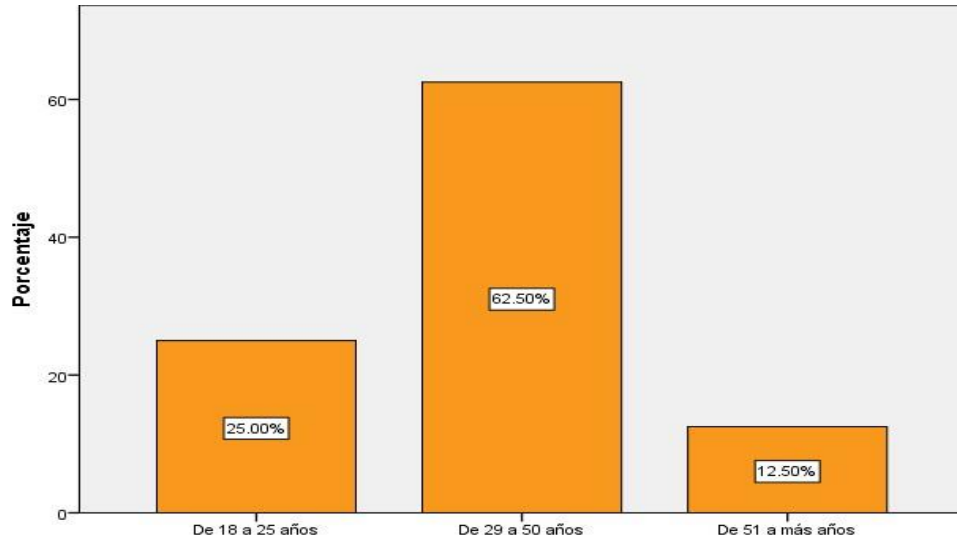


Figura 1. Rango de edad del trabajador

Fuente: Tabla 1

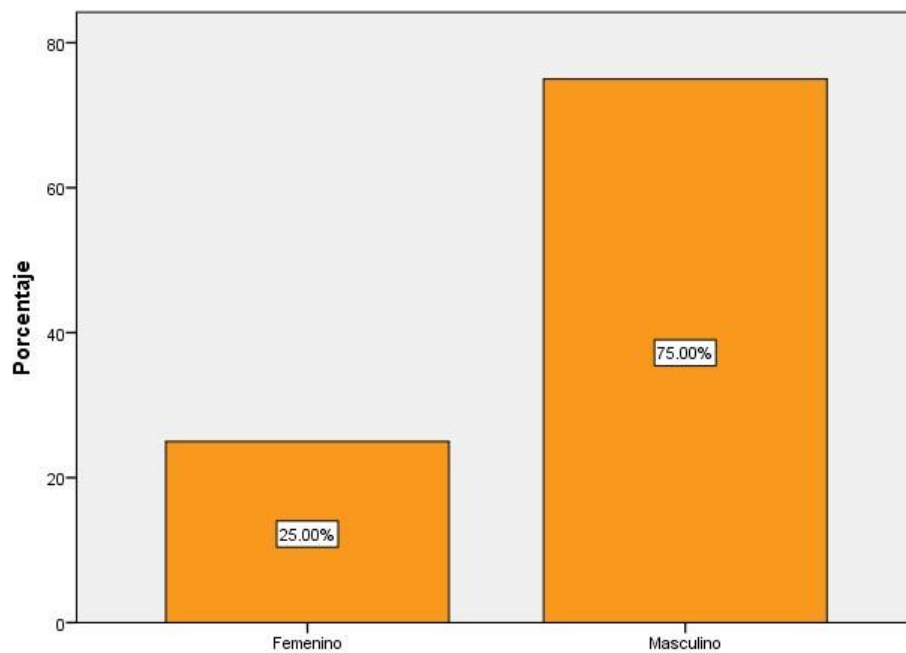


Figura 2. Género del trabajador

Fuente: Tabla 1

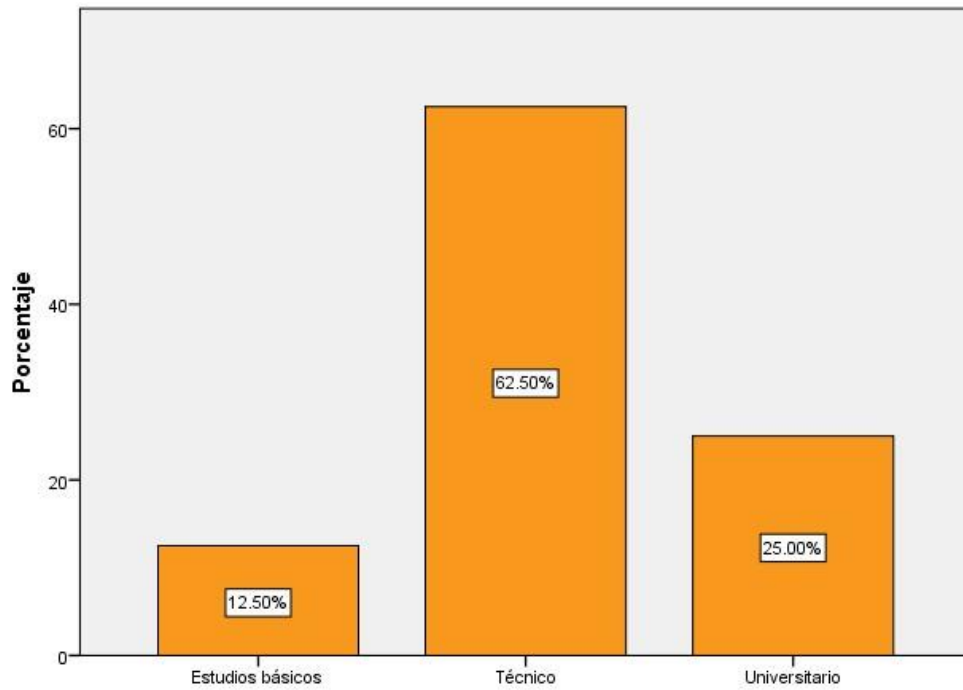


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

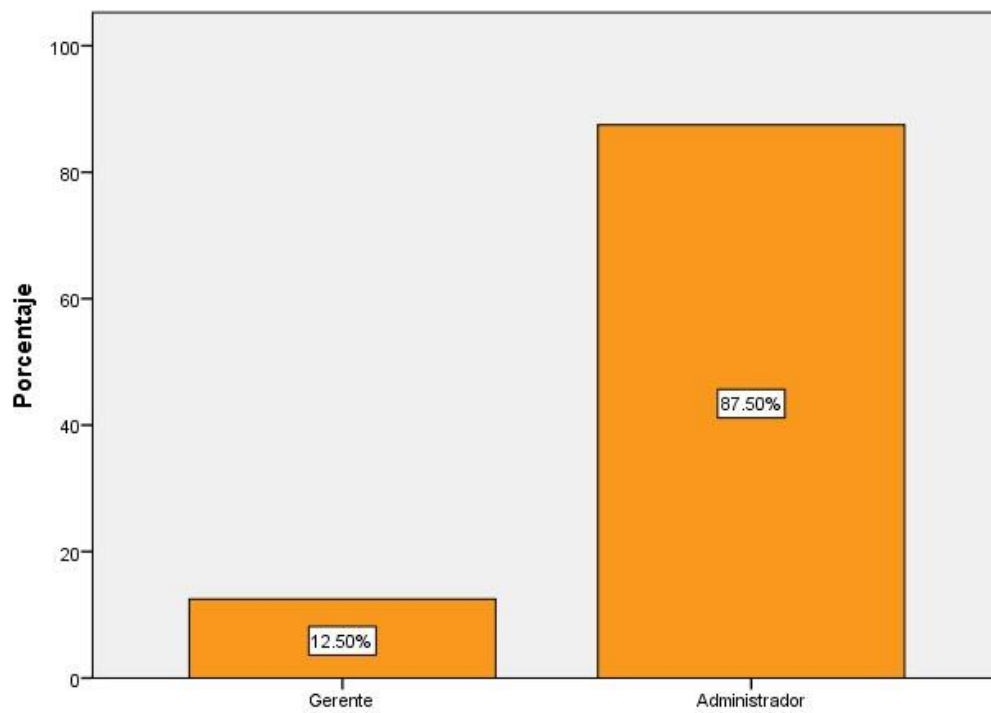


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

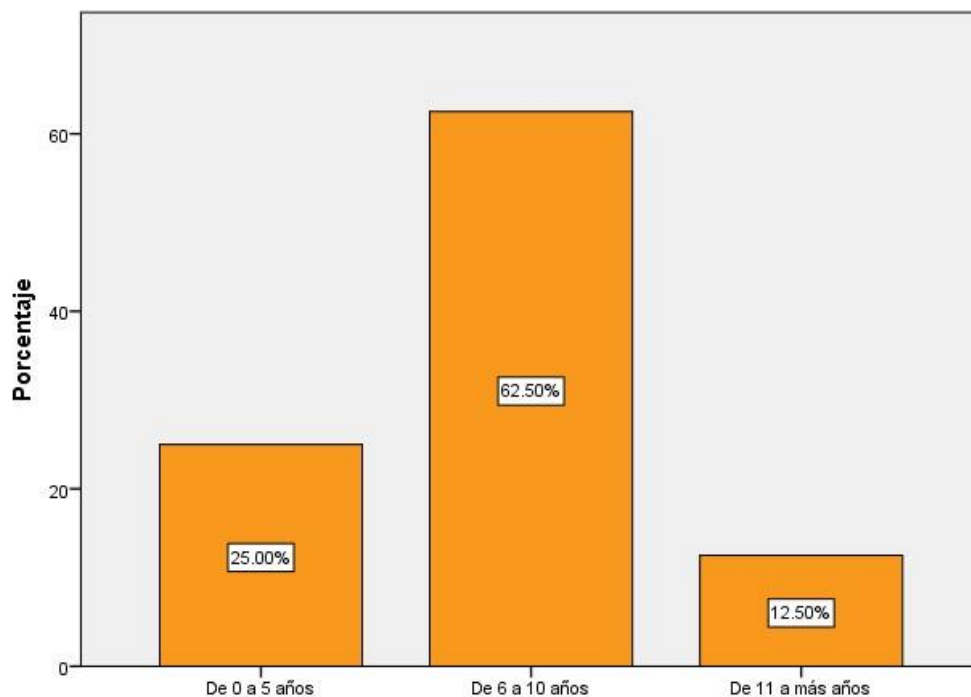


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

Características de la productividad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

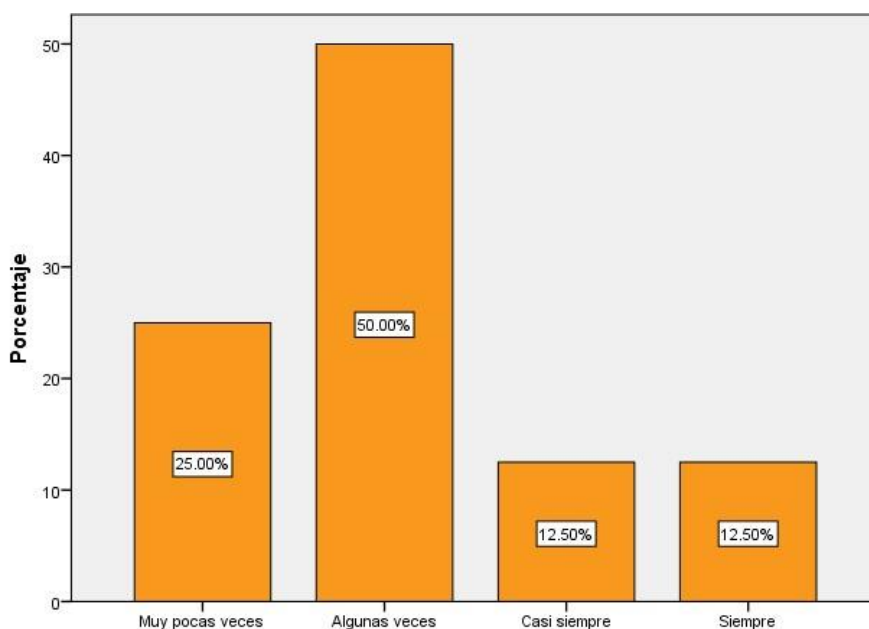


Figura 6. Se da prioridad al diseño de planes estratégicos para toma de decisiones

Fuente: Tabla 2

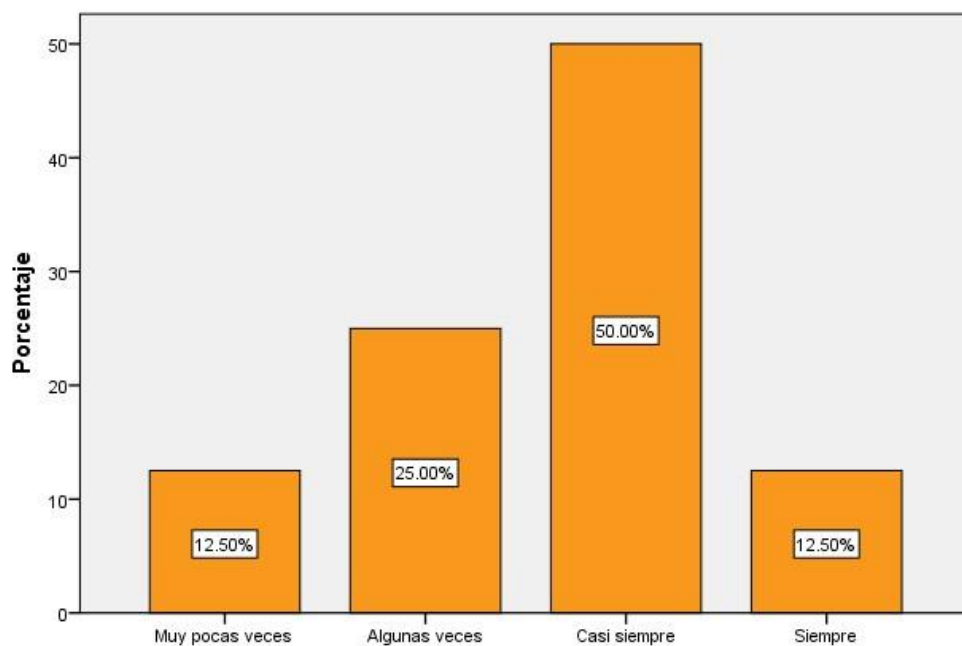


Figura 7. El diseño productos y servicios se conciben bajo criterios de innovación
Fuente: Tabla 2

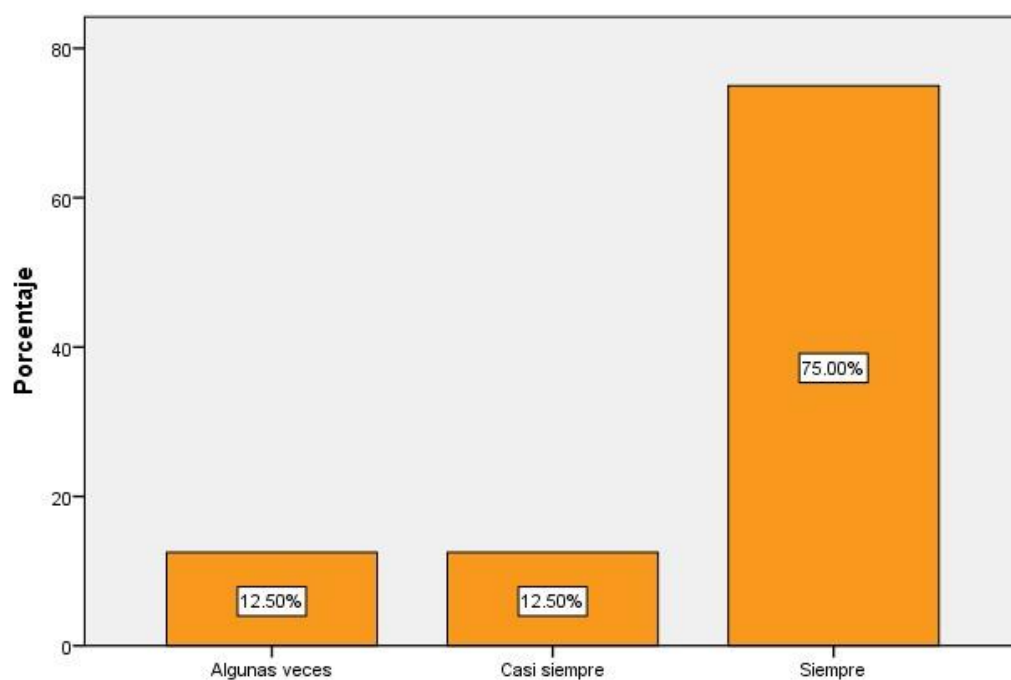


Figura 8. La productividad de la empresa es concebida estrictamente para responder a fines económicos

Fuente: Tabla 2

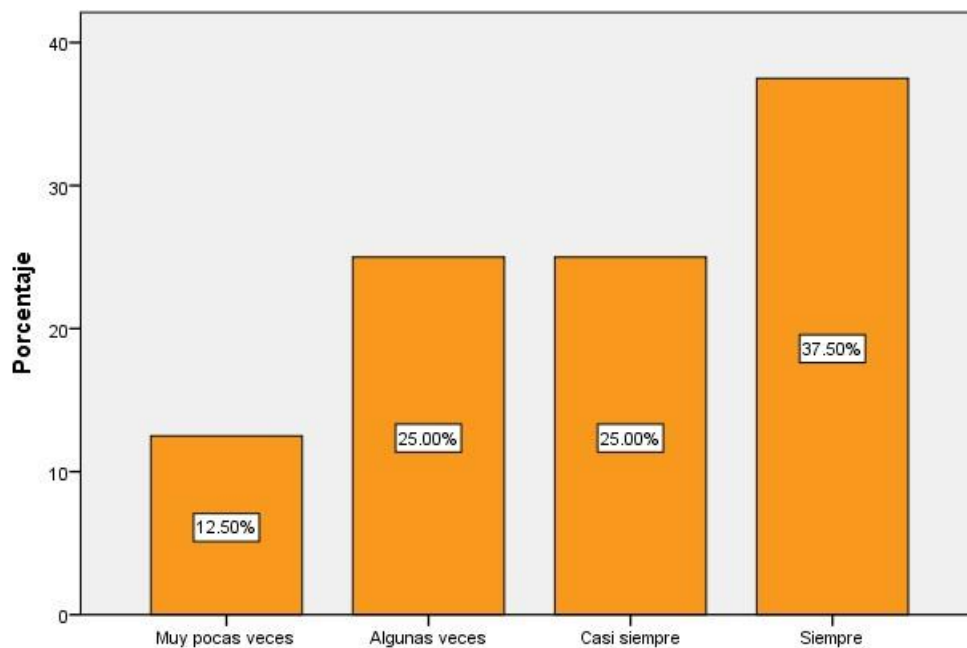


Figura 9. La tecnología ha permitido en la empresa mejorar procesos, haciendo que estos sean más eficientes y a la vez más productivos

Fuente: Tabla 2

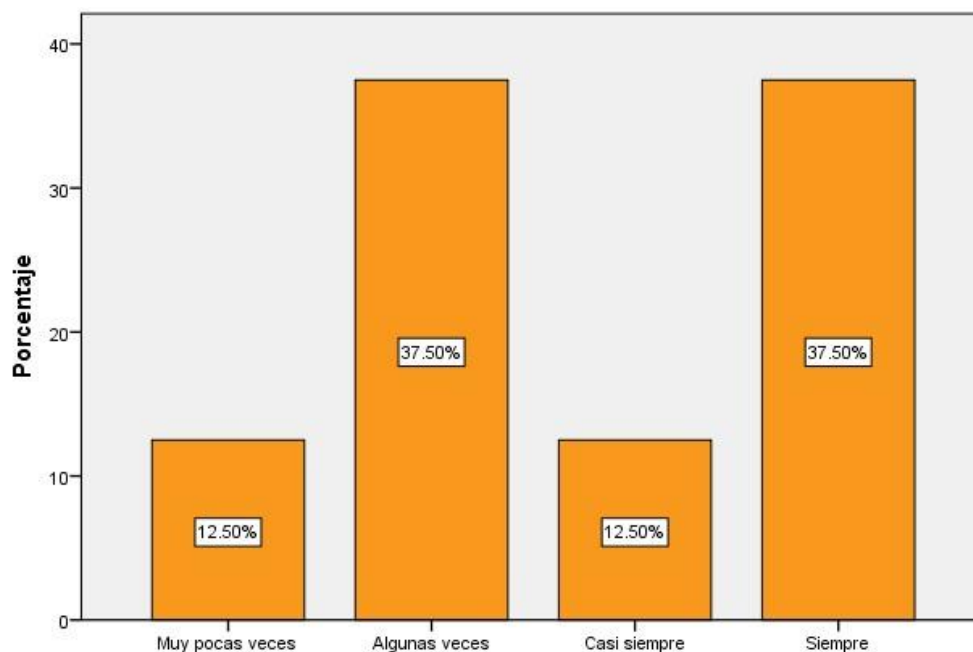


Figura 10. El área y las herramientas de trabajo en la empresa son las adecuadas para cumplir con los indicadores de productividad.

Fuente: Tabla 2

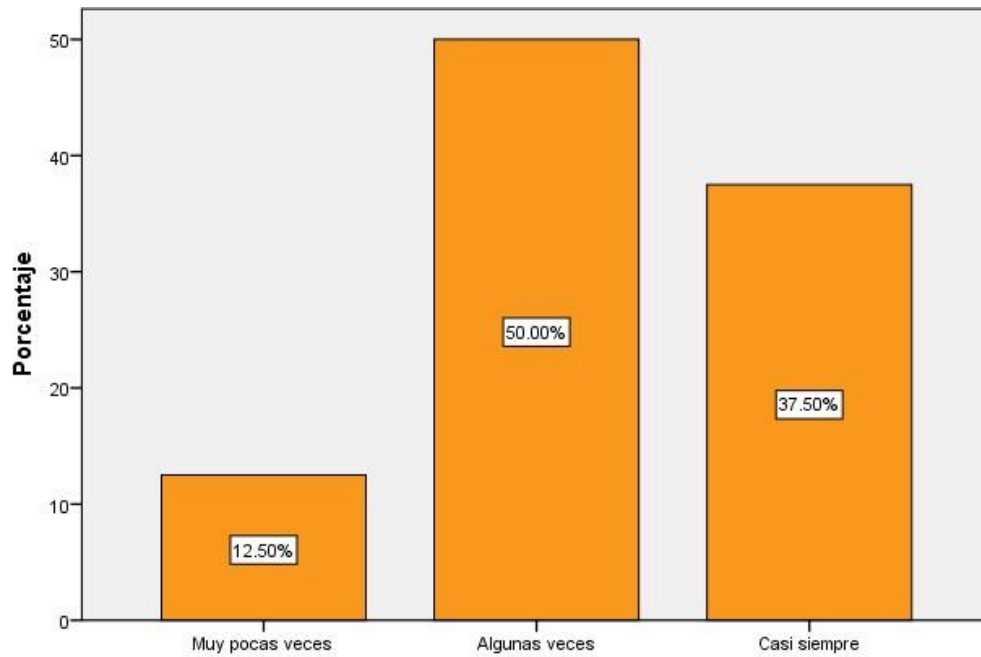


Figura 11. A través de la inversión económica en capital humano especializado, la empresa ha obtenido mejores índices de productividad

Fuente: Tabla 3

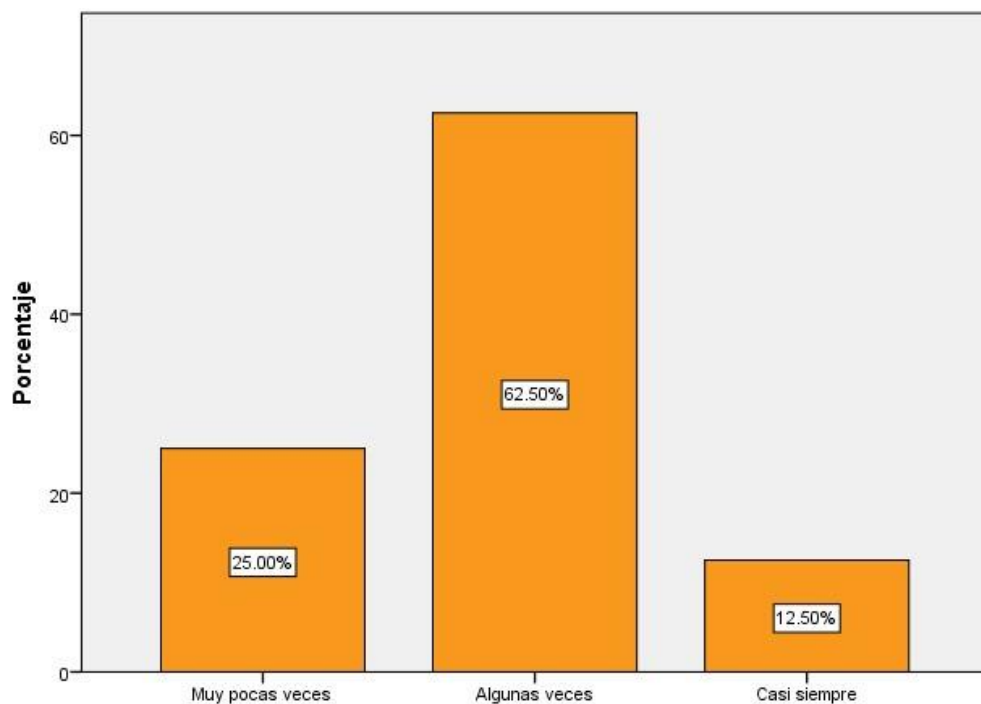


Figura 12. La empresa despliega los planes y objetivos a sus trabajadores.

Fuente: Tabla 3

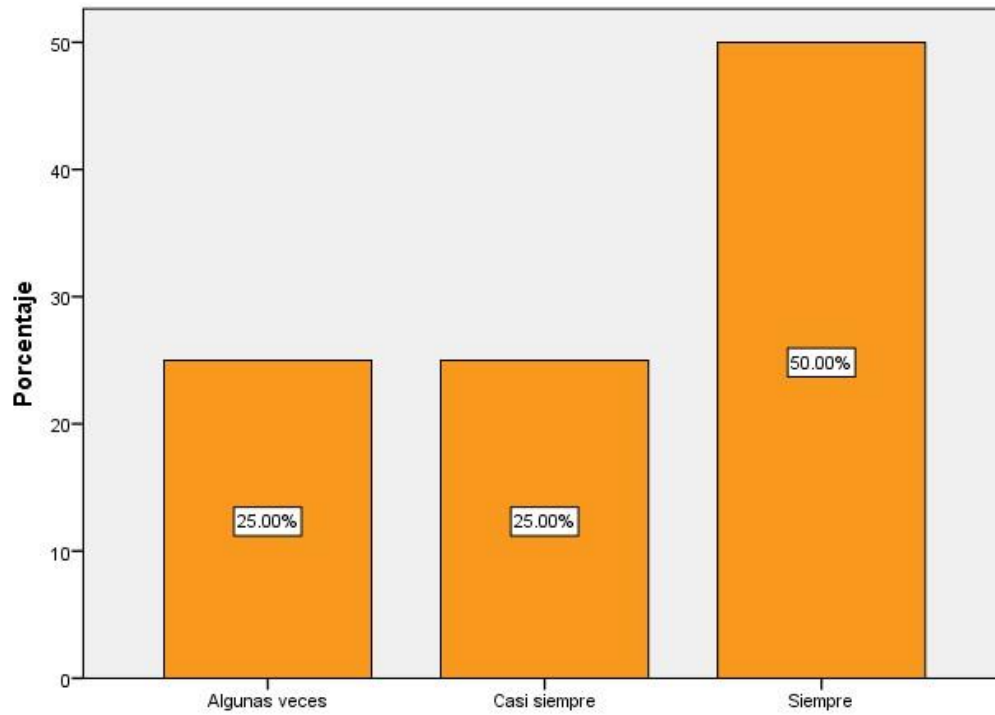


Figura 13. La misión y visión brinda orientación a la productividad.
Fuente: Tabla 3

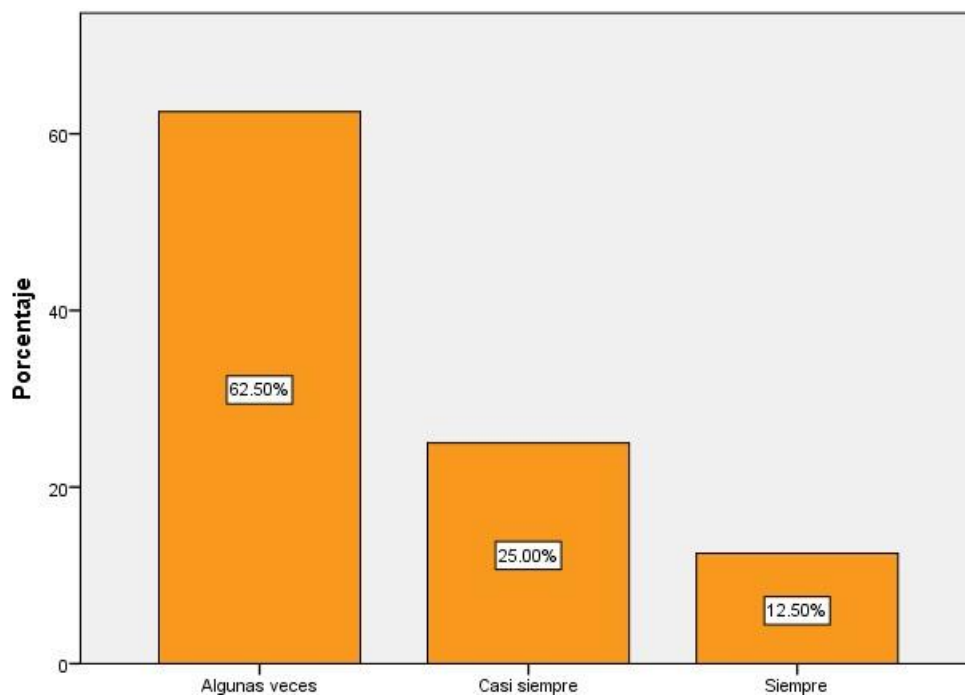


Figura 14. El clima laboral favorece la productividad
Fuente: Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, caso: Representaciones y Servicios Generales Sermi, Cañete, 2020.

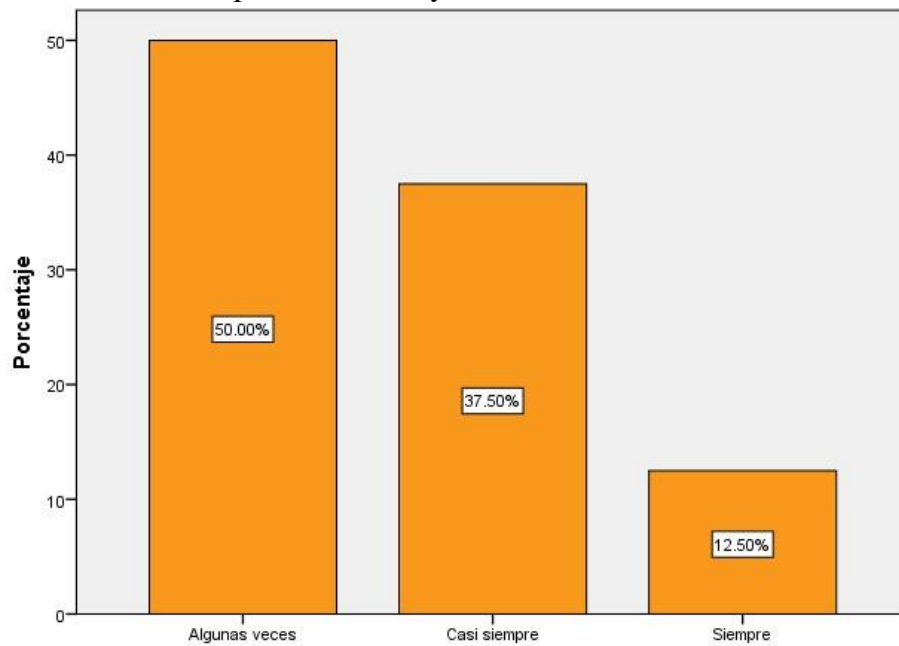


Figura 15. Realiza análisis de los procesos

Fuente: Tabla 4

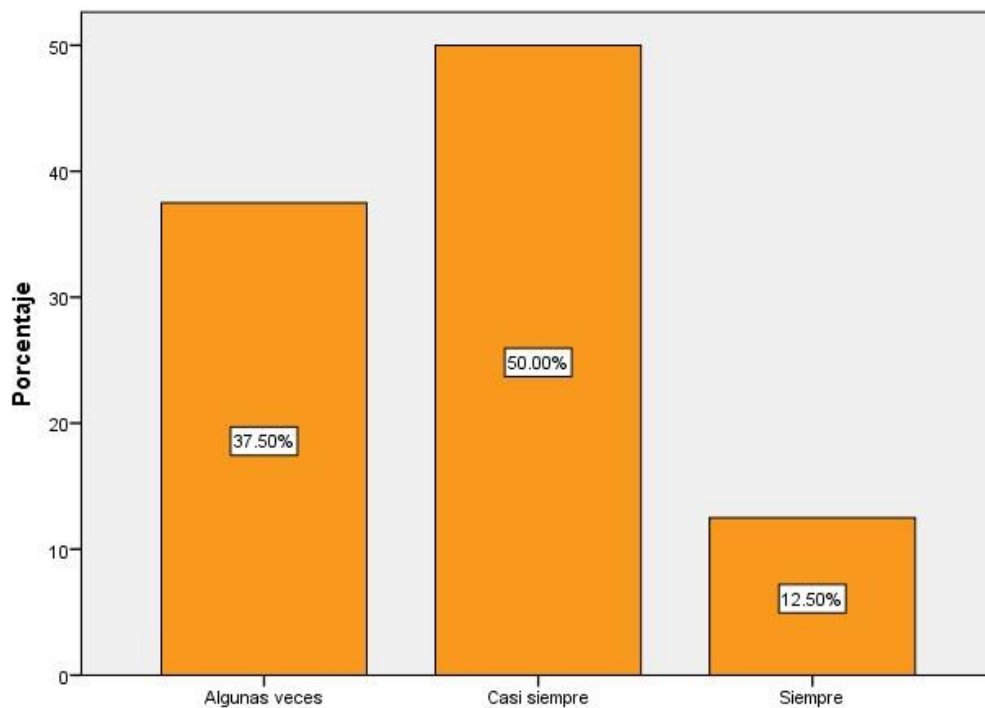


Figura 16. Plantean propuestas para mejora

Fuente: Tabla 4

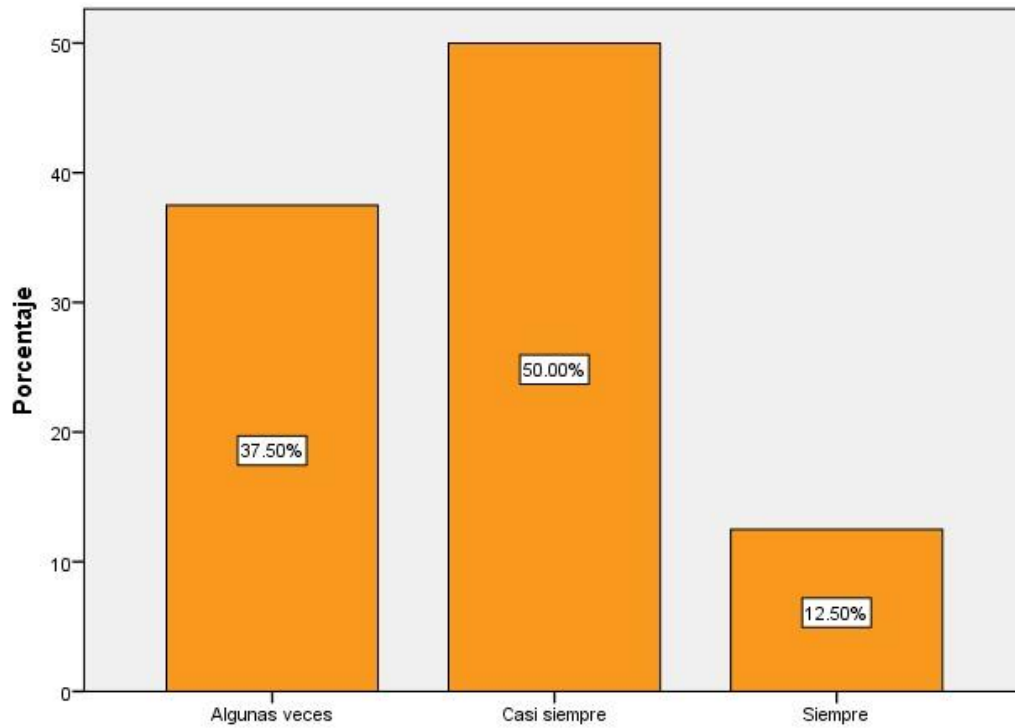


Figura 17. Ejecuta los planes propuestos
Fuente: Tabla 4

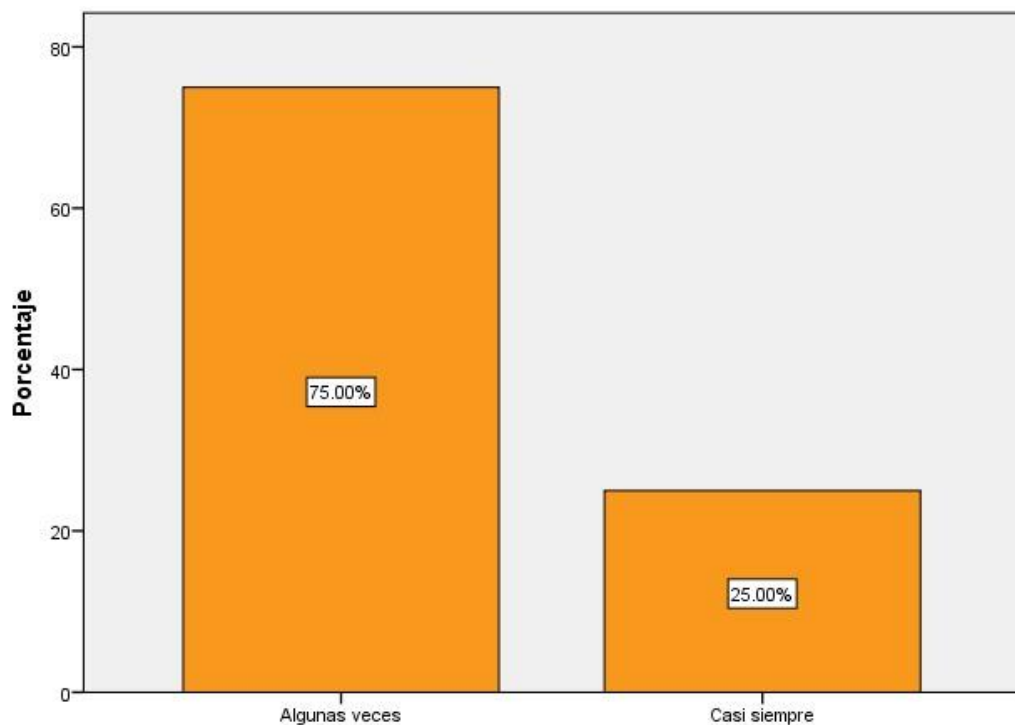


Figura 18. Conoce el uso de técnicas para administrar
Fuente: Tabla 4

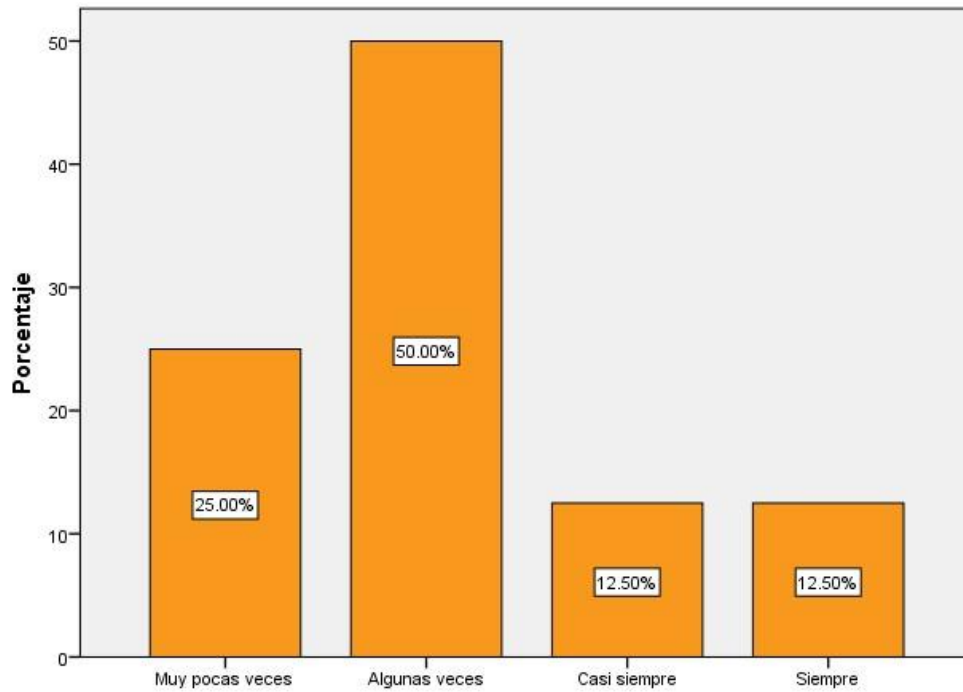


Figura 19. Realizan encuestas de satisfacción al cliente.
Fuente: Tabla 4

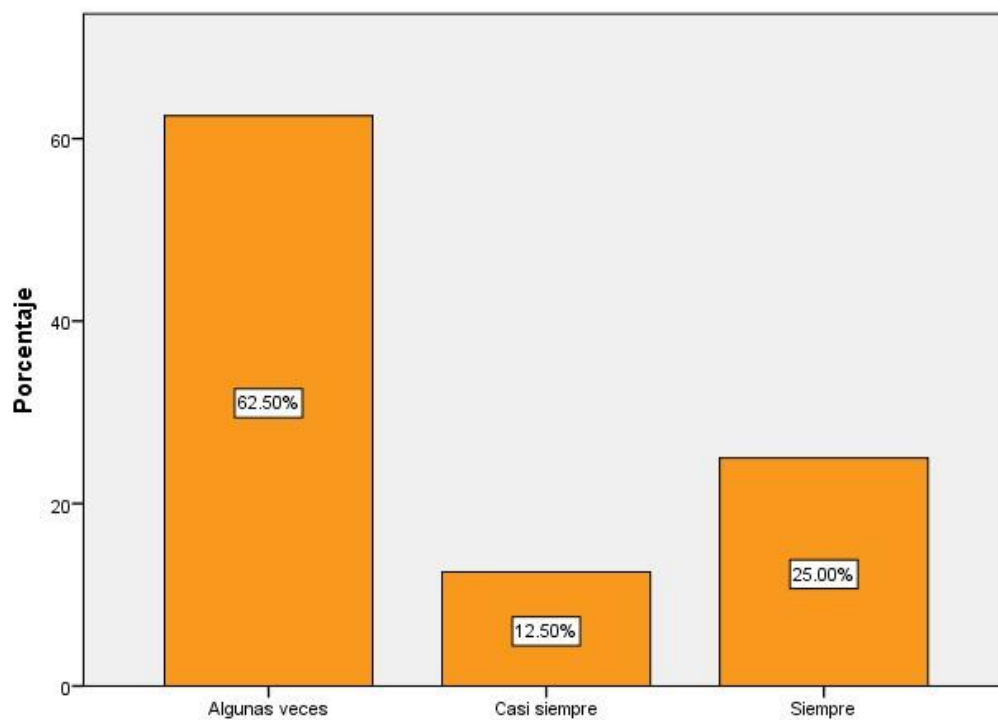


Figura 20. La Innovación es parte de mejora de los procesos
Fuente: Tabla 5

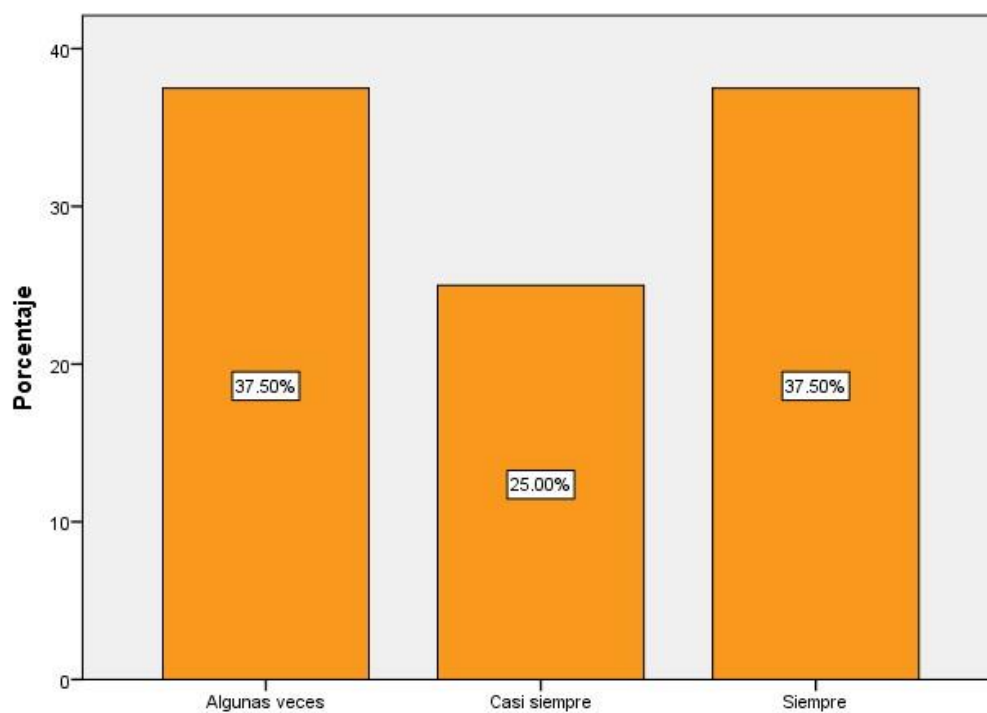


Figura 21 Las funciones están alineadas a la misión y visión.

Fuente: Tabla 5

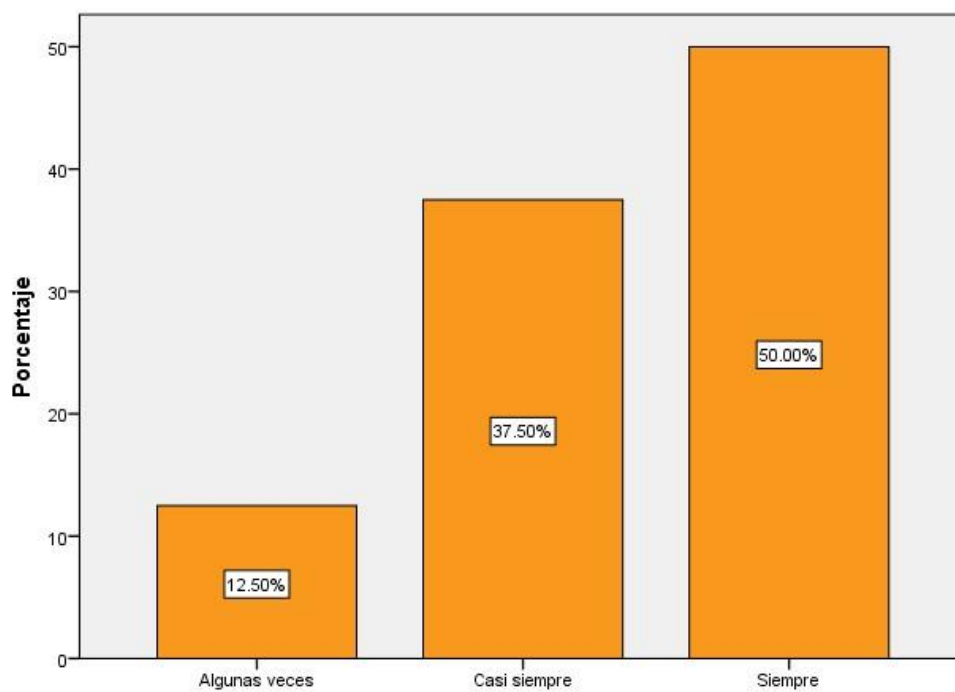


Figura 22. La supervisión es eficaz.

Fuente: Tabla 5

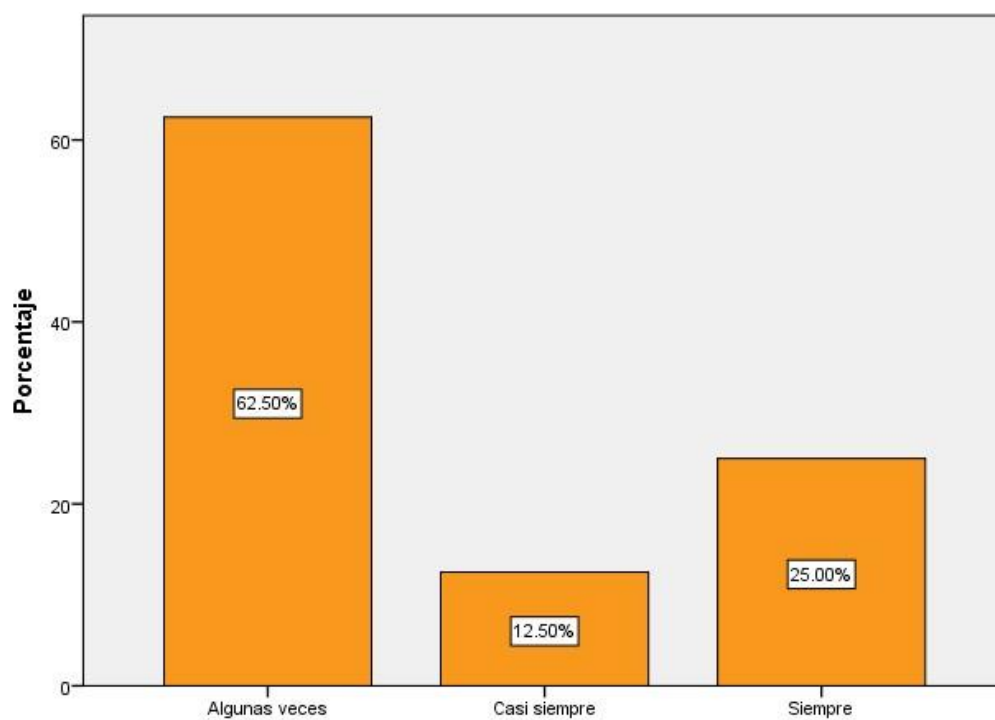


Figura 23. Existe orientación a lograr valor agregado.
Fuente: Tabla 5