



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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y BURNOUT EN LAS MYPE  
RUBRO BOUTIQUE EN PLAZA PIURA FASHION, PIURA  
2020**

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

**AUTORA:**

**MONTALVAN LOPEZ LESLIE AMELIA  
ORCID: 0000-0002-3598-9678**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Montalvan Lopez, Leslie Amelia

ORCID: 0000-0002-3598-9678

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000- 0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000- 0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

**Miembro**

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por cuidarme y brindarme la fuerza necesaria día a día para desarrollar mis actividades y poder terminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

A los empresarios de las MYPE que me brindaron de forma desinteresada información precisa y clara para poder alcanzar el objetivo planteado en esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A mi madre que me brindó su apoyo incondicional en todo momento, para que siguiera con mucha confianza este largo camino.

A mi pequeña hermana por ser el motor y motivo que me impulsa a superarme cada día más.

## RESUMEN

En la presente investigación se tiene como objetivo principal conocer la Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020. Se utilizó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida de 5 MYPE teniendo como población infinita para la variable Gestión de Calidad de una muestra de 385 clientes y finita para la variable Burnout de una muestra de 5 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas nominales para gestión de calidad y 19 preguntas nominales para Burnout. Las principales conclusiones fueron respecto a la importancia de la Gestión de Calidad se observó que los clientes, perciben la importancia, considerando que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención, así mismo consideran que la presentación del personal no es la adecuada. Por otro lado en cuanto a los principios de la Gestión de Calidad se determinó que la atención brindada cumple con sus expectativas. Con respecto a las dimensiones del burnout, se observó en la organización que los trabajadores consideran su relación con los jefes la más adecuada, sin embargo no tienen un reconocimiento cuando llegan a la meta propuesta; por otro lado en cuanto a los síntomas del burnout, se determinó que el trabajador es importante, ya que ello genera el funcionamiento estable de la MYPE. Por lo que la mayor parte de los trabajadores les cuesta recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc; así mismo no se sienten cómodos, motivados y feliz al momento de realizar las actividades diarias en las MYPE.

**Palabras claves:** Calidad – Burnout – MYPE

## **ABSTRACT**

In the present research, the main objective is to know the Quality Management and Burnout in the MYPE boutique category in Piura fashion plaza, Piura 2020. The descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental cross-sectional design was used. For the collection of the information, a 5 MYPE was chosen in a directed way having as infinite population for the Quality Management variable of a sample of 385 clients and finite for the Burnout variable of a sample of 5 workers to whom a questionnaire of 22 nominal questions for quality management and 19 nominal questions for Burnout. The main conclusions were regarding the importance of Quality Management. It was observed that the clients perceive the importance, considering that the MYPE facilities are spacious and comfortable for their attention, and they also consider that the presentation of the staff is not adequate. . On the other hand, regarding the principles of Quality Management, it was determined that the attention provided meets their expectations. With respect to the dimensions of burnout, it was observed in the organization that the workers consider their relationship with the bosses the most appropriate, however they do not have recognition when they reach the proposed goal; on the other hand, regarding the symptoms of burnout, it was determined that the worker is important, since this generates the stable functioning of the MYPE. So most of the workers find it difficult to remember recommendations, prices, indications, etc; Likewise, they do not feel comfortable, motivated and happy when carrying out daily activities in the MYPE.

**Keywords:** Quality - Burnout – MYPE

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
CONTENIDO .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE CUADROS .....	xvii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	12
2.1 Antecedentes .....	12
2.1.1 Variable: Gestión de calidad.....	12
2.1.2 Variable: Burnout.....	19
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Variable: Gestión de Calidad.....	24
2.2.1.1 Importancia de la gestión de la calidad. ....	25
2.2.1.2 Principios de la Gestión de Calidad .....	27
2.2.1.3 Elementos de la Gestión de Calidad.....	30
2.2.1.4 Alcances de la Gestión de Calidad .....	31
2.2.2 Variable: Burnout.....	32
2.2.2.1 Dimensiones del burnout .....	33
2.2.2.2 Síntomas del burnout.....	34
2.2.2.3 Intervenciones .....	35
2.2.2.4 Prevenciones .....	36
2.2.2.5 Estrategias principales .....	37



III. HIPÓTESIS.....	39
IV. METODOLOGÍA .....	40
4.1. Diseño de la investigación .....	40
4.2. Población y muestra .....	41
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	44
4.4. Técnicas e instrumentos.....	46
4.5. Plan de análisis.....	47
4.6. Matriz de consistencia .....	49
4.7. Principios éticos .....	50
V. RESULTADOS .....	51
5.1. Resultados.....	51
5.2. Análisis de resultados .....	92
5.2.1 Variable: Gestión de Calidad .....	92
5.2.2 Variable: Burnout.....	104
VI. CONCLUSIONES .....	116
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	118
ANEXOS .....	128

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención? .....	51
Tabla 2: ¿Usted paga siempre en efectivo? .....	52
Tabla 3: ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para su mejor atención? .....	53
Tabla 4: ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?.....	54
Tabla 5: ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad? .....	55
Tabla 6: ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada? .....	56
Tabla 7: ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal? .....	57
Tabla 8: ¿Usted hace uso de las redes sociales? .....	58
Tabla 9: ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones? .....	59
Tabla 10: ¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE? .....	60
Tabla 11: ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos? .....	61
Tabla 12: ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE? .....	62
Tabla 13: ¿Usted compra lo estrictamente necesario? .....	63
Tabla 14: ¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE? .....	64
Tabla 15: ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas? .....	65
Tabla 16: ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes? .....	66
Tabla 17: ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?.....	67
Tabla 18: ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?.....	68
Tabla 19: ¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?...	69
Tabla 20: ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE? .....	70
Tabla 21: ¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE? .....	71

Tabla 22: ¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad?	72
Tabla 23: ¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?	73
Tabla 24: ¿Usted cree que necesita vacaciones?	74
Tabla 25: ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?	75
Tabla 26: ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?	76
Tabla 27: ¿Siente usted desilusión por su trabajo?	77
Tabla 28: ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?	78
Tabla 29: ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?	79
Tabla 30: ¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?	80
Tabla 31: ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc.?	81
Tabla 32: ¿Necesitas ayuda respecto a sus labores diarios en la MYPE?	82
Tabla 33: ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?	83
Tabla 34: ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?	84
Tabla 35: ¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?	85
Tabla 36: ¿Usted has sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros?	86
Tabla 37: ¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE?	87
Tabla 38: ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?	88
Tabla 39: ¿Usted trata de ser todo para todos?	89
Tabla 40: ¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?	90
Tabla 41: ¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: “¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?” .....	51
Figura 2: “¿Usted paga siempre en efectivo?” .....	52
Figura 3: “¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para su mejor atención?” ..	53
Figura 4: “¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?” .....	54
Figura 5: “¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?” .....	55
Figura 6: “¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?” ...	56
Figura 7: “¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?” .....	57
Figura 8: “¿Usted hace uso de las redes sociales?” .....	58
Figura 9: “¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?” .....	59
Figura 10: “¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE?” .....	60
Figura 11: “¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?” .....	61
Figura 12: “¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE” .....	62
Figura 13: “¿Usted compra lo estrictamente necesario?” .....	63
Figura 14: “¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE?” .....	64
Figura 15: “¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?” .....	65
Figura 16: “¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?” .....	66
Figura 17: “¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?” .....	67
Figura 18: “¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?” .....	68
Figura 19: “¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?” .....	69

Figura 20: “¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?” .....	70
Figura 21: “¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?” .....	71
Figura 22: “¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad?” .....	72
Figura 23: “¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?” .....	73
Figura 24: “¿Usted cree que necesita vacaciones?” .....	74
Figura 25: “¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?” .....	75
Figura 26: “¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?” .....	76
Figura 27: “¿Siente usted desilusión por su trabajo?” .....	77
Figura 28: “¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?” .....	78
Figura 29: “¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?” .....	79
Figura 30: “¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?” .....	80
Figura 31: “¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc.?” .....	81
Figura 32: “¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE?” .....	82
Figura 33: “¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?” .....	83
Figura 34: “¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?” .....	84
Figura 35: “¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?” ....	85
Figura 36: “¿Usted has sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros?” .....	86
Figura 37: “¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE?” .....	87
Figura 38: “¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?” .....	88
Figura 39: “¿Usted trata de ser todo para todos?” .....	89
Figura 40: “¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?” .....	90
Figura 41: “¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?” ...	91

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de boutique en estudio .....	42
Cuadro 2: Fuente de información.....	43
Cuadro 3: Operacionalización de las variables .....	44
Cuadro 4: Matriz de consistencia .....	49
Cuadro 5: Matriz de instrumento .....	149

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca llevar a cabo un diagnóstico de la situación en que se logran encontrar las MYPE en la región Piura, de acuerdo con el segmento empresarial, actualmente en Perú trabajan aproximadamente 5 millones de MYPE, sin embargo muchas de ellas son informales, donde representan el 47% del producto bruto interno (PBI) esto se debe a que estas MYPE son las que logran generar empleo. Las cifras muestran que existe una elevada perspectiva de fracaso de estas pequeñas unidades de negocio debido a que muchas de ellas logran ser empresas de subsistencia. Por lo cual se ha logrado investigar factores causantes como: la falta de gestión empresarial al no lograr conocer bien el mercado al que pertenece, la inexactitud de fuentes de financiamiento a las que puedan adherirse y si lo realizan todos los costos son demasiado caros, falta de la calidad en todos sus productos, como también logra ser importante la falta de proyección de sus negocios principalmente. (Aguilera, 2018)

Actualmente en el mundo globalizado las empresas para sobrevivir, dadas las nuevas tendencias que ingresan a un mercado altamente competitivo para la gestión de calidad donde logran desarrollarse. Por ellos es importante que orienten sus esfuerzos a ofrecer servicios y/o bienes con valor agregado o nuevas formas de hacer negocio, manteniendo la calidad, eficiencia y eficacia en cada uno de sus niveles/áreas.

Esto se logra reflejar con mayor intensidad en los países desarrollados y condición del entorno competitivo de hoy en día, entre lo que se destacan: el cambio fundamental de una economía mundial basada en la explotación de recursos naturales y la industria manufacturera, a una que se basa en el valor del

conocimiento, información e innovación, la rápida globalización de mercados, patrones de comercio, capital financiero e innovación administrativa donde se encuentra el auge y convergencia de las tecnologías financieras, el aumento de las consideraciones ambientales, la expansión acelerada de las tecnologías de la información, la computación y todas las comunicaciones han creado un nuevo mundo de interdependencia instantánea.

En los últimos años la población logró evolucionar en el proceso de la tecnología y así mismo con la globalización que les ha permitido generar nuevas oportunidades de trabajo, pero para algunas personas es complicado acceder a ellos, por que logran buscar alternativas de un autoempleo, convirtiéndose así en independientes, es decir comienzan sus propio negocio en este caso nos referimos al rubro boutique siendo un mercado totalmente muy atractivo que tiene como clientes reales a las señoras y señoritas, tomando en cuenta que no solo se ofrecen prendas de vestir para dama si no también los accesorios que logran complementar con las prendas que las damas elige, en la MYPE ofrecen prendas de finos acabados que logran ser totalmente exclusivos y novedosos, tomando en cuenta las exigencias que hoy en día las damas requieren cada vez más.

Andina (2019), actualmente las MYPE son el sector fundamental para el progreso productivo de todo un país, según datos del Ministerio de Trabajo, estas logran representar fuentes de empleo para más del 60% de la población económica activa (PEA) que logra promover casi el 45% del producto bruto interno (PBI), teniendo como mejoría el crecimiento económico de todo un gran país, que quiere salir adelante con su gente emprendedora.



Es por ello que la presente investigación tiene como título “Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020” la cual pertenece a una línea de investigación de Gestión de calidad y Burnout en las MYPE, cumpliendo así con la línea establecida y planteada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote para la carrera profesional de Administración.

Los dueños y las compradoras de las MYPE están siendo dominados por factores externos e internos. Los factores externos son influenciados por el PEST, encontrando allí los factores políticos legales que fueron promulgados por la Ley N° 007-2008 Ley de Promoción de la Competitividad, formalización y desarrollo de la MYPE y así mismo el acceso a empleos decentes entre ellas mismas. (Aguilera, 2018)

Factor político, las MYPE del rubro boutique tienen el permiso de funcionamiento como lo plantea la Ley N° 28976 Ley de Marco de Licencia de Funcionamiento que es otorgada por la municipalidad para que brinden un buen servicio de calidad en sus rubro y atención hacia sus clientes, por lo cual las MYPE que se encuentran siendo estudiadas en su totalidad si cuenta con la parte legal de lo señalado según ley.

Factor económico, las MYPE del rubro boutique se establece en que formen parte del incremento económico, contribuyendo al PBI de manera real generando un país en vías de progreso, así mismo proponiendo fuentes de empleo, sin embargo existen MYPE que integran parte de la informalidad, deteniendo el incremento del país y de la región Piura sobre todo.

Factor social, las MYPE rubro boutique se establecen en que el comerciante este bien instruido, culturalizado y bien educado ayudara a los compradores a descubrir al producto de su mayor preferencia, alcanzando la completa satisfacción, del tal manera que esta práctica va a incentivar a los clientes a comprar en la MYPE donde se les ofrece mayor facilidad en la compra.

Factor tecnológico, las MYPE del rubro boutique se fundan en generar ideas totalmente innovadoras donde se dan anotar la gran diferencia de la competencia brindando así la rápida atención, dejando atrás el uso de un manual de ventas o de algún tipo de protocolo, ayudándose del marketing digital de hoy en día que es la comercialización por redes sociales (páginas web de las diferentes boutique), donde los compradores hacen de uso frecuente de la revisión de lo ya antes citado, donde la MYPE logra estar más cerca de sus clientes.

Factor maquinaria, las MYPE del rubro boutique se logra describir a la tecnología utilizando computadoras donde se permite llevar un registro diario de las diferentes ventas de prendas, emitiendo comprobantes de pago (boletas y/o facturas electrónicas) también se basa en el uso de la máquina POS (Punto de Venta) dispositivo tipo electrónico, donde se adapta los pagos a través de tarjetas de débito o crédito y por último se logra encontrar en el uso de inventarios para saber el stock que cada boutique obteniendo así un mejor manejo de sus ventas diarias, semanales y mensuales.

Factor financiero, las MYPE del rubro boutique se basa en realizar financiamiento con las caja municipales de ahorros y créditos (CMAC) haciendo uso de un crédito a corto plazo ya que por lo frecuente la tasa de interés son mucho más bajas que los grandes banco en nuestro país, para que puedan tener en cuenta

las necesidades transitorias como campañas especiales, imprevistos o pagos personales, entre otros gastos. También suelen trabajar con la moneda nacional sol, desarrollando a un más la economía y ampliación del país.

Factor de materiales, las MYPE del rubro boutique se basan en tener maniquís, espejos, vitrinas, caja registradora y banners donde hacen más fácil y coherente la comunicación con el cliente, tales como promociones, descuentos, ofertas. Por otro instancia no solo es la venta de las prendas de vestir, sino también se basa en la venta de accesorios completando así el outfit del clientes, no solo es generar confianza y empatía con los compradores si no también llegar a la total satisfacción del cliente, para que así vuelva a regresar a la MYPE y la recomiende a sus más cercanos.

El actual comprador se caracteriza por poseer un mayor nivel de instrucción e información, busca seguridad, atención profesional, calidad y mucha diversidad de productos, lo que real mente significa que las MYPE deben ofrecer un producto que satisfaga dichas necesidades, por ello se requiere de una oferta de las 3”B” (bueno, bonito y barato).

Vílchez (2017), identifico que la región Piura se encontró ubicada como la cuarta ciudad como abundante participación empresarial a nivel nacional. En este esquema muchas de las empresas corresponden al rubro de las MYPE, hallándose el 30% de informales, entonces los más frecuentes emprendimientos corresponden a los sectores de servicios y comercio, inicialmente catering, decoración, lavado, mantenimiento y reparación de autos y moto taxis, ferreterías, venta de ropa y venta de útiles escolares.

Según SUNAT (2018), Piura registro a 58 mil 927 microempresas y 2 mil 193 pequeñas empresas mediante el taller que se desarrolló en el COREMYPE (Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa) en Piura en el auditorio de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Piura. Pero es importante rescatar que el 2014 a nivel nacional el 99.4% de las MYPE son formales dicha reunión se realizó con la finalidad de procesar planes regionales de la MYPE del 2019. Además se realizó un estudio por la Dirección Nacional de Ministro de Trabajo y Promoción de Empleo (MTPE, 2016). En el Perú en cuanto a las MYPE se muestra que toda su participación de ellas mismas, se observan en el PBI ya que ha sido del 42% y se representó el 98% de total de empresas en el Perú.

En Perú el número de empresas activas ascendió a 2 millones 258 mil 741. Donde se crearon 78 mil 754 empresas y se dieron descenso a 47 mil 506 presentando una gran diferencia efectiva de 31 mil 284 en total de unidades económicas, la tasa de nacimiento de empresas que se relacionan, las unidades económicas creadas en el III Trimestre del 2017 con el stock empresarial se representó en el 3.5% del total, sin embargo la tasa de mortalidad empresarial fue de 2.1% en el mismo periodo. (INEI, 2017).

Según Giuffra (2015), Perú alcanzo la cifra de 1 millón 200 mil, debido al trabajo que se realiza con las simplificaciones administrativas y estrategias de digitalización de las firmas peruanas, siendo así que más de 26 mil MYPE logran ser lideradas por mujeres emprendedoras, así mismo determino que existe una gran heterogeneidad en cuanto a la distribución geográfica del número de emprendedoras mujeres, donde sobresale la ciudad de Lima con un 19%, Puno con el 10%, Cuzco con el 7%, la Libertad con el 7% y Piura con el 6%.

En Perú solo el 1% del total de las empresas son formales y contaron con un sistema de gestión de calidad, lo cual muestra que existe un gran trabajo para convencer a las restantes MYPE que se dirijan por el sendero de la reglamentación adecuada. Walter Ramírez, jefe de la oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL), preciso que 1329 empresas cuentan con la certificación de calidad ISO (ISO 9001 y ISO 14001), donde las empresas estaban formalmente activas en el país, por lo cual llega a 1 382 899, según las cifras referidas por SUNAT. (Ramírez, 2017).

Según Mola (2017), explico al diario Preu21 que la corta vida de las MYPE se debe a la ausencia de clientela, este problema es generado en una gran medida por la falta de adaptación al entorno digital. Al respecto, se refirió que existen barreras que los emprendedores peruanos tienen para un adecuado posicionamiento de sus negocios en internet.

En el diario El Comercio (2016), se señala que la Ley N° 30056 hace referencia a todos los derechos de los empleados de las MYPE, los cuales sus derechos son: a percibir de una remuneración mínima legal, una jornada de trabajo de 8 horas diarias, donde se logre indicar que si sobrepasan las 8 horas se debe pagar adicionalmente, también se debe respetar los días de descanso semanal y feriados, tienen derecho a 15 días de descanso anual, acceso directo al seguro de salud tanto al empleado y su familia, contar con los aportes de una administradora privada de pensiones (AFP) o a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) que es elegida con total libertad por parte del trabajador, así mismo podrá suscribirse al sistema de pensiones sociales (SPS) donde el pago será asumido por el estado en un 50% donde participara de programas de capacitaciones. Esto servirá para que se

considere a la MYPE y allí mismo a los trabajadores de estar excluidos del régimen laboral especial y provocara el cumplimiento íntegro de los derechos contemplados en la legislación laboral y de las obligaciones administrativas conforme se hayan informado los dueños.

De acuerdo a la investigación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Cómo es la gestión de calidad y burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020? Problemática que existe en el departamento de Piura y que gracias a ULADECH católica, sede Piura, escuela de Administración se buscara dar solución a la problemática.

Así, el objetivo general que se ha establecido se puede anunciar como: “Conocer la Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020”. Tratando de alcanza los siguientes objetivos específicos: (a) Definir la importancia de la gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fahion, Piura 2020. (b) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020. (c) Conocer las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020. (d) Identificar los síntomas del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

Por lo tanto, esta investigación se empleara la metodología nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal, así mismo se aplicará la técnica de recojo de datos basándose en la encuesta online, siendo el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala nominal.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020, desde el plano geográfico queda delimitada en la Av. Sánchez Cerro con Jr. Blas Atienza Mercado Modelo de Piura, desde la perspectiva psicográfica son micro empresas enfocadas al rubro comerciales – Boutique y por último la delimitación temporal se desarrolla en función al año 2020.

Así mismo dentro de nuestras limitaciones se ha encontrado para desarrollar la investigación, de acuerdo al muestreo pre-establecido se tienen que aplicar 385 encuestas a clientes y 5 a los trabajadores de las MYPE, las encuestas se realizaron online (correo electrónico y/o llamada telefónica), debido a que se presentó una epidemia mundial llamada Covid-19 (coronavirus).

Las disposiciones dadas por el presidente de la Republica Peruana Vizcarra (2020), anuncio que el Poder Ejecutivo aprobó el decreto supremo donde dispone la emergencia sanitaria por el COVID-19 (coronavirus) dictando el no funcionamiento de colegios, institutos, universidades, etc. El cuál mediante Decreto Supremo N° 008-2020, donde se declara en emergencia Sanitaria a nivel nacional por el periodo de (90) días calendarios, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, precisado por el Decreto Supremo N ° 046-2020-PCM, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el pazo de quince (15) días calendarios y se dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena)’, habiéndose prorrogado dicho plazo por el término de trece (13) días calendarios a partir del 31 de marzo de 2020 mediante Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, y Decreto Supremo N° 64-2020-PCM donde se prorroga el Estado emergencia por el termino de catorce (14) días calendario, a partir del 13 de abril de 2020 hasta el 26 de abril de 2020; el cual no

nos permitió desarrollar las encuestas de manera eficiente y personal, así como también poder realizar la respectiva validación de nuestro cuestionario por profesionales. (Diario Oficial El Peruano, 2020).

Según ULADECH (2020), indico que frente a la situación del coronavirus COVID- 19 en el país y en respaldo a los lineamientos dados por el Gobierno Peruano mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, por lo tanto en el centro de idiomas en Sede Central y filiales, se suspenden a partir del 13 de marzo las clases presenciales del semestre 2020-0 hasta el 18 de Abril, así mismo las actividades académicas continuaran desarrollándose a través del campus virtual de idiomas, entonces los estudiantes y egresados matriculados en curso de certificación en TIC en Sede Central y filiales, desarrollaran las clases en la plataforma virtual.

Esta investigación se justifica en el ámbito Practico, solo con el propósito de generar reflexión y discusión del conocimiento académico sobre cómo es la gestión de calidad y burnout de las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura año 2020. Además permite cumplir con un requisito que la ULADECH ha determinado para la obtención del título profesional. Es por ello que, Santa Cruz (2015), considero que en la investigación hay una justificación practica cuando la intención del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente para confrontar una teoría y contrastar resultados encontrados.

Justificación teórica, en la investigación se ha considerado las diversas opiniones de os autores que hacen crónica a las variables de estudio: Gestión de Calidad y Burnout profundizando en cuanto a la importancia, principios de la gestión de calidad, también se profundiza las dimensiones y los síntomas del burnout, así mismo se fundamenta con los antecedentes a nivel Internacional,



Nacional y Regional. Es por ello que, Santa Cruz (2015), considero que una investigación tiene una justificación teórica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o por lo menos logra proponer estrategias que al aplicar contribuirá a resolver la problemática encontrada.

Justificación metodológica, en la presente investigación se consideran fuentes primarias y secundarias para así poder obtener datos, además se ha determinado el tamaño de la muestra y población, empleando herramientas estadísticas, siendo a su vez la elaboración de un cuestionario con preguntas cerradas de escala nominal dirigido a los clientes y trabajadores de las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion. Es por ello que, Santa Cruz (2015), considero que en la investigación hay una justificación metodológica cuando se propone un nuevo método o también una nueva estrategia, que logre generar conocimiento muy válido y confiable.

Además, se justifica debido a que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), a través de la nueva Ley Universitaria 30220 – 2014; otorgada para la obtención del título universitario, se presenta un trabajo de investigación.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Variable: Gestión de calidad**

Muñoz (2016), en su tesis titulada “Indicadores de gestión de calidad del departamento de compras de K’PRISS boutique del cantón la Troncal”, de la Universidad Estatal de Milagro (Ecuador), cuya investigación metodológica es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, no experimental. Concluyó en primer lugar que, el caso de estudio permitió establecer que el personal del área de compras no tiene un adecuado proceso de compras, lo cual dificulta el abastecimiento; así mismo se determinó que la ejecución de un buen proceso de compras es importante para el abastecimiento de la boutique para saber así la frecuencia en que los clientes logran visitar la MYPE, debido a este proceso ayuda a que el cliente encuentre la disponibilidad de mercaderías para satisfacer su necesidad; en Segundo lugar, lo trabajadores no están sean capacitados constantemente para que conozcan para que así también el proceso de compras flujograma para que sirva como guía en el proceso de compras; tercer lugar se estableció que la boutique necesita una herramienta tecnológica para el control de inventario porque el llevar este control de forma manual entorpece el proceso de compras y además se corre el riesgo de exceder las compras de mercaderías y por ende no de venderán todas y se reducirá las ganancias en las ventas y por último concluyó que, se verificó que el personal de compras necesita ser capacitado y recibir motivación para un mejor desempeño y tener el adecuado proceso de compras para no excederse en el abastecimiento.

Rigidez y Vidal (2016), en su tesis titulada “Gestión de calidad de negocio para la creación de una Boutique sustentable online SECOND CHANCE CLOTHING (2cc)” de la Universidad de Chile (Chile), cuya investigación metodológica es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, no experimental. Concluyeron en primer lugar que, la evaluación financiera del proyecto indica que este es rentable en todos los escenarios evaluados en el análisis de sensibilización. Los accionistas buscan un proyecto que rinda como mínimo un 6,11% y el análisis financiero indica que rinde un 85,17%, lo que es un indicador positivo para invertir; en segundo lugar que es importante revisar la estructura de precios en la estrategia a mediano plazo, ya que la estrategia de bajos precios es para penetrar en el mercado y establecer un mínimo de suscriptores del servicio, además de captar la atención del nuevo modelo de negocios, pero se debe establecer fidelidad de los consumidores para evitar la entrada de competidores que quieran imitar el modelo de negocios; en tercer lugar que presenta un flujo positivo desde el segundo año de financiamiento, lo que permite incorporar inversiones en crecimiento tanto en Chile como en Sudamérica en el largo plazo; y por último que, busca reforzar el objetivo de plantear una nueva forma de hacer negocios, donde el foco en la sustentabilidad, y el reciclaje en particular y con la razón social donde sean rentables financieramente, de tal manera de llegar a tener alianzas estratégicas e incrementar los clientes.

Arbeláez y Hoyos (2017), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de calidad para la empresa de ventas de ropa Liz STYLES”, de la Universidad Libre Seccional Pereira (Colombia), cuya investigación metodológica es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, no experimental. Concluyeron en primer lugar que, la Boutique Liz

STYLES no cuenta con una estructura organizativa que facilite la delimitación de funciones, en áreas de establecer tareas y actividades definidas a cada colaborador puesto que no tiene definidos los procesos y procedimientos requeridos de acuerdo al producto que ofrecen con el fin de organizar u estructurar específicas por cada producto; en segundo lugar, que no tiene definidos los procesos y procedimientos requeridos de acuerdo a los productos que ofrecen, con el fin organizar y estructurar las tareas por cada producto y servicios prestado; en tercer lugar que, no ha diseñado un sistema de gestión de calidad que le permita lograr la mejora continua en los procesos vendidos y en la prestación del servicio en las mejoras tecnológicas, con el fin de lograr la satisfacción, con el fin de lograr la satisfacción del cliente y por último que, no cuenta en la actualidad con indicadores de gestión idóneos que le faciliten la medición de logros de acuerdo a las metas establecidas, así mismo no existe un sistema de gestión de calidad que le ayude a la Boutique a desarrollar estrategias económicas.

Arias (2017), en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2017”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Huaraz), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó en primer lugar que, los gerentes muestran poco interés con respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal, porque en la mayoría relativa de las MYPE no realizan todos los procesos de selección del personal, lo cual es inadecuado para el buen desenvolvimiento del personal; en segundo lugar que, en relación a las

principales características de los gerentes, la mayoría relativa se caracteriza por tener de 41 a 50 años de edad y la mayoría absoluta son dirigidas por mujeres que tienen estudios secundarios; en tercer lugar que, respecto a las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal muestran los siguientes resultados, la mayoría de los gerentes definen el perfil del empleado de acuerdo a las necesidades que requiere la empresa y por último que, la mayoría relativa de las boutiques nunca reciben el currículum vitae de los empleados, también la mayoría relativa nunca aplican pruebas psicológicas y la mayoría relativa del personal seleccionado a veces se desenvuelve bien en el puesto asignado.

Salas (2017), en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las MYPE del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Pucallpa), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó en primer lugar que, el 81,8% de las MYPE encuestadas si se encuentran formalizadas, teniendo toda su documentación conforme a ley y que están constituidos como persona natural, están en el RUS y consideran al acceso bancario como principal ventaja de la formalización; en segundo lugar, que están constituidos como persona natural, están en el RUS y consideran al acceso bancario como principal ventaja de la formalización siendo a su vez que están constituidos como persona natural, están en el RUS y consideran al acceso bancario como principal ventaja de la formalización; en tercer lugar, no conoce los alcances de una gestión de calidad. Ocasionando comportamientos negativos a la hora de brindar un servicio de

atención al cliente, teniendo en cuenta que solo un 54,5% posee un plan de negocios definido, logrando mayores alcances sobre temas de servicios, calidad, gestión, enfocados en el cliente; y por último que el 72,7% no definió la misión, visión y valores de su empresa, siendo aspectos claves para conformar un adecuado servicio de calidad.

Silva (2016), en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Huaraz), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó primer lugar que, manifiestan deficiente interés en la recepción de candidatos, en un gran porcentaje no realizan la preselección, bajan interés de los gerentes de las boutiques sobre las pruebas de entrada de los empleados, poco interés respecto a las entrevistas, baja valoración y documentación en la elección de los candidatos, carencia respecto a la contratación del personal; en segundo lugar, que, en relación a las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, son las siguientes: La mayoría de ellos tienen entre 41 y 50 años de edad son del sexo femenino y con un grado de instrucción de educación secundaria completa; en tercer lugar que, resultados nos muestran una deficiencia en la recepción de los curriculum vitae, entrevistas y la contratación del personal para la organización.

Masías (2016), en su tesis titulada “Formalización y Gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de Talara (Piura), año 2016”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Piura), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó en primer lugar que, el nivel de formalización de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara no es completamente alto ya que están conformada de manera independiente; así mismo, cuentan solo con licencia municipal provisional, no están registradas en la SUNARP, no cuentan con registros de contabilidad porque se encuentran acogidas al Nuevo RUS; en segundo lugar, que como efectos que trae la formalización en las MYPE comerciales, es tener un registro legal de su empresa y así mismo en la vestimenta formal del personal, brindando confiabilidad y credibilidad al cliente; tercer lugar, que la formalización sí les ayuda en el mercado porque no tienen limitaciones para realizar negocios con otras empresas y así competir para su desarrollo empresarial, también que importantes brindar productos de calidad cumpliendo con las expectativas que el cliente espera; y por último que, el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda.

Piñin (2017), en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y marketing de las MYPE sector comercio, rubro boutiques distrito Tumbes, 2019.”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Tumbes), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó en primer lugar que, los dueños de las

boutiques tratan de cumplir con las exigencias del cliente ofreciendo productos de calidad, ya que los clientes manifiestan que los productos ofrecidos en las boutiques cumplen con sus necesidades por lo cual es un punto importante para la gestión de calidad; en segundo lugar, que las boutiques determinan en ofrecer un buen servicio al cliente en cuanto a la atención en cumplir con sus expectativas tanto en instalaciones cómodas para su atención ya que el cliente es la razón por la cual se crea una empresa; en tercer lugar que, las boutiques deben utilizar el marketing como instrumento para conocer los deseos de los clientes y así mejorar los productos. Ya que se considera que los productos que ofrecen las boutiques deben cumplir con las necesidades del cliente; y por último que las boutiques no son competitivas por ser muy elevados, por lo que se considera que las boutiques deben implementar el marketing mix como herramienta, para hacer un estudio exhaustivo de mercado porque ayudara a las MYPE a identificar y analizar a la competencia. La variable del precio nos ayuda a posicionar mejor nuestro producto con respecto a la competencia.

Alvarado (2017), en su tesis titulada “Caracterización De La Competitividad Y Gestión De Calidad De Las MYPE Del Sector Comercio Rubro Tiendas De Ropa Para Damas En El Distrito De Tumbes, 2017”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH (Tumbes), cuya investigación metodológica es de Nivel descriptiva, Tipo cuantitativo, no experimental de corte transversal. Concluyó en primer lugar que, las MYPE afrontan al inicio de su entorno empresarial algunos problemas con respecto a la Competitividad y Gestión de Calidad; en segundo lugar que, han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan



estrategias específicas teniendo en cuenta un plan soluciones para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece; en tercer lugar, que tiene como resultado tomar en cuenta el presente estudio para un mejor manejo de los recursos es a través de su Competitividad y Gestión de Calidad para no presentar problemas en el mercado.

### **2.1.2 Variable: Burnout**

Acevedo (2017) , realizó un estudio de investigación denominada “Síndrome de Burnout en las MYPE venta de ropa en Jr. Texas 2017” en la universidad de México cuyo objetivo fue describir la relación existente del Síndrome de Burnout, los datos socio demográficos y laborales en la venta de las prendas de vestir en Jr Texas ; cuya metodología fue de tipo descriptiva y cuantitativa de un estudio correlacional, con una muestra de 138 vendedores de una galería por muestreo estratificado por turno, el instrumento aplicado fue el Maslach Burnout Inventory demostrando significancia con las variables de perfil profesional de ventas y de turno de trabajo que conduce al personal de ambas unidades de la galería, con una conclusión de que al padecer el síndrome de burnout en escala media y baja con porcentajes de 78.8% y 67.2% conllevando a un mecanismo de defensa natural, comprensible e incluso necesario para poder llevar a cabo el trabajo profesional de ventas en las prendas de vestir es decir que los empleadores deben motivar con diferentes aspectos a sus colaboradores para mantenerlos contentos y satisfechos en sus horas laborables.

Romero (2016), realizó un estudio sobre “Síndrome de Burnout en el personal dedicados a la venta de prendas de vestir para damas y caballeros de referencia Ibagué 2016”, en la universidad de Colombia, cuyo objetivo es buscar y

determinar la prevalencia del SBO en el personal de venta de prendas de vestir para damas y caballeros, su relación con variables socio demográficas, fue un estudio de corte transversal en una muestra aleatoria y representativa de 174 empleadas(os), estratificada; como instrumento para la determinación del evento la escala validada en Colombia del MBI (Maslach Burnout Inventory); Dentro de sus conclusiones de los hallazgos la prevalencia de Burnout fue del 20.1% y además el 52,3% están en riesgo de padecerlo. Además, que los empleados, quienes laboraban en servicios administrativos/ventas (atención al cliente), unidades Críticas, quienes tienen más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%.

Arias (2015), realizaron un estudio de investigación que tiene como título “Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores socio demográficos y laborales asociados en venta de prendas de vestir para niños en el 2015”, en la universidad de Costa Rica. Cuyo objetivo fue Determinar la prevalencia y los factores sociodemográficos y laborales asociados del síndrome de Burnout fue un estudio de tipo observacional, descriptiva, transversal, cuyos hallazgos fueron el 30.3% de la población estudiada presentaron nivel medio de riesgo de Burnout. En cuanto a sus conclusiones a la escala de Personalización el 40% obtuvo un puntaje bajo, es decir, enfermeros poco despersonalizados, siendo menor los porcentajes para el agotamiento emocional 34% presentando bajo nivel en desgaste emocional, y 36.8% con niveles bajos en realización personal.

Vázquez (2017), realizó un estudio titulado “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de servicio de venta de ropa en Jr. Callao 2017”, en la universidad Católica de Lima, cuyo objetivo fue

Determinar la frecuencia del SBO y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores encargados de la atención a los cliente en el Jr. Callao y métodos: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de venta de ropa se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español la muestra estuvo conformada por 54 trabajadores donde se obtuvo como conclusión principal la frecuencia de SBO fue de 3,76, el 12,97% de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% presentó un bajo nivel de realización personal. Se concluye que la falta de trabajo del cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvo relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome.

Montenegro (2018), en su estudio titulado “Estilos de vida y Síndrome de Burnout en la venta de ropa para dama, galería los Girasoles 2018”. En la universidad Cesar Vallejo Trujillo. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre los estilos de vida y síndrome de burnout en los empleados encargados de las ventas diarias de la galería, la investigación fue cuantitativa, de tipo correlacional, la población estuvo conformada por 135 empleados por muestreo probabilístico y diseño aleatorio estratificado. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para medir el síndrome de Burnout se aplicó el Test de Maslach el cual se encuentra validado internacionalmente y el de Estilos de Vida es un test estructurado por la investigadora. Las conclusiones señalan que un 77% no tiene un estilo de vida saludable y presentan un nivel alto de Burnout 49%, según dimensiones: nivel bajo de agotamiento 38%, nivel alto de despersonalización 49% y nivel bajo de realización personal 93%.

Torres (2015), realizó un estudio titulado “Prevalencia del Síndrome de Burnout en las MYPE rubro venta de ropa para damas, año 2015” en la universidad San Pedro de Huánuco, cuyo objetivo fue determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los encargados /empleados de la galería central, la metodología utilizada fue un estudio descriptivo la muestra fue 87 personas, el cuestionario utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI); las conclusiones obtenidas mostraron que la frecuencia del Síndrome de Burnout fue de 11.49%, siendo la despersonalización la dimensión más afectada mostrando niveles altos de 71.62% con predominio el sexo femenino con 50.57% y masculino con 48.28%. El 48.28% presentó agotamiento emocional, el 56.32% despersonalización alta y 8.05% realización baja.

Díaz (2018), realizaron una investigación sobre “Síndrome de Burnout en las MYPE rubro ropa de niños y niñas galería central de Sullana” en la UCV de Piura. El objetivo de la investigación es conocer si existe conocimiento de Síndrome de Burnout en sus dueños y trabajadores en la galería central de Sullana. Para ello se utilizó una metodología descriptiva-comparativa y la muestra estuvo constituida por 06 MYPE los dueños son de ambos sexos y el instrumento utilizado fue una encuesta de Burnout de Maslach adaptado a los trabajadores. Los resultados evidencian que existen diferencias significativas entre los componentes de Burnout de las MYPE. Se encontraron diferencias altamente significativas en relación a la variable, sexo y componentes de Burnout. Las trabajadoras mujeres de las MYPE presentaron niveles altos de Agotamiento Emocional, cansancio, mal humoradas, etc. Se recomienda incentivar a las trabajadoras con estímulos.

Valladolid (2019), realizo una investigación titulada “Diagnóstico y Programa de Intervención para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria del distrito de Chulucanas- Piura”. Los objetivos generales fueron describir la frecuencia y características del Síndrome de Burnout en profesores de educación primaria con experiencia laboral igual o mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia. Se aplicó la encuesta y un cuestionario que comprendió los aspectos demográficos y la escala de Maslach- ED en una muestra de 133 profesores. Los resultados obtenidos indican que existe alta prevalencia de síndrome de Burnout en la muestra estudiada con un 78.2% en la fase inicial y 19.5% en fase final. Por otro lado el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional 83.3%.

Cuenca (2016), llevo a cabo un estudio de casos sobre el estrés en los maestros: Percepción y Realidad, en una muestra de 153 maestros de Primaria pertenecientes a seis centros educativos de talara, donde se les aplicó el inventario de Maslach. Entre los resultados se encontró que los docentes señalaron al estrés con 36,6% como una de las tres enfermedades principales diagnosticadas y estaría asociada a causas de tipo organizacional y social. En mayor porcentaje los profesores alcanzaron niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización y un nivel más alto de realización profesional, lo cual significaría que no presentarían Síndrome de Burnout y la variable edad modificaría la respuesta al estrés de dos formas: Al estar relacionado con el estado biológico influiría en aumentar la fatiga, y al estar relacionada con experiencias pasadas influiría en la percepción y experimentación del estrés en el sentimiento de bajo logro.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable: Gestión de Calidad**

James (2017), afirma que la gestión de calidad, es una filosofía de dirección totalmente generada por una orientación práctica, que crea un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y la organización.

Camisón, Cruz & Gonzales (2016), certifica que la Gestión de la Calidad como un conjunto de procesos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de categoría.

Riquelme (2015), que está incorporado de praxis y participaciones que se determinan para llevar a cabo distintas finalidades que tiene la organización; la gestión administrativa de la organización esta basa en calidad como un factor de total superioridad en disimilitud de los otros, el enfoque se posiciona en la delimitación de la calidad a través de todo un avance para el progreso continuo en la organización.

Gestión de calidad es todo lo que se proyecta en las MYPE con el fin de concretar los objetivos, esto implica que para el bien de las MYPE se tiene que emplear no solo un programa demasiado estratégico que lleve a tener una buena administración dentro y fuera de ellas mismas, sino que también al utilizarlo en los distintos medios nos conlleva, a generar todos los servicios, la atención, la

participación de los materiales, el equipamiento, el buen trato, la superior rapidez, etc. Cuando se trata de calidad, todo lo que está vinculado a ella tiene que aportar de la mejor manera; ya que no es tan fácil hacer un plan de la noche a la mañana esto lleva un protocolo que a lo largo o corto nos respalda siempre.

### **2.2.1.1 Importancia de la gestión de la calidad.**

Dávila (2015), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser:

a). Excelencia de servicio, Rendimiento del producto, La satisfacción del cliente, Reducir gastos, Productividad de mejora y Aumento de los ingresos. Las empresas que ejecutan estos programas de gestión de calidad, emplean esta información conocen las fallas, las debilidades, las fortalezas y el áreas de un proceso continuo en las MYPE es de mucha importancia, ya que atribuye a las MYPE la total capacidad de originar, plantear todas las reglas para que se hagan los ajustes en el tiempo necesario, para brindar el máximo merito a su cartera de consumidores y así mismo complacerlos; desde un punto de vista para poder solucionar todos los problemas de calidad que proceden de varios programas, debido a que el objetivo es exactamente: crear, innovar los servicios o/ y productos de la más alta calidad con un beneficio que supere, cumpla todas las expectativas de los consumidores externos e internos. Todas las organizaciones y/o empresas se sitúan con los objetivos de gestión de calidad, crea planes demasiados estratégicos para poder lograrlos; tiene que entender siempre la importancia que logra brinda la gestión de calidad en los diferentes rubros de las MYPE.

b). Rendimiento del producto en gestión de la calidad, estas condiciones de gestión de la calidad del producto comienzan con la confiabilidad, rendimiento y permanencia de todos los productos que se ofrecen en las organizaciones. Este programa donde los productos se realizan logran someter a sus pruebas de muchas evaluaciones para ver si logran funcionar con sus características expresadas, permitiendo así las reacciones rápidas de las organizaciones y/ o empresas, para así poder solucionar o modificar el espacio del problema y optimizar todas las fortalezas de los productos que se ofrecen a los consumidores.

c). La satisfacción del cliente: En las encuestas donde ayuda a identificar sobre cuál es el verdadero gusto de los consumidores o usuario a través del proyecto de gestión de calidad, con esto los trabajadores se dan cuenta de las características de la mercadería o los productos que considera totalmente importantes el consumidor de las MYPE. La realización de la encuesta da información demasiado importante y adicional acerca de los que no son consumidores y los fundamentos que los conducen hacer uso de los otros productos y/ o servicios que les ofrece la competencia diariamente, esto ayudara a constituir a las MYPE métodos en los productos y/o servicios que ofrecen las MYPE de los mismos o diferentes rubros en el mercado.

d). Reducir o disminuir los gastos, se hace la ejecución de un proyecto donde gestión de calidad ayuda a todas las organizaciones en disminuir o recortar materias primas, para ahorrar mucho más dinero. Lo cual este sistema sostiene la necesidad de la materia prima en imparcialidad que los productos o servicios que ayuda a reducir bastante los costos para adquirir muchos beneficios en la empresa.



e). Productividad de mejorada, aplica este método, donde se adquiere los mecanismos que evalué todas las desigualdades de las operaciones en cuanto a lo que se logra espera de calidad, ya que no solo conoce las áreas personales de la empresa sino que se hace un deber con los objetivos que se constituyeron para manifestar si es que la empresa demanda de reorganizar y racionalizar los demás procesos que ya se logran conocer. Si en una empresa se conocen áreas para mejorar el procedimiento interno, esto puede lograr perjudicar demasiado toda la productividad, aislando las tareas innecesarias o perfeccionando las ya existentes en la empresa.

f). Aumento o crecimiento de los ingresos, este acto de gestión de calidad fortalece y contribuye con todos los modelos de las operaciones que se utilizan en los diferentes dimensiones de las MYPE, al aprovechar estos programas, se determinan estrategias lo que se requiere es llevar a cabo y perfeccionar el prestigio con los consumidores de las MYPE y así ingresar clientes nuevos, así los empleados puedan invertir menor tiempo en las listas de los inventarios para la fabricación de servicios o productos que sean de alta calidad. De tal forma se repone el dinero colocado como perdido y se refina la superioridad de todos los servicios o productos de la empresa.

#### **2.2.1.2 Principios de la Gestión de Calidad**

Mendoza (2017), reconoce los principios de gestión de calidad que la empresa quiere retirar los beneficios planeados en la MYPE: Desde el punto de vista hacia el consumidores, estas organizaciones dependen de los consumidores es por ello que deben atender todas sus necesidades actualizadas y del mañana de los clientes deben ser:

a).Enfoque al cliente: Es esmerarse por complacer todas las necesidades que acostumbran ser demasiado minuciosas, las empresas deben tomar en cuenta que las exigencias de los consumidores debido a que suelen ser muy cambiantes, diferentes y muy dinámicas en el día a día; el consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes. Siempre se debe tener en cuenta que el consumidor es quien genera la venta por eso es que ellos los trabajadores deben estar al inicio y al final de la venta.

b).Liderazgo: un buen guía es aquel que mantiene y crear un ambiente el en cual todos los miembros de la organización se impliquen en conseguir los beneficios y las metas destinadas anteriormente; donde los beneficios sean festejados por todos los miembros, se logra establecer la intención de dirigir y canalización del objetivo requerido, debido que simula en el recordó de la organización y de los miembros que se desempeñan.

c).Participación del personal: Son el fundamento en las MYPE en todas las áreas y su responsabilidad ayuda de una u otra manera en la misma empresa. También atienden la motivación clave importante para el cumplimiento de todos los objetivos de las organizaciones, la intervención adecuada incluye nuevas ideas y propuestas que son de ayuda para mejorar e innovar.

d).Motivación: En la empresa complejamente se podrán obtener un compromiso leal de cada uno de sus colaboradores. En esta orientación está basado en evoluciones: producto y/ o servicio que se quiere se hace eficientemente en el tiempo que en la gestión del avance se relaciona los medios con todos los labores.

En la organización deja de ser una misma organización por sectores, obligaciones y departamentos para ser un tipo de empresa totalmente orientada a la iniciativa de los valores para sus trabajadores.

e).Mejora o progreso: En la organización, la que determina el avance de la organización a través de un objetivo establecido; es el progreso continuo ya que es relacionado a los protocolos que se dan a través el periodo del Dr. Deming: controlar, planificar, actuar, desarrollar para perfeccionar en todo lo relacionado. La orientación está basado en los sucesos para una excelencia en la toma de decisiones: estos se realiza en la indagación de información y las referencias que se dan; las decisiones siempre se realizan basándose en los instantes que pasan sin enumerar incluyendo a veces con información clasificada que se escucha en la empresa, necesariamente a nuestros errores para reconocer lo que paso en el pasado.

f).Minimizar riesgos: Se debe certificar que para la tomar decisiones oportunas, objetivas y frías, se debe reducir los riesgos que logre afectar a la empresa tanto a sus dueños y empleados, ya que lo que no se cuenta no se controla.

g).La acertada relación que las organizaciones tienen en la humanidad, los distribuidores y los accionistas, participan para un buen exitoso en la empresa, es totalmente fundamental, entender, favorecer y atender el avance de los interesados, proponiendo alianzas estratégicas con el objetivo de ser mucho más competitivos diariamente y así mejorar la rentabilidad, productividad y las relaciones con la sociedad en toda la empresa.

### **2.2.1.3 Elementos de la Gestión de Calidad**

Ishikawa (2018), supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final, para eso identifico elementos importantes para verificar en la gestión de calidad, tales como:

a).Estructura de la organización: es la jerarquía de responsabilidades y funciones que detalla la organización para cumplir con sus objetivos. Se refiere a la forma en que la organización ha orientado y organizado a las personas de acuerdo a sus tareas, funciones y al papel que cada uno logra desarrollar.

b).Planificación: Es un plan o proceso de pormenorizado de lo que se quiere hacer, se hace, algo así como trazar de un mapa que vale como guía de dirección en los turistas, para conseguir una ubicación es decir lo mismo para obtener los diferentes objetivos que fueron planteados en la empresa.

c).Recursos: son demasiado necesario para la empresa, ya que en si su obligación de ellos es logra conseguir los objetivos de la organización y así mismo el bienestar de todos los que integran, dinero para destinar en el soporte, las personas, equipamiento, comisiones, etc.

d).Procesos o evoluciones: se logran reconocer en el interior de las empresas tales como las actividades que cambian los materiales en servicios y/o productos; para que ello pase se logra hacer de los recursos, la planificación y los procedimientos. Todos los mecanismos en si es la manera de cómo se llevará cabo todo un acto elaborado, ósea un conjunto vinculado de tareas que permiten cambiar servicios o productos que beneficien a los consumidores.

#### **2.2.1.4 Alcances de la Gestión de Calidad**

Berry (2017) mantuvo que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye mucho en los alcances de la gestión de calidad en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones que se logren generar en las organizaciones.

Para organizar las tareas incluyen un plan en la empresa que está adjuntada a la calidad en la expansión de todos los métodos. La organización hace uso de un plan de calidad en para el funcionamiento de las reglas, sabiendo que está como un nuevo equipo estructurado y lleno de los procedimientos, las empresas, los bienes y las responsabilidades que se establecen para ejecutar con toda la gestión de calidad; que no solo se idealiza en la calidad de sus productos y servicios sino que también hay que poseer muy en cuenta todas las formas de obtener, donde se usan las fases en las 4 maneras:

Planeamiento: Se plantea todos los avances a seguir para ejecutar con los objetivos de la calidad en la organización, también contamos con la verificación que si la dirección y la evaluación de manera continua para así poder reconocer las faltas y fallas que se observan en el día a día, el aseguramiento forma parte de donde se pone a prueba los procedimientos y productos que han logrado confrontar el objetivo de la empresa, los progresos se llevan a cabo en todos los productos y sus procesos, sea por el mejoramiento continuo o fallas localizadas con el fin de conocer los mejores resultados dando más ganancias para la empresa.

### **2.2.2 Variable: Burnout**

Vicenect (2015), logra identificar que el Síndrome de Burnout es una fase avanzada de estrés laboral que puede llegar a desarrollar algunas incapacidades totales para trabajar, ya que el trabajador percibe la insatisfacción laboral y evade sentimientos de fracaso, sufrimientos de síntomas ansiosos y depresivos.

Serrano (2017), define al Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con que se trabaja y hacia el propio rol del profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Matud (2016), señalan que la insatisfacción con el rol laboral y la presión en el trabajo correlacionan con sintomatología de tipo somático, depresivo, de ansiedad e insomnio. Así mismo presentan coeficientes de correlación significativos entre el cansancio emocional y síntomas de depresión, somatización, ansiedad y dificultades cognitivas y sensibilidad interpersonal.

Entonces Freudenberger (1974), inició el origen de estudios sobre Burnout y lo describe como una fatigosa reacción de fracaso, desmotivación de su existencia agotadora o desgastada que se da como efecto una sobre recarga por exigencia de un carácter negativo, los recursos personales o espirituales del empleado que es situaba en las emociones o sentimientos negativos de los individuos.

Es también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico. En todas las profesiones y actividades laborales existen presiones y

situaciones estresantes que pueden generar diferentes síntomas que afecten a la persona, no sólo en el ámbito laboral, sino también en su vida cotidiana.

El síndrome de burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

### **2.2.2.1 Dimensiones del burnout**

Maslach y Jackson (2016), entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. Ellos proponen las siguientes dimensiones del síndrome de desgaste profesional.

a).Agotamiento emocional, es el cansancio y la fatiga física, psíquica en si es la fusión de ambos. Es la percepción de no seguir dando más de ellos mismos a los demás y así seguir en un hoyo de depresión muy cotidiana tanto en su hogar o lugar de trabajo.

b).Despersonalización, se entiende como la expansión de los sentimientos, las actitudes, y las respuestas negativas, al mismo tiempo son frías de las otras personas, especialmente hacia los consumidores, Se logra custodiar de un gran aumento de irritabilidad y disminución de la motivación. El sujeto trata de alejarse no sólo de los miembros de su trabajo sino que también de los individuos con los que trabaja diariamente, detectándose un poco cínico, irritable, irónico e incluso

usando a veces etiquetas muy despectivas para dirigirse a los consumidores haciéndolos sentir culpables de sus frustraciones y la caída del rendimiento laboral que ellos mismo tienen.

c). Sentimiento de bajo logro, se observa cuando se verifica que las solicitudes exceden su capacidad para atenderlas de forma muy rápida. Las reacciones negativas de ellos mismos y en su lugar de empleo, evitan la interacción personal y profesional, el menor rendimiento laboral, incapacidad para afrontar la presión y una muy baja autoestima. La disminución del avance personal en la organización se revela por una dolorosa y frustrada desilusión de fracaso al darle vida a la actividad que laboral que es muy rutinaria y cotidiana. Como resultado se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de trabajo, son síntomas muy pero muy habituales.

#### **2.2.2.2 Síntomas del burnout**

Pines, Aronson y Kafry (2015), identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como Cognitivos, Afectivos, Conductuales, Físicos y Relacionales.

Los mismos pueden ser de distinto tipo y, al afectar en forma global a la persona vemos que todas las áreas suelen estar afectadas. Por eso encontramos síntomas de tipo: cognitivos, afectivos, conductuales, físicos y relacionales.



a).Cognitivos: las personas se vuelven intolerantes, rígidas, inflexibles o cerradas en su forma de pensar y ver el mundo. Pueden aparecer dudas, olvidos e ideas de culpabilidad.

b).Afectivos: entre los síntomas puede verse abatimiento, miedo, vacío emocional y enfado. Marcado aburrimiento y desinterés.

c).Conductuales: suele haber un declive en la productividad, distracción y pueden aparecer reacciones agresivas. Es posible que discutan, se quejen y también aumenta la probabilidad de sufrir accidentes. Algunos aumentan el consumo de alimentos, café, alcohol, tabaco o drogas.

d).Físicos: agotamiento físico, fatiga crónica, aumento de las enfermedades en general, gripes a repetición, alteraciones del apetito, contracturas musculares, cefaleas, hipertensión arterial, disfunciones sexuales, insomnio. Pueden aumentar los trastornos gastrointestinales y sufrir alteraciones significativas en el peso.

e).Relacionales: aparecen dificultades en la comunicación, aislamiento. En general suele haber un aumento de los conflictos interpersonales, con frecuentes discusiones, peleas e irritabilidad.

Es importante señalar que no siempre es fácil determinar si una persona tiene o no el síndrome ya que como advierten algunos autores, se trata más de un proceso que de un estado o hecho (Farber, 2018).

### **2.2.2.3 Intervenciones**

Hermosa (2016), ante el desequilibrio entre las exigencias del entorno laboral y los recursos personales percibidos por el trabajador o estrategias para afrontar la situación, se producen efectos negativos o indicios en la salud física y mental, y en el comportamiento del trabajador para eso se debe dar a conocer las

intercesiones que se deben tomar de medida inmediata en las empresas para el mejorar la vida cotidiana y laboral de los trabajadores.

El burnout afecta muchas áreas de la vida cotidiana de los trabajadores, es muy importante que las acciones se logren considerar en 3 etapas en las empresas para que sean detectados por sus dueños, así mismo logren tomar una acción rápida y definitiva para la empresa:

a). Nivel individual: Se analiza todas las evaluaciones cognitivas de una auto evaluación de los trabajadores y avance de la planificación cognitiva- conductuales que les ayuden desaparecer o mitigar los avances del estrés que se logra vivir en los empleados, evitar la experiencia de estrés con diferentes dinámicas en horas del trabajo, o lograr neutralizar todas las secuencias muy negativas de esas experiencias para así adaptarse muy rápido todas a las circunstancias vividas y relacionadas.

b). Nivel grupal: Para poder potenciar toda la formación de las habilidades que suelen ser sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo tanto mutuos y de gran ayuda para los colaboradores.

c). Nivel organizacional: Excluir o recortar los efectos del estrés en todo el ámbito de la organización que se da al puesto desarrollando así el burnout que se distribuye en las empresas, por los aspectos negativos que sus colaboradores.

#### **2.2.2.4 Prevenciones**

Serrano (2017), define prevenciones importantes para el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con que se trabaja y hacia el propio rol del profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Al optar estas

prevenciones se logra mejorar las condiciones de trabajo para los empleados y así se desarrollaran mejor en la empresa.

Burnout se le hace frente más facilidad en la fase que inicia cuando está ya acomodado en la empresa. En las primeras fases es viable para los trabajadores se den cuenta antes que el propio dueño, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor filtro de alarma precoz para verificar el Burnout por lo tanto todos los colaboradores del equipo tienen que observar para darse cuenta que son ellos mismos son los que representan la mejor prudencia de sus compañeros de la empresa. Brindar la información concreta sobre burnout, y todos sus síntomas, los principales actos son para que sea más fácil detectarlo a tiempo y poder tomar las acciones necesarias.

Algunas acciones a tener en cuenta son: Resguardar las condiciones del ambiente de trabajo dando la unión del trabajo en equipo. Diseñar e implementar talleres de liderazgo brindando charlas motivacionales, los talentos sociales, el avance gerencial, etc. para la alta dirección.

Incluir los cursos de inducción y ajuste al puesto de cada colaborador y a la empresa para los colaboradores de los nuevos ingresos contando experiencias de progreso en la organización, para motivar al personal que ingresa recién.

#### **2.2.2.5 Estrategias principales**

Guerrero (2017), las estrategias del burnout buscan mejorar la percepción, la interpretación y la evolución de los problemas laborales y recursos personales que realiza el propietario obtenga un conjunto de competencias que le facilite el afrontamiento de estos problemas laborales en la organización y así mejorar la situación emocional de los trabajadores.

a).La estrategia de Intervención grupal tiene como objetivo cortar el alejamiento, para poder mejorar todos los aspectos de socialización. Para ello es importante mover y efectuar políticas de trabajo cooperativo en todas las áreas de la organización, la integración de los equipos multidisciplinarios que existen en todas las salidas de grupo. Verificado que todo el apoyo social de los efectos de las fuentes que el mismo estrés laboral genera a diario en los colaboradores.

b).Estrategias de Intervención en la organización, se centra en tratar de disminuir todas las situaciones que son generadoras de estrés laboral en la empresa para sus colaboradores. Donde han modificado el ambiente totalmente físico, estructura organizacional, funciones de todos los puestos, las políticas de administración de los recursos humanos que están dirigidos a los trabajadores, etc. El propósito de utilizar las estructuras más horizontales, que usan mal la toma de las decisiones, para brindar la mayor independencia de una autonomía, las promociones internas totalmente justas donde busquen el aumento de la carrera de los trabajadores o encargados de las empresas, la flexibilidad horaria con horas extras totalmente pagadas, sueldos competitivos entre las diferentes empresas y/o organizaciones de los mismos rubros en el mercado del país, etc.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de nivel descriptivo 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. Es por ello que la presente investigación no logra presentar hipótesis ya que solo se basa en las características de la situación de la Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro Boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La investigación es de Nivel DESCRIPTIVO porque detalla y enumera la importancia de como las variables, Gestión de Calidad y Burnout. Esto se sustenta dicho por el autor Rojas (2015) quien consideró que se detalla el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo, así mismo describe el fenómeno sin introducir modificaciones.

La investigación es de Tipo CUANTITATIVO porque utiliza procedimientos, en la cual se conocerán datos para el estudio, después de la recopilación serán representados numéricamente y en porcentajes, utilizando técnicas de estadística; esto se sustenta dicho por los autores López & Sandoval (2015), quienes determinaron que la investigación de tipo cuantitativo se basa en técnicas más establecidas porque este analiza la medición de cada una de las variables previamente establecidas.

Presenta un diseño NO EXPERIMENTAL de CORTE TRANSVERSAL, porque el investigador se limitó solo a observar y no a manipular las variables. Esto se sustenta dicho por el autor D'zul (2015) quien determinó aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Por lo que limita esencialmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

## 4.2. Población y muestra

Según Alfaro (2016), dice que la población o universo es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación

El universo bajo estudio está constituido por las MYPE rubro boutique ubicadas en el mercado central de Piura. La población, sin embargo está dada por los individuos a quienes se acudiría en busca de la información respecto a las dos variables (gestión de calidad y burnout). Para la primera variable “gestión de calidad” se acudiría a los clientes (consumidores) de las boutiques, por lo tanto constituyen una población infinita. Se empleará la fórmula de muestra considerando que es una investigación cuantitativa y descriptiva:

Para la segunda variable: “burnout” se acudiría al personal que labora en las MYPE investigadas, constituyendo una comunidad de habitantes que es finita, ya que se logra conocer el número reducido de los elementos, este dato es a obtenido en la galería plaza Piura fashion del mercado de Piura, donde  $n = N$  donde  $N = 5$  MYPE a estudiar en la investigación por lo que la población ya se conoce que es 5 trabajadores uno en cada MYPE.

Calculo de tamaño de la muestra:

Teniendo en cuenta que la población de estudio en el trabajo denominado “La gestión de calidad y burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura, 2020” es infinita.

Se obtendrá teniendo en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{pqz_{1-\alpha}^2}{e^2}$$

Donde:

P: proporción de clientes con una buena satisfacción laboral en este caso  
50 %

Q: proporción de clientes que no tiene buena satisfacción laboral en este  
caso 50 %

$z_{1-\alpha}^2$ : Valor estandarizado a un nivel de confiabilidad del 95%, cuyo  
valor es 1,96

E: margen de error a un 5%

$$n = \frac{0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{0,05^2} = 385$$

**Cuadro 1: Relación de boutique en estudio**

Nº	Razón Social	RUC	Dirección Plaza Piura fashion	Propietarios	Trabajadores
1	Boutique "Azukars"	10442357523	Stand Nº 2 212	Mariela Silva Ordinola	1
2	Boutique "Bellisimas"	10475941671	Stand 1 Nº 208	Elbis León Vargas	1
3	Boutique "Lucero"	10026428233	Stand Nº 2 207	Secy Benites Alvarado	1
4	Boutique "GranDiosas"	10467121915	Stand 1 Nº 210	Roxana Moscol Hidalgo	1
5	Boutique "Biografias"	10475494542	Stand 2 Nº 215	Javier Vásquez Yovera	1

Elaboración: propia.

Dado que se ha recaudado información sobre las variables (Gestión de calidad y Burnout), por lo tanto las personas a las que se acudió (clientes y trabajadores) para la recopilación de la información fueron diversas, lo que se encuentra identificado en el Cuadro 2.



*Cuadro 2: Fuente de información*

<b>Fuente de información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Cliente	Infinita	385
Personal que labora en la MYPE	Finita	5
Nº de MYPE	5	5

Elaboración: propia

**Criterios de Inclusión:**

- (a) Propietarios con más de 6 años de experiencia en el mercado de las MYPE rubro Boutique Mercado central de Piura Av. Blas de Atienza, galería plaza Piura fashion.
- (b) Clientes de género femenino que les guste vestir a la moda de las MYPE rubro Boutique Mercado central de Piura Av. Blas de Atienza, galería plaza Piura fashion.

**Criterios de Exclusión:**

- (a) Ser menores de 18 años.
- (b) Clientes que no quieran ser partícipes de la investigación.

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

*Cuadro 3: Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Es como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. (Camisón, Cruz & Gonzales, 2016)	Importancia	<p>Excelencia de servicio.</p> <p>Rendimiento del producto.</p> <p>La satisfacción del cliente.</p> <p>Reducir gastos</p> <p>Productividad de mejora.</p> <p>Aumento de los ingresos.</p>	La dimensión importancia de gestión de calidad se medirá con sus indicadores “excelencia de servicio, rendimiento del producto, la satisfacción del cliente, reducir gasto, productividad de mejora, aumento de los ingresos” con la técnica la encuesta y su instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal
		Principios	<p>Enfoque al cliente.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Participación del personal.</p> <p>Motivación.</p> <p>Mejora continua.</p> <p>Minimizar riesgos.</p> <p>Alianzas estratégicas.</p> <p>Relaciones con la sociedad.</p>	La dimensión de principios de la gestión de calidad se medirá con sus indicadores “Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, motivación, mejora continua, minimizar riesgos, alianzas estratégicas y relaciones con la sociedad” con la técnica la encuesta y su instrumento cuestionario.		

<b>BURNOUT</b>	Es la insatisfacción con el rol laboral y la presión en el trabajo correlacionan con sintomatología de tipo somático, depresivo, de ansiedad e insomnio. Así mismo presentan coeficientes de correlación significativos entre el cansancio emocional y síntomas de depresión, somatización, ansiedad y dificultades cognitivas y sensibilidad interpersonal. (Matud,2016)	Dimensiones	Agotamiento Emocional. Despersonalización. Sentimiento de bajo logro	La dimensión sobre las dimensiones del burnout se medirá con sus indicadores “Agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro” con la técnica la encuesta y su instrumento cuestionario.	Empleado	Nominal
		Síntomas	Cognitivos. Afectivos. Conductuales. Físicos. Relacionales.	La dimensión sobre las dimensiones del burnout se medirá con sus indicadores “Agotamiento emocional, despersonalización y sentimiento de bajo logro” con la técnica la encuesta y su instrumento cuestionario.		

Elaboración: propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

##### **4.4.1 Técnicas**

Según Tamayo (2017), dice que la encuesta es aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos como relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño que asegure el rigor de la información obtenida.

Sandhusen (2015), experto en mercadotecnia: Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas. Estas pueden ser una encuesta en línea es más común crear un cuestionario online y distribuirlo utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs, una encuesta personal o una encuesta por teléfono.

Se empleó la técnica de la Encuesta y la elaboración de ella trató de establecer la “Gestión de calidad y Burnout de las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura año 2020” Por lo que permitirá conocer las opiniones y datos necesarios de la población. Esto se sustenta dicho por el autor Fachelli (2017) quién consideró en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

Las preguntas fueron validadas por 2 profesionales con la técnica experto de juicio por parte del Mgtr. Victor Helio Patiño Niño sin observación; por parte del Mgtr. Héctor Orlando Arica Clavijo sin observación.

#### **4.4.2 Instrumentos**

Según López y Fachelli (2017), en su investigación de metodología de la investigación social cuantitativa, dice que el tipo de encuesta online (correo electrónico o web) es más económica, permite el acceso a lugares de difícil entrada y/o lejanos, evita la influencia por la acción del entrevistador, garantía de anonimato que favorece evitar las respuestas deseables socialmente.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta online y por teléfono, que busca recaudar datos totalmente exactos y precisos por medio de un cuestionario online (correo electrónico y/ o llamada telefónica) que fue prediseñado de acuerdo a las variables de la investigación y no modificará el entorno ni tampoco lograra controlar el proceso de esta observación. Los datos se obtendrán a partir de que realicen de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra totalmente representativa (clientes y trabajadores de la MYPE), solo con el fin de conocer los diferentes estados de opinión, las características o hechos específicos.

#### **4.5. Plan de análisis**

Según Hernández (2016), recomiendan la toma de decisiones respecto a los análisis a realizar, elaboración del programa de análisis, ejecución del software en computadora y obtención de los análisis. Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS versión 25. Después se lograra realizar un análisis con la interpretación de los datos recopilados por medio de la encuesta tanto para los

clientes y así mismo para los trabajadores, donde se recoge todos los datos (cuestionario online y llamada telefónica) que será validado con el método juicio del experto.

Después de recopilar los datos, se tabularon y graficaron de acuerdo al orden de las variables, dimensiones e indicadores. Se aplicará la estadística para calcular las frecuencias y porcentajes establecidas en las tablas, así mismo se empleó el programa Excel 2013. Luego se realizó el análisis de resultados e interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario online y por llamada telefónica).

#### 4.6. Matriz de consistencia

*Cuadro 4: Matriz de consistencia*

Título	Problema	Variable	Hipótesis	Objetivos	Metodología	
<p>“Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020”</p>	<p>¿Cómo es la Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020?</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de nivel descriptivo 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. Es por ello que la presente investigación no logra presentar hipótesis ya que solo se basa en las características de la situación de la Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro Boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</p>	<p><b>General:</b> Conocer la gestión de calidad y burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>	<p>NIVEL DEINVESTIGACION: Descriptiva.  TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa.  DISEÑO: No Experimental, corte transversal.  POBLACION Y MUESTRA: 5 MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion.  TECNICA: Encuesta online y por teléfono.  INSTRUMENTO: Cuestionario (correo electrónico y llamada telefónica)</p>	
		<p>Burnout</p>		<p>(a).-Definir la importancia de la gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>		
				<p>(b).-Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>		
				<p>(c).-Conocer las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>		
				<p>(d).-Identificar los síntomas del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>		

Elaboración: propia

#### **4.7. Principios éticos**

Según Manzano (2015), dice que los aspectos que rodean al concepto de ética (valores, responsabilidad, moral, compromiso social, etc.) suelen recibirse desde dos posturas en el momento en que participan de un discurso. Por un lado, se refiere a la ética es considerado secundario, curioso o relativo a la sensiblería de quien los saca a la luz o los reivindica.

Esta investigación se logra considera con la veracidad de los resultados, en cualquiera de los siguientes espacios, las circunstancias, por lo cual se acudió y también se acudirá al mayor número que sea posible de las fuentes, para obtener así un mejor conocimiento de todos los hechos que logren observar durante las investigaciones. Se logra respetar totalmente la propiedad intelectual, privacidad, protegiendo así la identidad de los individuos que logren participar en todo el estudio. Además, se logran rechazarán todas las conclusiones prejuiciosas y manipuladas. Por otro lado la investigación se realiza con independencia de criterio, la honestidad intelectual, la imparcialidad, el pluralismo y la responsabilidad social que se toma muyen cuenta para esta investigación de suma importancia.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

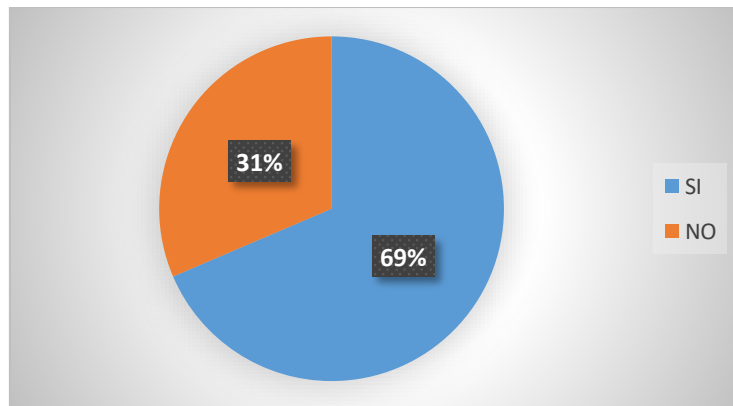
#### 5.1.1 Variable: Gestión de calidad

Objetivo específico 1: Definir la importancia de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

*Tabla 1: ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	264	69%
NO	121	31%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



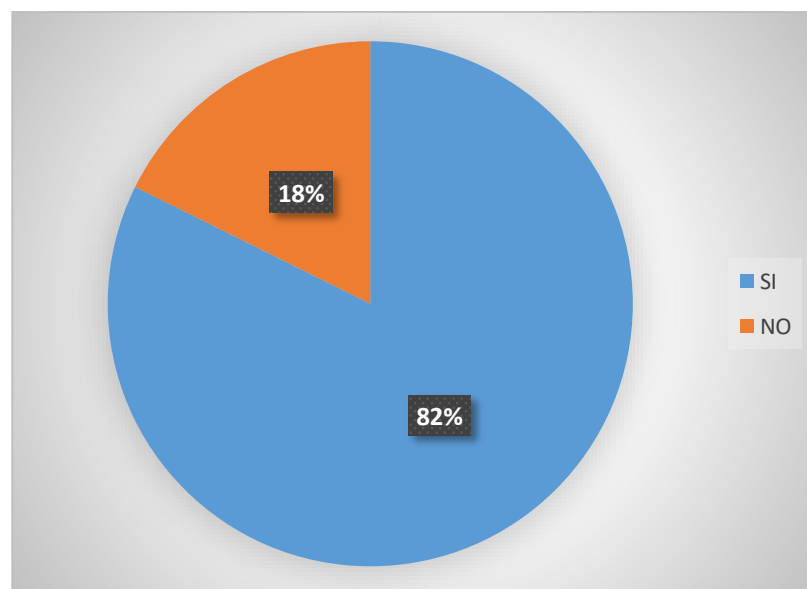
*Figura 1: Gráfico circular que representa a “¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?”*

En la Tabla 1 y Figura 1 denominada: “¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?” se observa que el 69% si consideran que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para que les brinden una buena atención; mientras que el 31% opinan todo lo contrario.

*Tabla 2: ¿Usted paga siempre en efectivo?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	317	82%
<b>NO</b>	68	18%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



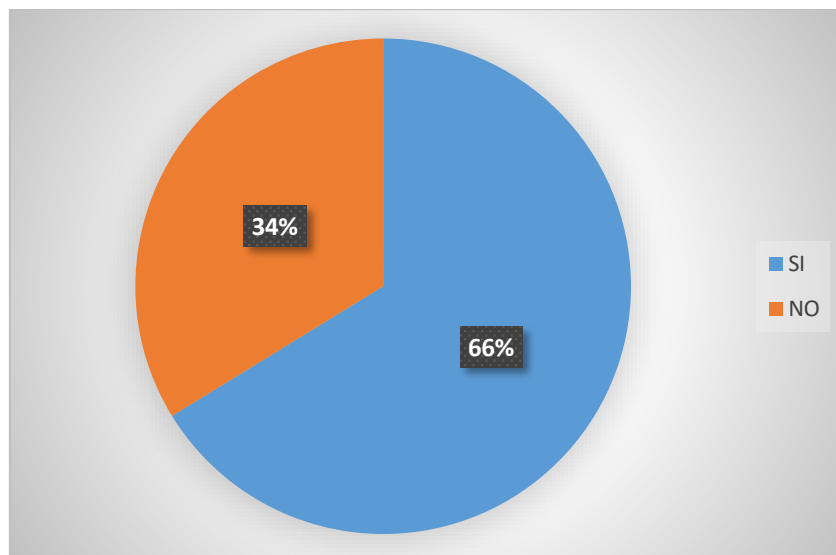
*Figura 2: Gráfico circular que representa a “¿Usted paga siempre en efectivo?”*

En la Tabla 2 y Figura 2 denominada: “¿Usted paga siempre en efectivo?”, se observa que el 82% si paga en efectivo cada vez que acude a la MYPE; mientras que el 18% opinan todo lo contrario.

*Tabla 3: ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para su mejor atención?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	255	66%
<b>NO</b>	130	34%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 3: Gráfico circular que representa a “¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para su mejor atención?”*

En la Tabla 3 y Figura 3 denominada: “¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para su mejor atención?” se observa que el 66% si consideran que deben mejorar las instalaciones de la MYPE porque así reciban mejor atención los clientes y se logran sentirse a gusto, mientras que el 34% opinan lo contrario.

Tabla 4: ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	286	74%
NO	99	26%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

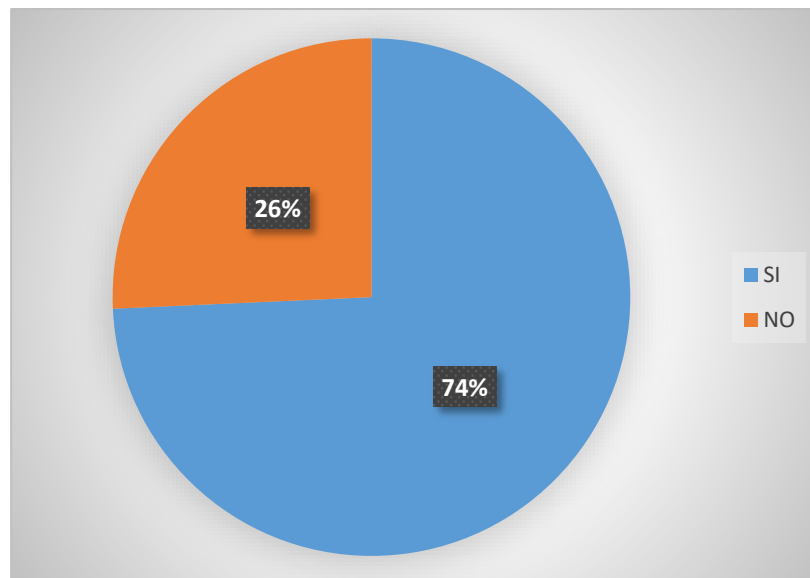


Figura 4: Gráfico circular que representa a “¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?”

En la Tabla 4 y Figura 4 denominada: “¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?”, se observa que el 74% si logra cumplir con sus expectativas respecto los productos que la MYPE ofrece; mientras que el 26% opinan todo lo contrario.

Tabla 5: ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	287	75%
NO	98	25%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

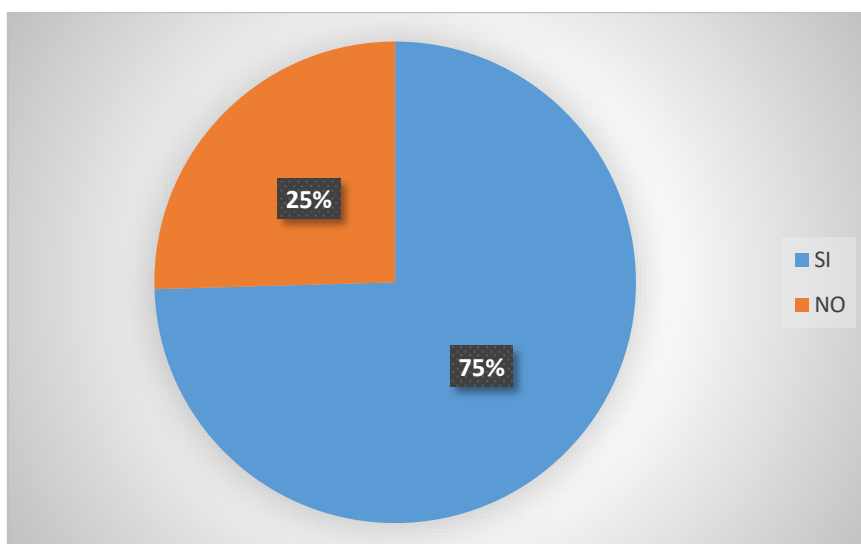


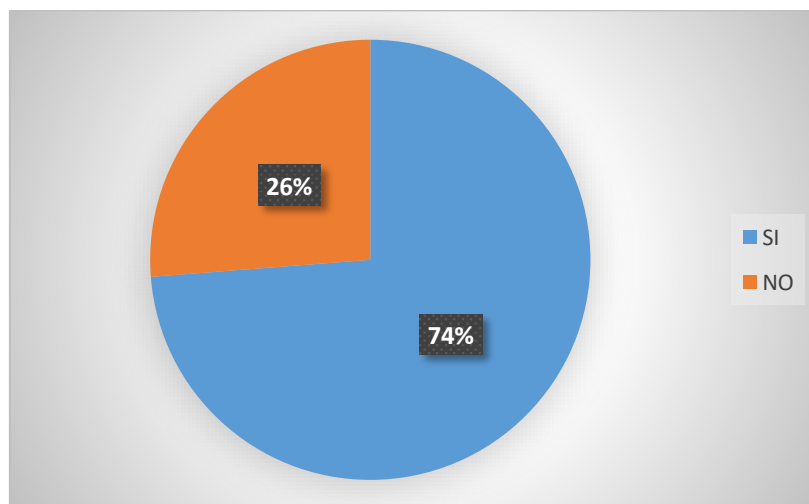
Figura 5: Gráfico circular que representa a "¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?"

En la Tabla 5 y Figura 5 denominada: "¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?", se observa que el 75% si considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de buena calidad; mientras que el 25% opinan todo lo contrario.

*Tabla 6: ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	284	74%
<b>NO</b>	101	26%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 6: Gráfico circular que representa a “¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?”*

En la Tabla 6 y Figura 6 denominada: “¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?” se observa que el 74% si harían mejoras en la atención que la trabajadora le brinda, desde el momento en que se abre y cierra la venta; mientras que el 26% opinan lo contrario.

Tabla 7: ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	109	28%
NO	276	72%
TOTAL	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

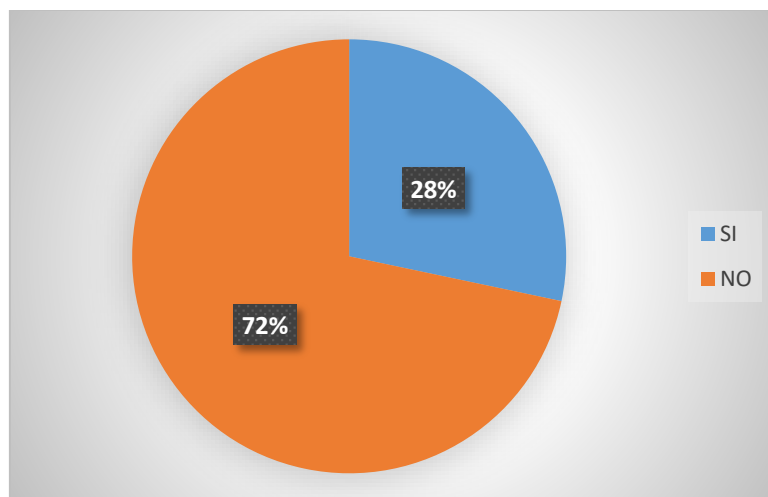


Figura 7: Gráfico circular que representa a “¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?”

En la Tabla 7 y Figura 7 denominada: “¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?”, se observa que el 72% no consideran que la presentación del personal sea la adecuada para la atención a los clientes, mientras que el 28% dicen que sí, porque le es totalmente irrelevante.

Tabla 8: ¿Usted hace uso de las redes sociales?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	350	91%
NO	35	9%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

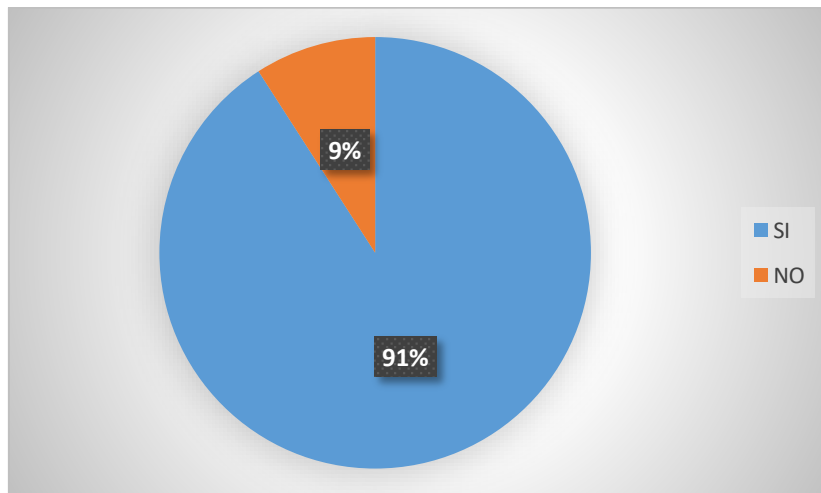


Figura 8: Gráfico circular que representa a “¿Usted hace uso de las redes sociales?”

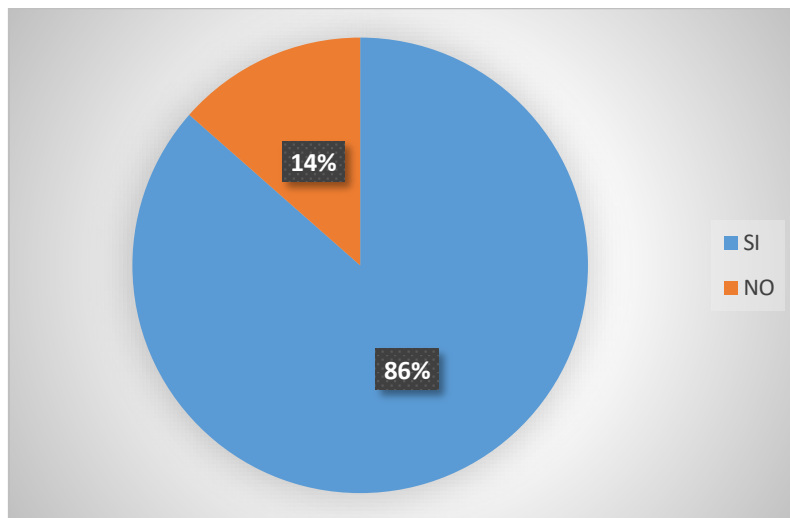
En la Tabla 8 y Figura 8 denominada: “¿Usted hace uso de las redes sociales?”, se observa que el 91% si hacen uso de las redes sociales, mientras tanto el 9% no usan redes sociales en la actualidad.



*Tabla 9: ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	333	86%
<b>NO</b>	52	14%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



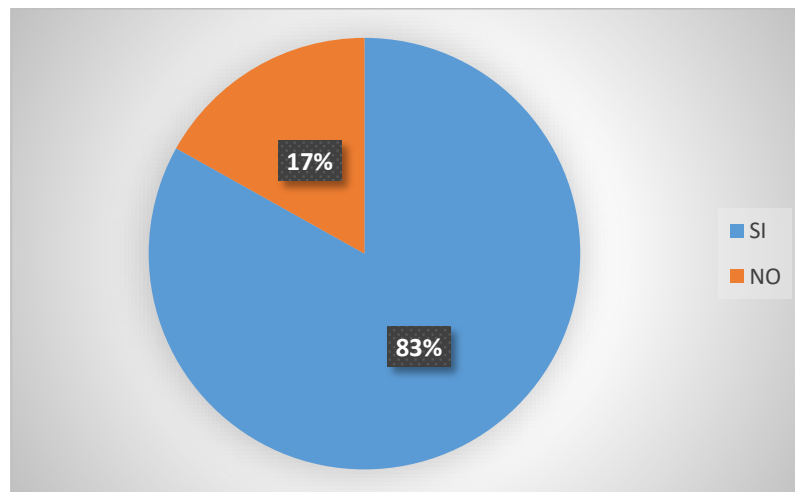
*Figura 9: Gráfico circular que representa “¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?”*

En la Tabla 9 y Figura 9 denominada: “¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?” se observa que el 86% si logra revisar la página web de la MYPE para enterarse de las promociones, mientras tanto el 14% no logra revisar la página web.

*Tabla 10: ¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	320	83%
<b>NO</b>	65	17%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



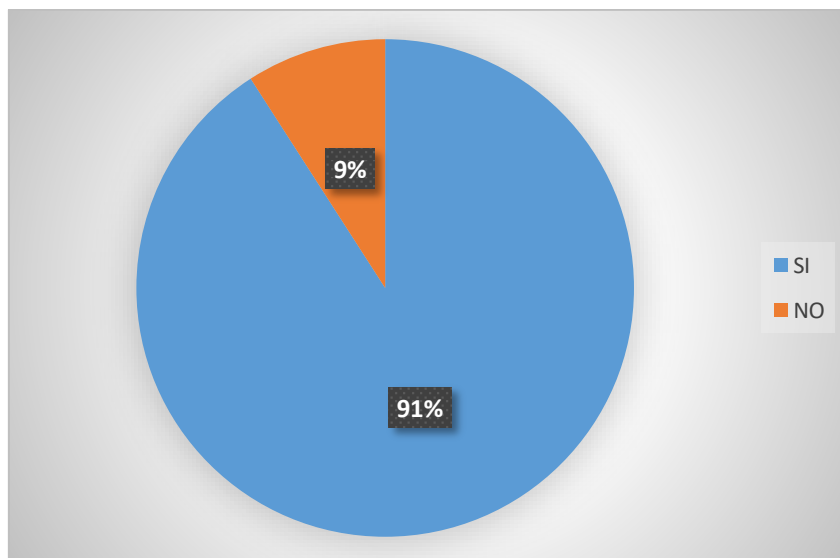
*Figura 10: Gráfico circular que representa “¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE?”*

En la Tabla 10 y Figura 10 denominada: “¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE?”, se observa que el 83% si consideran que debe promocionar más en la página web de la MYPE para atraer y más, más clientes, mientras el 17% no toman en cuenta la página web de MYPE por lo que le es totalmente indiferente.

*Tabla 11: ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	350	91%
<b>NO</b>	35	9%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 11: Gráfico circular que representa “¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?”*

En la Tabla 11 y Figura 11 denominada: “¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?” se observa que el 91% si consideran que deben tener mejores ofertas, beneficios y descuentos, mientras el 9% opinan todo lo contrario.

Tabla 12: ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	333	86%
NO	52	14%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

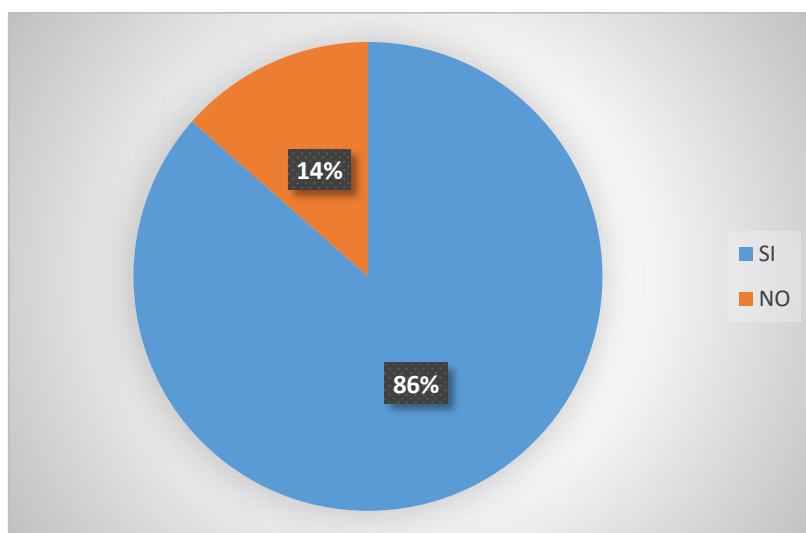


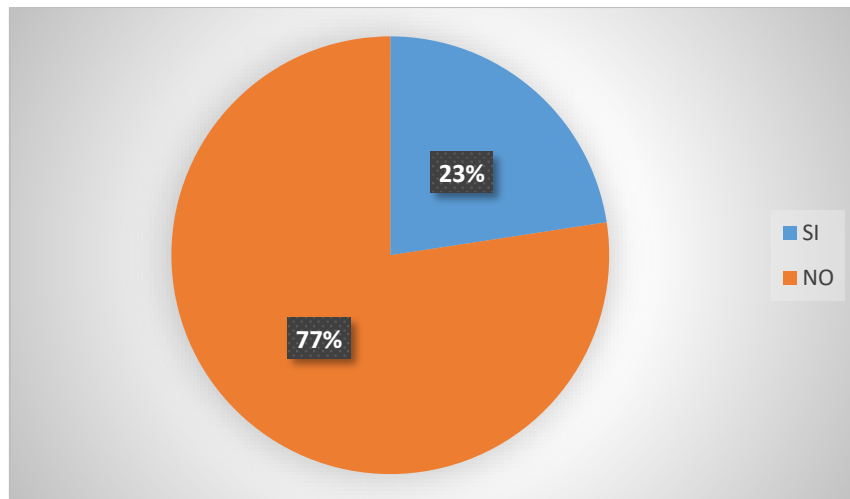
Figura 12: Gráfico circular que representa “¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?”

En la Tabla 12 y Figura 12 denominada: “¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?” se observa que el 86% si logra visitar con mucha frecuencia la MYPE, mientras el 14% solo visita la MYPE en ocasiones especiales.

*Tabla 13: ¿Usted compra lo estrictamente necesario?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	87	23%
<b>NO</b>	298	77%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 13: Gráfico circular que representa “¿Usted compra lo estrictamente necesario?”*

En la Tabla 13 y Figura 13 denominada: “¿Usted compra lo estrictamente necesario?” se observa que el 77% no compra lo necesario y lo que realmente necesita ya que siempre compra alguna prenda de más, mientras que el 23% si compra lo que realmente necesita y es necesario.

Tabla 14: ¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	333	86%
NO	52	14%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

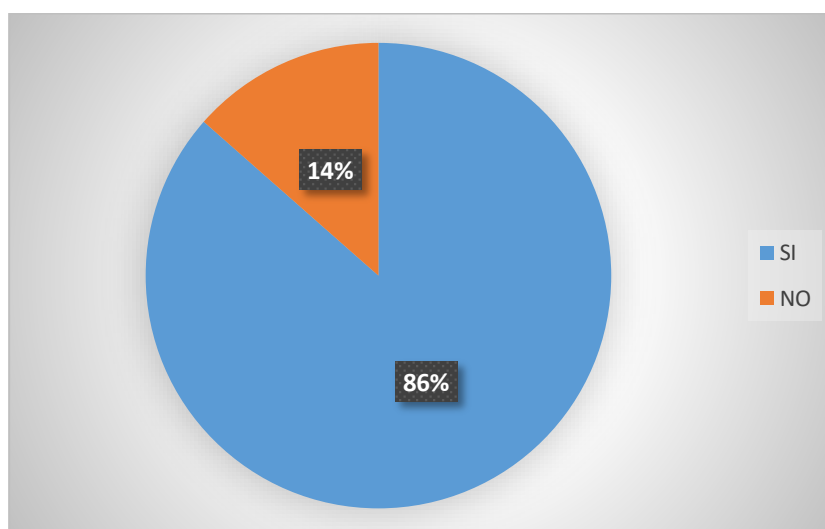


Figura 14: Gráfico circular que representa “¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE?”

En la Tabla 14 y Figura 14 denominada: “¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE?” se observa que el 86% si logran exceder con el gasto promedio de S/150, mientras que el 14% opina todo lo contrario.

Objetivo específico 2: Determinar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

Tabla 15: ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	295	77%
NO	90	23%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

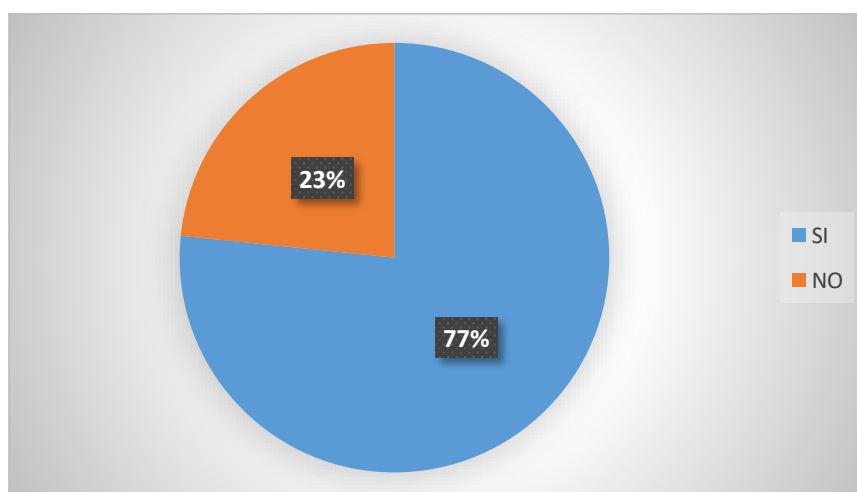


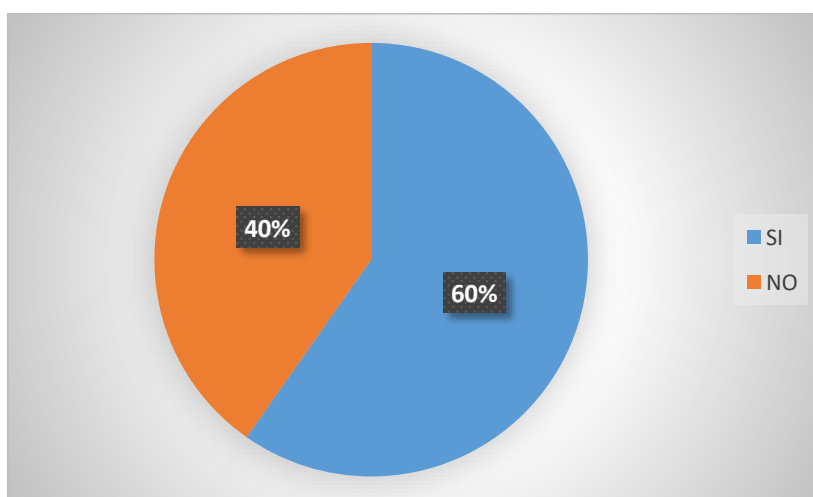
Figura 15: Gráfico circular que representa “¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?”

En la Tabla 15 y Figura 15 denominada: “¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?” se observa que el 77% si está de acuerdo en que la atención que les brindaron logro cumplir con sus expectativas, mientras el 23% opinan todo lo contrario.

*Tabla 16: ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	230	60%
<b>NO</b>	155	40%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 16: Grafico circular que representa “¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?”*

En la Tabla 16 y Figura 16 denominada “¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?” se observa que el 60% dijeron que si generan empatía ganándose la confianza de los clientes para cerrar una buena venta, mientras el 40% opina todo lo contrario.



Tabla 17: ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	268	70%
NO	117	30%
TOTAL	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

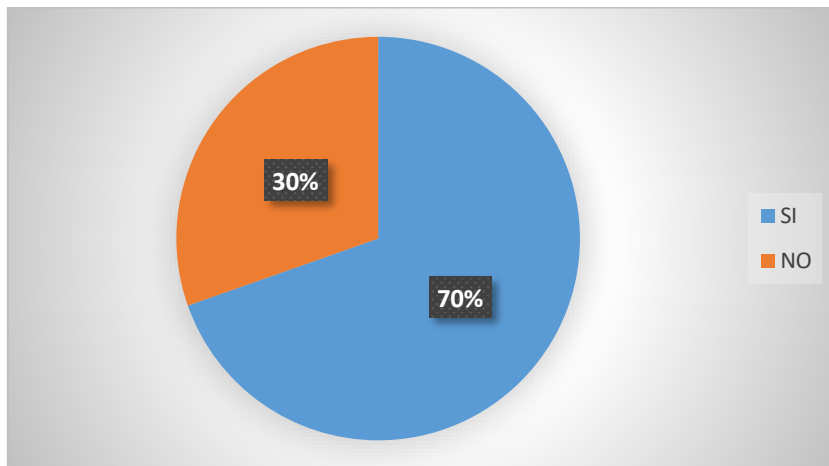


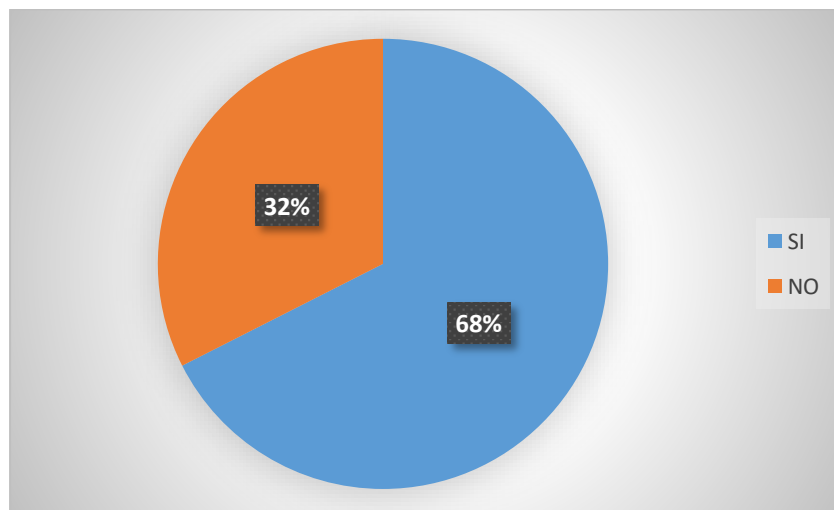
Figura 17: Gráfico circular que representa “¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?”

En la Tabla 17 y Figura 17 denominada “¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?” se observa que el 70% si siente la honestidad en la información que los colaboradores brindan sobre las prendas de vestir, mientras el 30% opinan todo lo contrario.

*Tabla 18: ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	260	68%
<b>NO</b>	125	32%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



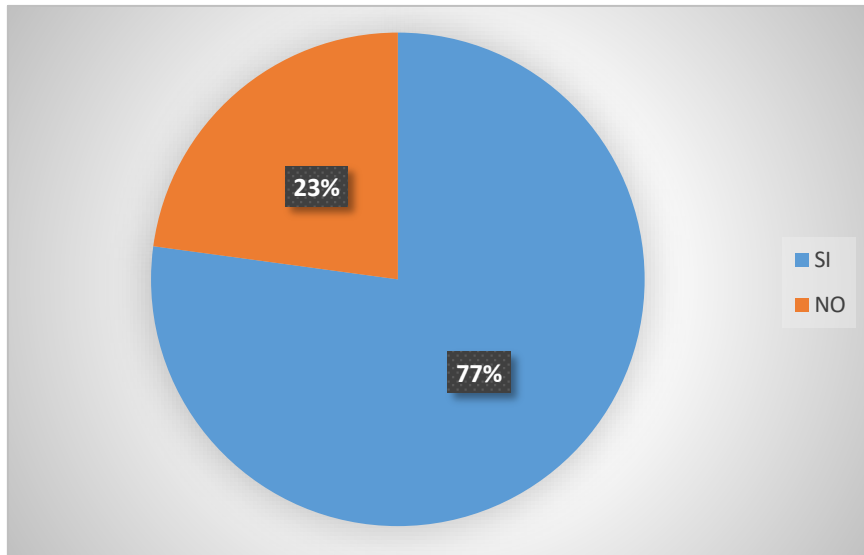
*Figura 18: Grafico circular que representa “¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?”*

En la Tabla 18 y Figura 18 denominada “¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?” se observa que el 68% si sintió compromiso y motivación en el momento de la atención, mientras tanto el 32% logra opinar todo lo contrario.

*Tabla 19: ¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	297	77%
<b>NO</b>	88	23%
<b>TOTAL</b>	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



*Figura 19: Gráfico circular que representa “¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?”*

En la Tabla 19 y Figura 19 denominada “¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?” se observa que el 77% si consideran que deben ampliar más la variedad de accesorios en la MYPE, mientras en 23% opinan lo contrario porque les es totalmente irrelevante.

Tabla 20: ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	312	81%
NO	73	19%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

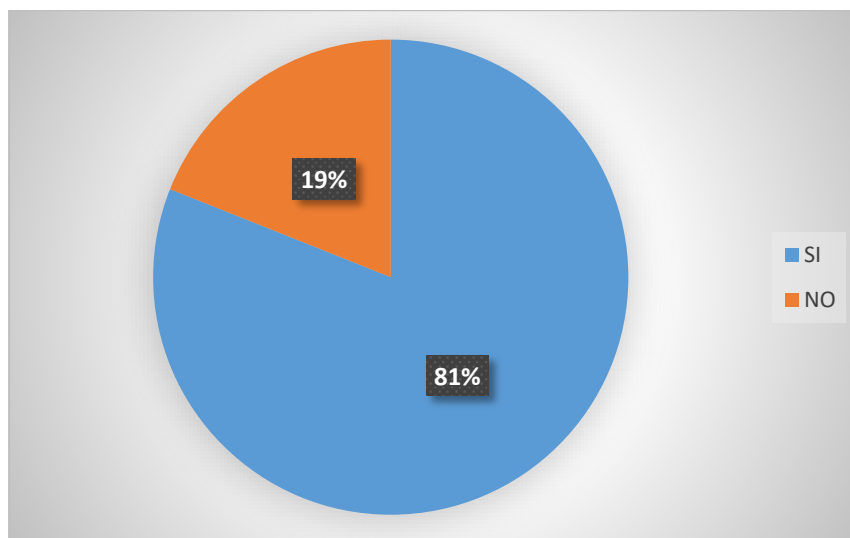


Figura 20: Gráfico circular que representa “¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?”

En la Tabla 20 y Figura 20 denominada “¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?” se observa que el 81% si le gustaría tener promociones de restaurantes, tiendas, etc, mientras el 19% opina todo lo contrario ya que les es totalmente irrelevante.

Tabla 21: ¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	300	78%
NO	85	22%
TOTAL	385	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

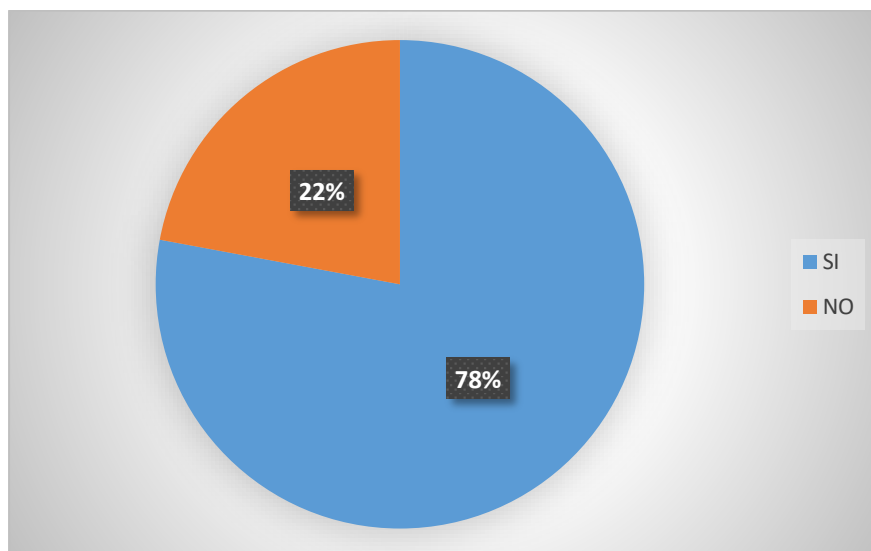


Figura 21: Gráfico circular que representa "¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?"

En la Tabla 21 y Figura 21 denominada "¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?" se observa que el 78% si logra encontrar satisfacer lo que busca, quiere y necesita, mientras que el 22% opinan todo lo contrario.

Tabla 22: ¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	345	90%
NO	40	10%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia

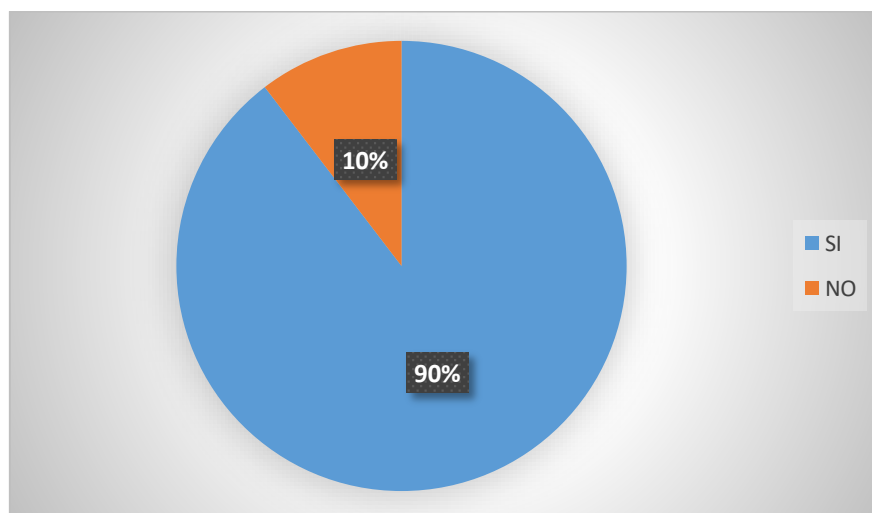


Figura 22: Gráfico circular que representa “¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad?”

En la Tabla 22 y Figura 22 denominada “¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad?” se observa que el 90% si consideran que la MYPE debe relacionarse con eventos de caridad en la sociedad, mientras 10% opinan todo lo contrario.

### 5.1.2 Variable: Burnout

Objetivo específico 3: Conocer las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

Tabla 23: ¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

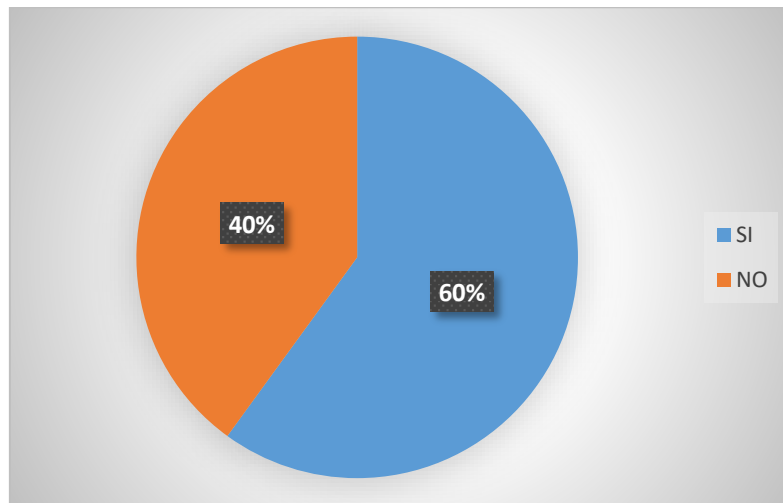


Figura 23: Gráfico circular que representa “¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?”

En la Tabla 23 y Figura 23 denominada “¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?” se observa que el 60% si tienen dificultad para poder concentrarse en el horario de trabajo; mientras que 40% opinan todo lo contrario.

Tabla 24: ¿Usted cree que necesita vacaciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

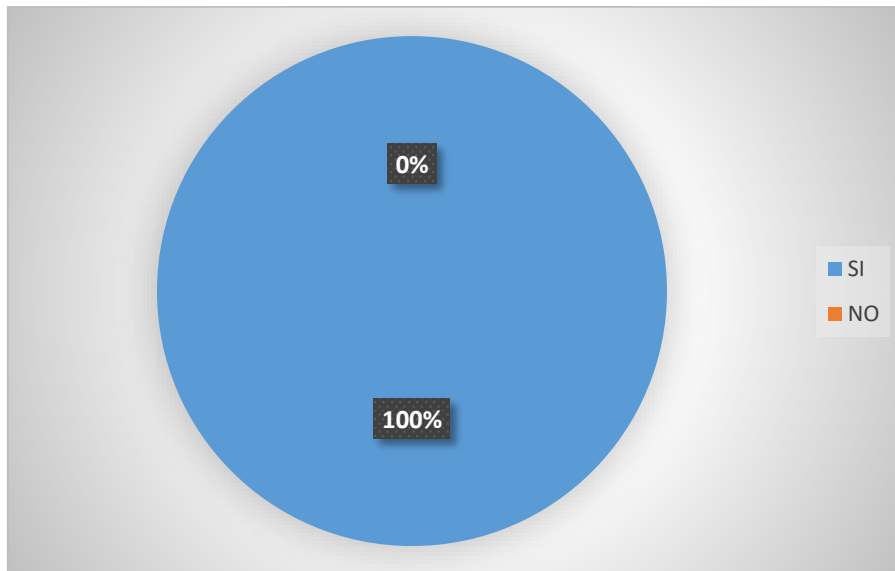


Figura 24: Gráfico circular que representa “¿Usted cree que necesita vacaciones?”

En la Tabla 24 y Figura 24 denominada “¿Usted cree que necesita vacaciones?” se observa que el 100% si consideran que necesitan vacaciones, para que se logren distraer un poco de la rutina diaria del trabajo.



Tabla 25: ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

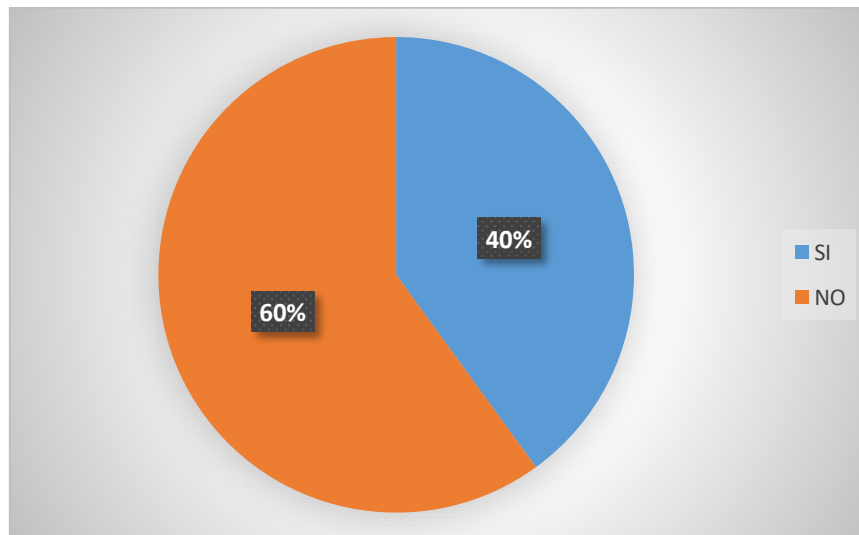


Figura 25: Gráfico circular que representa “¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?”

En la Tabla 25 y Figura 25 denominada “¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?” se observa que el 60% no logra sentirse a gusto con los compañeros de las otras MYPE, mientras el 40% opina todo lo contrario.

Tabla 26: ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

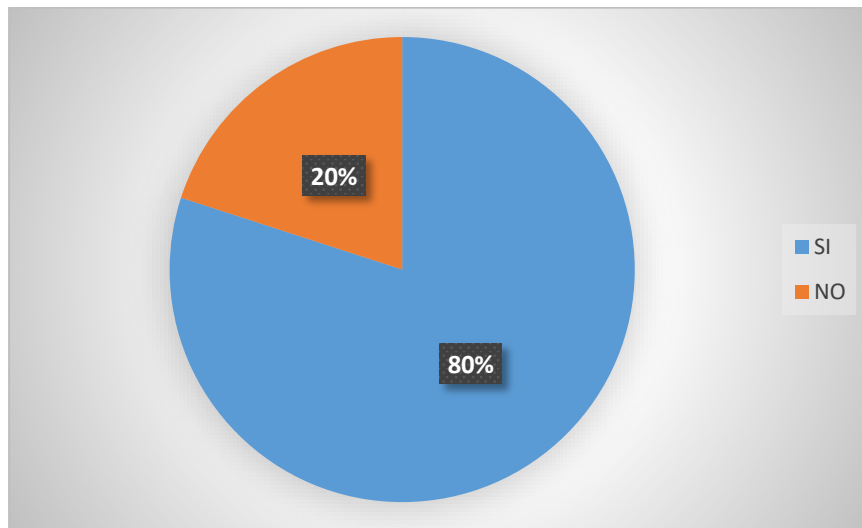


Figura 26: Gráfico circular que representa “¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?”

En la Tabla 26 y Figura 26 denominada “¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?” se observa que el 80% si lleva una buena relación con su jefe, mientras que el 20% no logra establecer una buena relación con su jefe.

Tabla 27: ¿Siente usted desilusión por su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

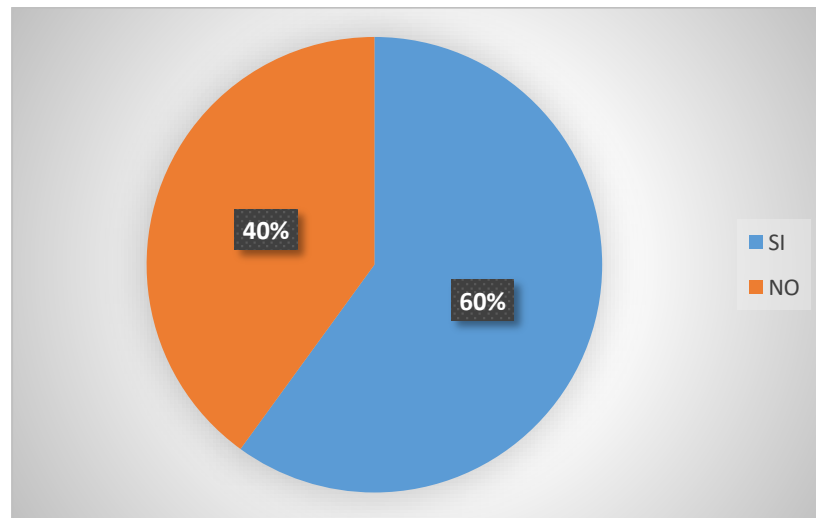


Figura 27: Gráfico circular que representa “¿Siente usted desilusión por su trabajo?”

En la Tabla 27 y Figura 27 denominada “¿Siente usted desilusión por su trabajo?” se observa que el 60% si consideran que se siente desilusionado de su trabajo, mientras el 40% opina todo lo contrario.

Tabla 28: ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

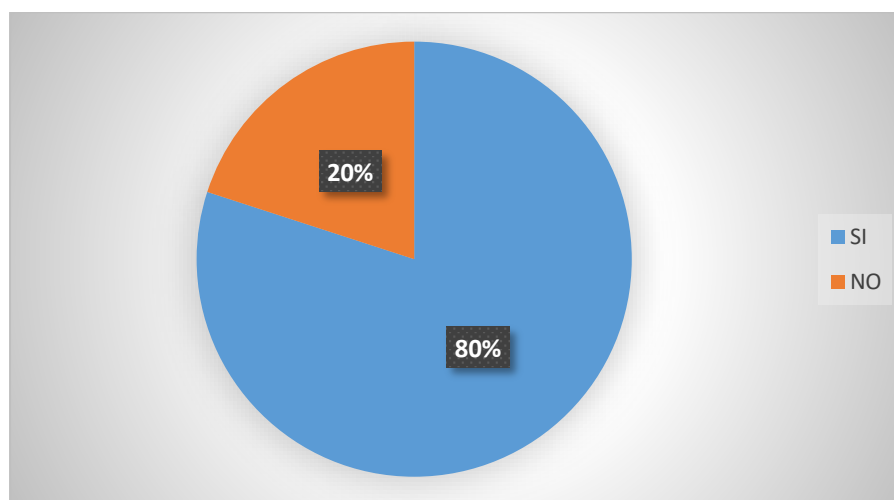


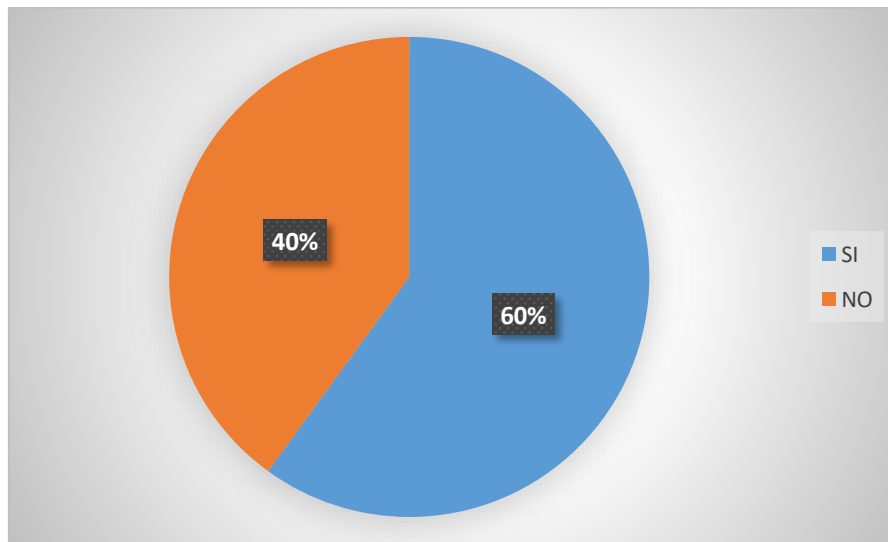
Figura 28: Gráfico circular que representa “¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?”

En la Tabla 28 y Figura 28 denominada “¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?” se observa que el 80% si disfruta y celebra de sus logros que obtiene por si solo; mientras que el 20% opinan lo contrario.

*Tabla 29: ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	60%
<b>NO</b>	2	40%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



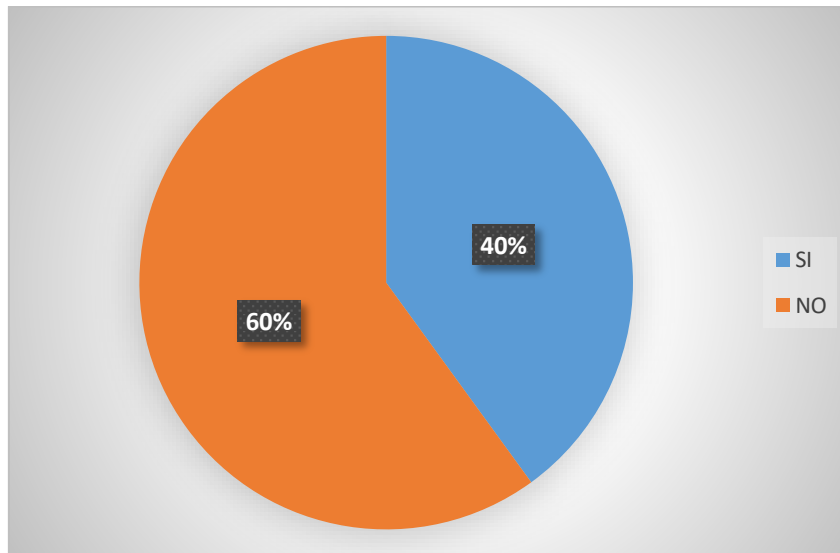
*Figura 29: Gráfico circular que representa “¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?”*

En la Tabla 29 y Figura 29 denominada “¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?” se observa que el 60% si influye positivamente en la vida de sus familiares más cercanos, mientras que el 40% no opina lo mismo.

*Tabla 30: ¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	2	40%
<b>NO</b>	3	60%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



*Figura 30: Gráfico circular que representa “¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?”*

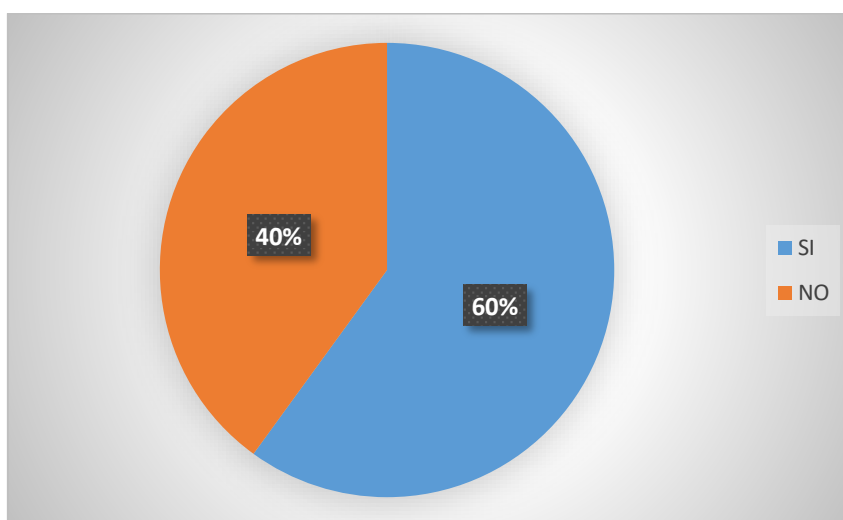
En la Tabla 30 y Figura 30 denominada “¿Obtiene usted algún reconocimiento, cuando llega a la meta propuesta?” se observa que el 60% no logra obtener un reconocimiento cuando llegan a la meta que se les propone, mientras que el 40% si obtienen bonos extras.

Objetivo específico 4: Identificar los síntomas del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

*Tabla 31: ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc.?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



*Figura 31: Gráfico circular que representa “¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc.?”*

En la Tabla 31 y Figura 31 denominada: “¿le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?” se observa que el 60% si le cuesta recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc, mientras que 40% opinan todo lo contrario.

Tabla 32: *¿Necesitas ayuda respecto a sus labores diarios en la MYPE?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

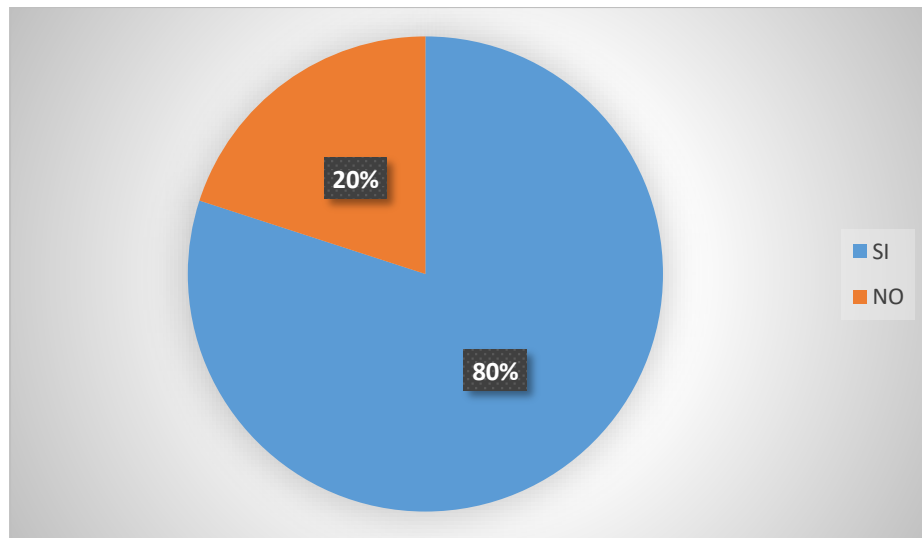


Figura 32: *Gráfico circular que representa “¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE?”*

En la Tabla 32 y Figura 32 denominada: “¿Necesitas ayuda respecto a sus labores diarios en la MYPE?” se observa que el 80% si necesita ayuda en los labores diarios en la MYPE; mientras que el 20% opinan todo lo contrario.



Tabla 33: ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

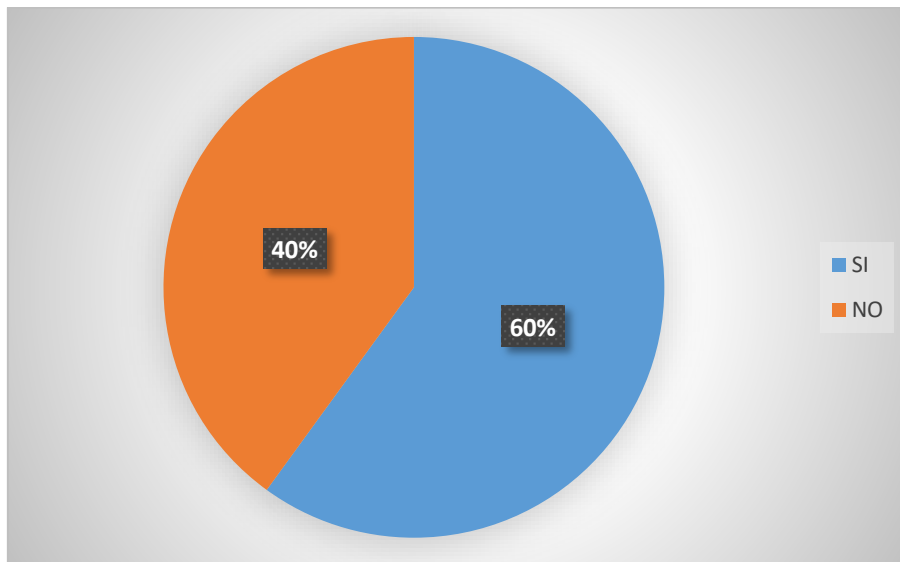


Figura 33: Gráfico circular que representa “¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?”

En la Tabla 33 y Figura 33 denominada: “¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?” se observa que el 60% si considera que es fácil alcanzar sus metas con fuerza de voluntad; mientras 40% opinan todo lo contrario.

Tabla 34: ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

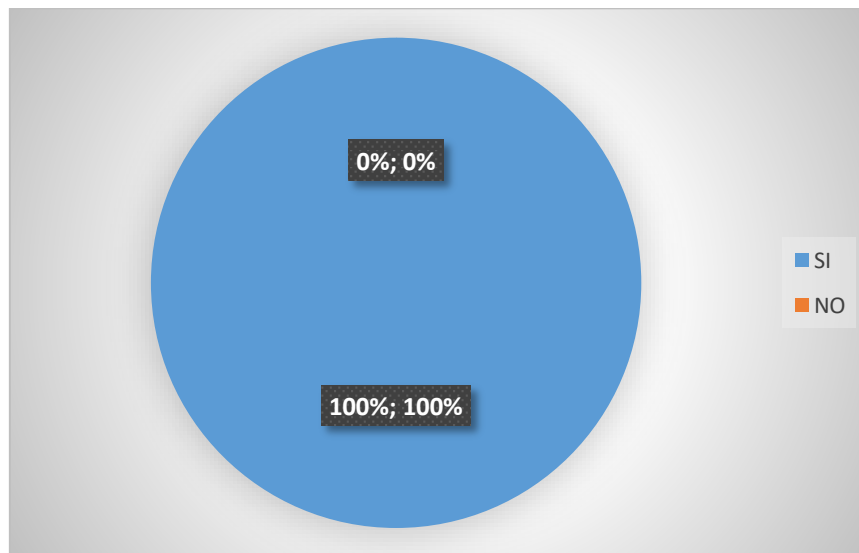


Figura 34: Gráfico circular que representa "¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?"

En la Tabla 34 y Figura 34 denominada: "¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?" se observa que el 100% si creen que merecen un aumento de sueldo, debido a que tiene tiempo ya laborando en la MYPE.

Tabla 35: ¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

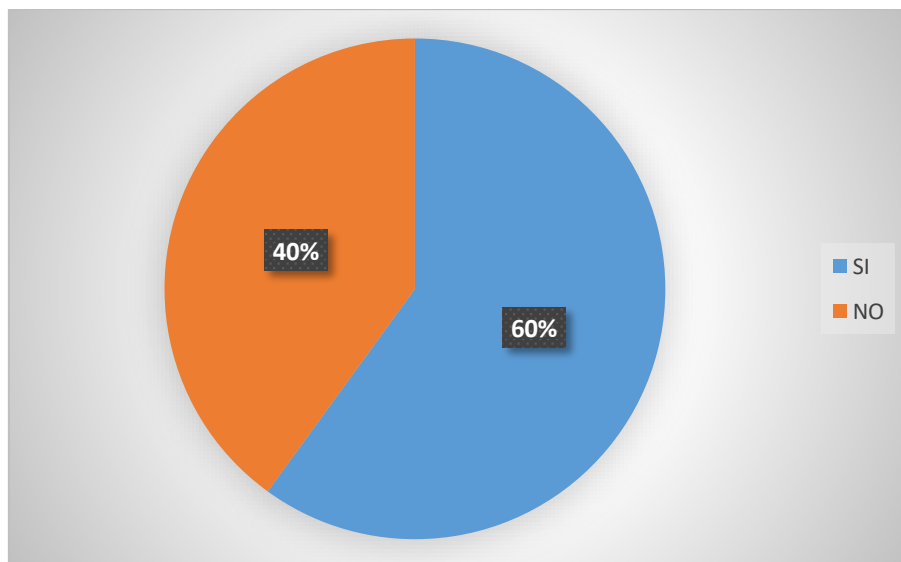


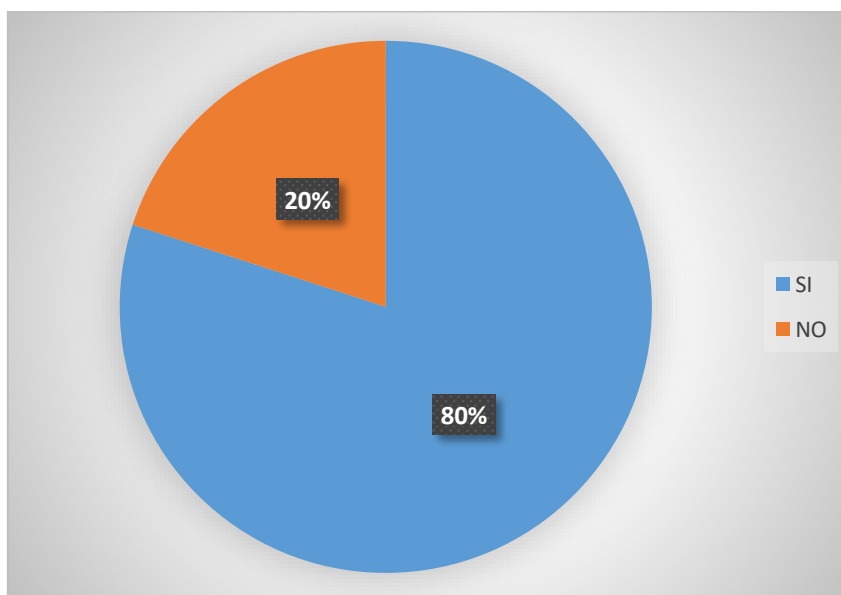
Figura 35: Gráfico circular que representa “¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?”

En la tabla 35 y figura 35 denominada: “¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?” se observa que 60% si logran sentirse irritados con los otros compañeros de las otras MYPE, mientras que el 40% dice todo lo contrario.

*Tabla 36: ¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	4	80%
<b>NO</b>	1	20%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



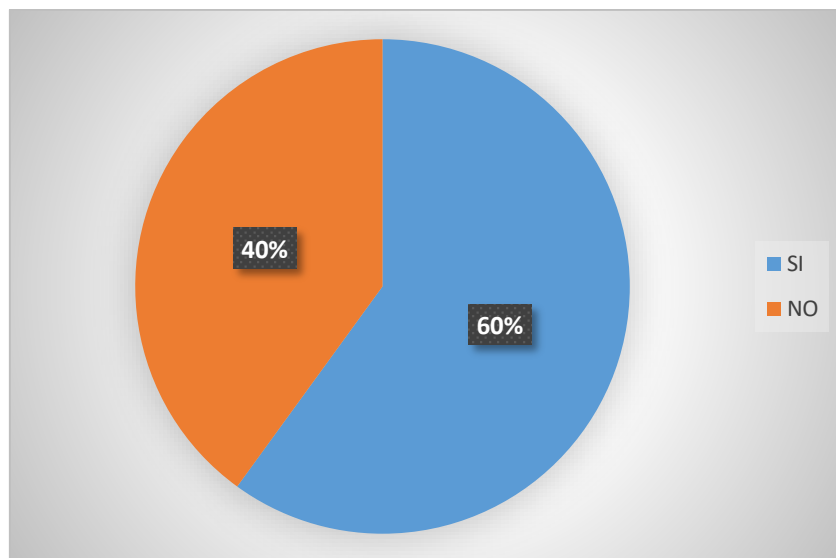
*Figura 36: Gráfico circular que representa “¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros?”*

En la tabla 36 y figura 36 denominada: “¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de tus jefes y/o compañeros?” se observa que el 80% si ah sentido conductas fuera de lugar entre sus compañeros y jefe; mientras que el 20% opinan todo lo contrario.

*Tabla 37: ¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realiza en la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	3	60%
<b>NO</b>	2	40%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



*Figura 37: Gráfico circular que representa “¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realiza en la MYPE?”*

En la tabla 37 y figura 37 denominada “¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realiza en la MYPE?” se observa que el 60% si siente que las tareas realizadas en la MYPE logran afectar su condición física; mientras que el 40% opinan todo lo contrario.

Tabla 38: ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

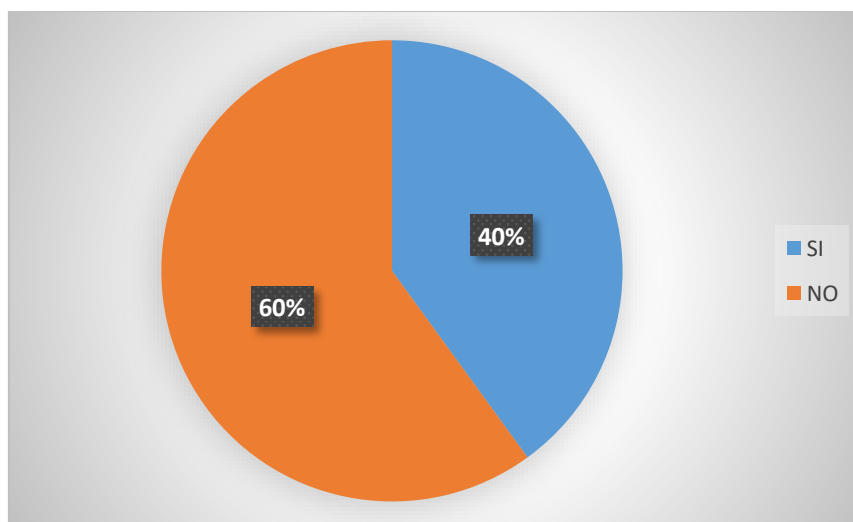


Figura 38: Gráfico circular que representa “¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?”

En la tabla 38 y figura 38 “¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?” Se observa que el 60% no se logran sentir cómodos, motivados y felices al momento de realizar sus actividades en la MYPE, mientras que el 40% opina todo lo contrario.

Tabla 39: ¿Usted trata de ser todo para todos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

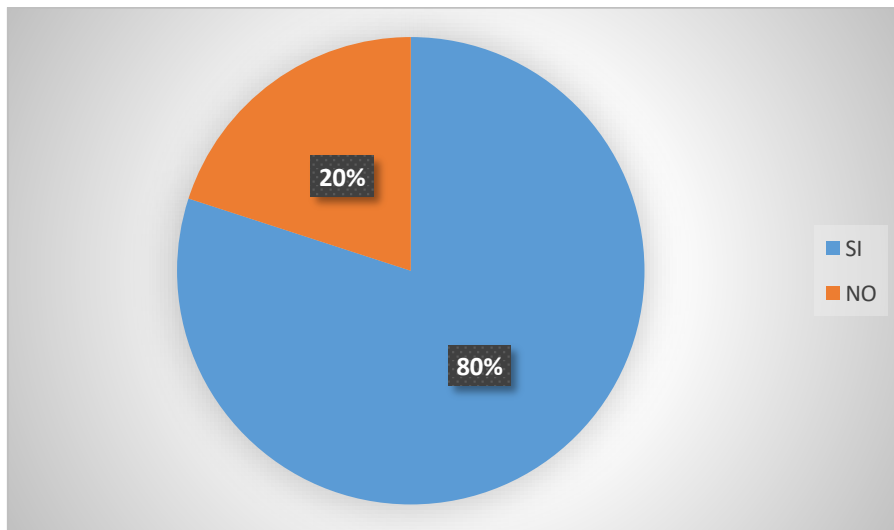


Figura 39: Gráfico circular que representa “¿Usted trata de ser todo para todos?”

En la tabla 39 y figura 39 “¿Usted trata de ser todo para todos?” se observa que el 80% si logra ser el todo para todos, mientras que el 20% opina todo lo contrario.

Tabla 40: ¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia

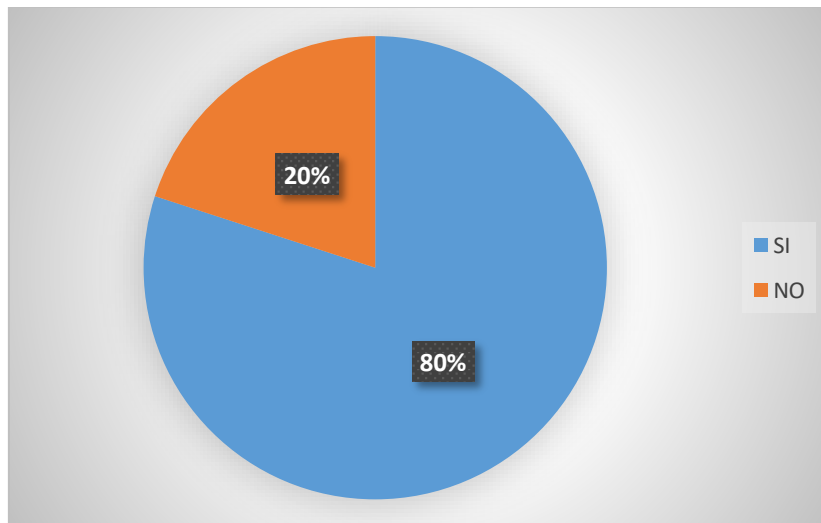


Figura 40: Gráfico circular que representa: “¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?”

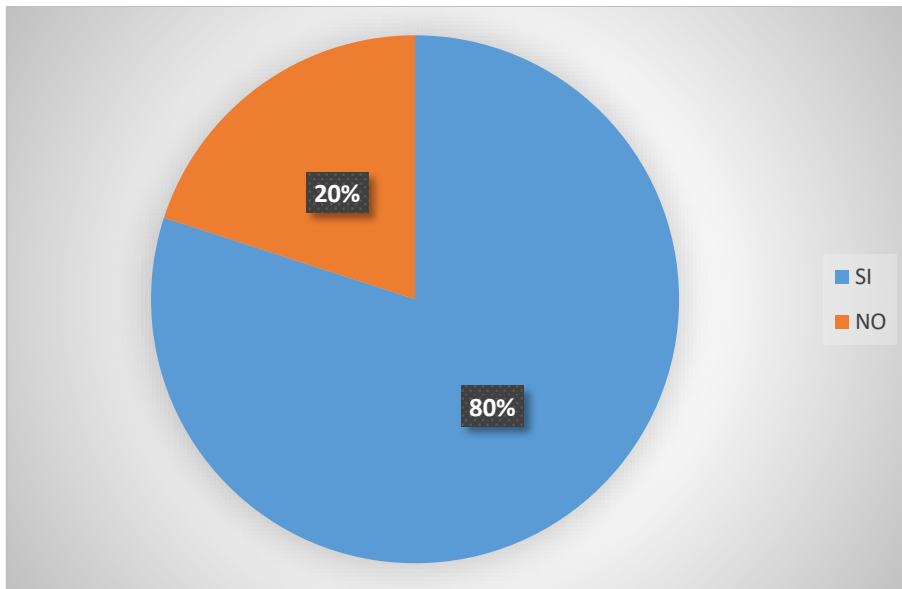
En la tabla 40 y figura 40 “¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?” se observa que el 80% si logra sentir que tienen poco control de su trabajo en su vida diaria; mientras que el 20% opinan todo lo contrario.



*Tabla 41: ¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	4	80%
<b>NO</b>	1	20%
<b>TOTAL</b>	5	100%

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



*Figura 41: Gráfico circular que representa: “¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?”*

En la tabla 41 y figura 41 “¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?” observa que el 80% si suelen realizar actividades fuera del horario de trabajo; mientras que el 20% opinan todo lo contrario.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1 Variable: Gestión de Calidad

Objetivo específico1: Definir la importancia de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

En la tabla 1: ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención? Se observa que el 69% si consideran que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para que les brinden una buena atención; mientras que el 31% opinan todo lo contrario. Piñin (2017) en su investigación concluyó que las boutiques determinan en ofrecer un buen servicio al cliente en cuanto a la atención en cumplir con sus expectativas tanto en instalaciones cómodas para su atención ya que el cliente es la razón por la cual se crea una empresa. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Excelencia de servicio. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría de los clientes quieren instalaciones amplias y cómodas para que su atención sea la mejor en la MYPE.

En la tabla 2: ¿Usted paga siempre en efectivo?”, se observa que el 82% si paga en efectivo cada vez que acude a la MYPE; mientras que el 18% opinan todo lo contrario. Arbeláez y Hoyos (2017) en su investigación concluyó que el lugar que no ha diseñado un sistema de gestión de calidad que le permita lograr la mejora continúa en los procesos vendidos y en la prestación del servicio en las mejoras tecnológicas. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir

de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Excelencia de servicio. El resultado del estudio entonces afirma que las MYPE deben implementar el uso de tecnología es decir uso de una maquina POS que se adapta a los pagos a través de tarjetas de débito crédito, para mejorar la excelencia del servicio a los clientes.

En la tabla 3: ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para una mejor atención? se observa que el 66% si consideran que deben mejorar las instalaciones de la MYPE porque así reciban mejor atención los clientes y se lograran sentirse a gusto, mientras que el 34% opinan lo contrario. Piñin (2017) en su investigación concluyó que las boutiques determinan en ofrecer un buen servicio al cliente en cuanto a la atención en cumplir con sus expectativas tanto en instalaciones cómodas para su atención ya que el cliente es la razón por la cual se crea una empresa. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Excelencia de servicio. El resultado del estudio entonces afirma que las MYPE si debe contar con buenas instalaciones para la mejor atención que como clientes merecen.

En la tabla 4: ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas? se observa que el 74% si logra cumplir con sus expectativas respecto los productos que la MYPE ofrece; mientras que el 26% opinan todo lo contrario. Piñin (2017) en su investigación concluyó que los dueños de las boutiques tratan de cumplir con las exigencias del cliente ofreciendo productos de calidad, ya que los clientes manifiestan que los productos ofrecidos en las boutiques cumple con sus

necesidades por lo cual es un punto importante para la gestión de calidad. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Rendimiento del producto. El resultado del estudio entonces afirma que los productos ofrecidos en la MYPE si logran cumplir con sus expectativas.

En la tabla 5: ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?, se observa que el 75% si considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de buena calidad; mientras que el 25% opinan todo lo contrario. Masías (2016) en su investigación concluyó que es importante brindar productos de calidad cumpliendo con las expectativas que el cliente espera; y por último que, el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Rendimiento del producto. El resultado del estudio entonces afirma que los clientes si consideran que los productos ofrecidos en la MYE si son de alta calidad.

En la tabla 6: ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada? se observa que el 74% si harían mejoras en la atención que la trabajadora le brinda, desde el momento en que se abre y cierra la venta; mientras que el 26% opinan lo contrario. Salas (2017) en su investigación concluyó que posee un plan de negocios definido, logrando mayores alcances sobre temas de servicios, calidad, gestión, enfocados en el cliente; y por último que el 72,7% no definido la misión, visión y valores de su empresa, siendo aspectos claves para conformar un adecuado

servicio de calidad. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Satisfacción del cliente. El resultado del estudio entonces afirma que si deberían hacer mejoras en la atención brindada, para lograr atraer más clientes con la excelente atención que se les brinda a los clientes desde el momento que logran preguntar por alguna prenda hasta cerrar la venta con éxito.

En la tabla 7: ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?, se observa que el 72% no consideran que la presentación del personal sea la adecuada para la atención a los clientes, mientras que el 28% dicen que sí, porque le es totalmente irrelevante. Masías (2106) en su investigación concluyó que como los efectos que trae la formalización en las MYPE comerciales, es tener un registro legal de su empresa así mismo en la vestimenta formal del personal, brindando confiabilidad y credibilidad al cliente sobre la MYPE. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Satisfacción del cliente. El resultado del estudio entonces afirma que para los clientes es importante la adecuada presentación de los trabajadores de las MYPE porque así logran generar mucha más confianza al cliente.

En la tabla 8: ¿Usted hace uso de las redes sociales?, se observa que el 91% si hacen uso de las redes sociales, mientras tanto el 9% no usan redes sociales en la actualidad. Arbeláez y Hoyos (2017) en su investigación concluyó lugar que, no ha diseñado un sistema de gestión de calidad que le permita lograr la mejora continua

en los procesos vendidos y en la prestación del servicio en las mejoras tecnológicas. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Reducir gastos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría de los clientes de las MYPE hace uso de la tecnología entran así con facilidad a las redes sociales de las MYPE.

En la tabla 9: ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones? se observa que el 86% si logra revisar la página web de la MYPE para enterarse de las promociones, mientras tanto el 14% no logra revisar la página web. Arbeláez y Hoyos (2017) en su investigación concluyó lugar que, no ha diseñado un sistema de gestión de calidad que le permita lograr la mejora continua en los procesos vendidos y en la prestación del servicio en las mejoras tecnológicas. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Reducir gastos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría si logra revisar la página web de la MYPE donde logran conocer todas la promociones, fechas de liquidación, modelos y productos nuevos que les ofrece la MYPE.

En la tabla 10: ¿Cree usted que con más promociones en la página web podría atraer más clientes a la MYPE?”, se observa que el 83% si consideran que debe promocionar más en la página web de la MYPE para atraer y más, más clientes, mientras el 17% no toman en cuenta la página web de MYPE por lo que le es totalmente indiferente. Arbeláez y Hoyos (2017) en su investigación concluyó que

un diseñado en sistema de gestión de calidad que le permita lograr la mejora continúa en los procesos vendidos y en la prestación del servicio en las mejoras tecnológicas, con el fin de lograr la satisfacción, con el fin de lograr la satisfacción del cliente. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó que la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Reducir gastos. El resultado del estudio entonces afirma que al logra exponer más promociones en la página web de la MYPE para atraer más clientela con sus ofertas, promociones entre otras cosas.

En la tabla 11: ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos? se observa que el 91% si consideran que deben tener mejores ofertas, beneficios y descuentos, mientras el 9% opinan todo lo contrario. Alvarado (2017) en su investigación concluyó que el lugar que han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas teniendo en cuenta un plan soluciones para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Productividad de mejora. El resultado del estudio entonces afirma que los clientes si logran aceptar las mejoras de productividad que las MYPE pueden llegar a conseguir día a día aumentando clientela siempre.

En la tabla 12: ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE? se observa que el 86% si logra visitar con mucha frecuencia la MYPE, mientras el 14% solo visita la MYPE en ocasiones especiales. Muñoz (2016) en su investigación concluyó que el caso de estudio permitió establecer que el personal del área de compras no tiene un adecuado proceso de compras, lo cual dificulta el abastecimiento; así mismo se determinó que la ejecución de un buen proceso de compras es importante para el abastecimiento de la boutique para saber así la frecuencia en que los clientes logran visitar la MYPE. . Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Aumento de ingresos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría de sus clientes logran visitar con mucha frecuencia la MYPE para adquirir sus productos.

En la tabla 13: ¿Usted compra lo estrictamente necesario? se observa que el 77% no compra lo necesario y lo que realmente necesita ya que siempre compra alguna prenda de más, mientras que el 23% si compra lo que realmente necesita y es necesario. Rigidez y Vidal (2016) en su investigación concluyó que es importante revisar la estructura de precios en la estrategia a mediano plazo, ya que la estrategia de bajos precios es para penetrar en el mercado y establecer un mínimo de suscriptores del servicio, además de captar la atención del nuevo modelo de negocios, pero se debe establecer fidelidad de los consumidores para evitar la entrada de competidores que quieran imitar el modelo de negocios. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las



cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Aumento de ingresos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran parte de sus clientes de las MYPE siempre compra más de lo que realmente logra necesitar.

En la tabla 14: ¿Su gasto promedio logra exceder los S/150 cuando visita la MYPE? se observa que el 86% si logran exceder con el gasto promedio de S/150, mientras que el 14% opina todo lo contrario. Arbeláez y Hoyos (2017) en su investigación concluyó que el fin de lograr la satisfacción del cliente y por último que, no cuenta en la actualidad con indicadores de gestión idóneos que le faciliten la medición de logros de acuerdo a las metas establecidas, así mismo no existe un sistema de gestión de calidad que le ayude a la Boutique a desarrollar estrategias económicas. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Dávila (2015) quien indicó la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: Aumento de ingresos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría de los clientes siempre gastan más de lo presupuestado cada vez que logran acudir a la MYPE.

Objetivo específico 2: Determinar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

En la tabla 15: ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?” se observa que el 77% si está de acuerdo en que la atención que les brindaron logro cumplir con sus expectativas, mientras el 23% opinan todo lo contrario. Piñin (2017) en su investigación concluyó que el lugar, que las boutiques determinan en ofrecer un buen servicio al cliente en cuanto a la atención en cumplir con sus expectativas tanto en instalaciones cómodas para su atención ya que el cliente es la

razón por la cual se crea una empresa. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como podemos saber en el enfoque al cliente. El resultado del estudio entonces afirma que la atención brindada si logra cumplir con las expectativas que los clientes tienen respecto a la atención que la MYPE les puede ofrecer con sus trabajadores.

En la tabla 16: ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes? se observa que el 60% dijeron que si generan empatía ganándose la confianza de los clientes para cerrar una buena venta, mientras el 40% opina todo lo contrario. Masías (2016) en su investigación concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como el liderazgo que se logra observar en la atención al cliente. El resultado del estudio entonces afirma que los clientes si creen en los trabajadores con respecto a la productividad que logran tener para generar la confianza de ellos mismos los clientes.

En la tabla 17: ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir? se observa que el 70% si siente la honestidad en la información que los colaboradores brindan sobre las prendas de vestir, mientras el 30% opinan todo lo contrario Masías (2016) en su investigación concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como en la participación del personal que logra observar el cliente en la MYPE. El resultado del estudio entonces afirma que los clientes si logran sentir la honestidad cuando les brindan información hacer de las prendas de vestir que la MYPE logra ofrecer.

En la tabla 18: ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron? se observa que el 68% si sintió compromiso y motivación en el momento de la atención, mientras tanto el 32% logra opinar todo lo contrario. Masías (2016) en su investigación concluyó que el nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está

mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como en la motivación de personal que logra observar el cliente en la MYPE. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría si logro sentir y observar el compromiso y la motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron.

En la tabla 19: ¿Usted cree que deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE? se observa que el 77% si consideran que deben ampliar más la variedad de accesorios en la MYPE, mientras en 23% opinan lo contrario porque les es totalmente irrelevante. Muñoz (2016) en su investigación concluyó que establecer el personal del área de compras no tiene un adecuado proceso de compras, lo cual dificulta el abastecimiento; así mismo se determinó que la ejecución de un buen proceso de compras es importante para el abastecimiento de la boutique para saber así la frecuencia en que los clientes logran visitar la MYPE. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como minimizar riesgos en la MYPE. El resultado del estudio entonces afirma que si deben ampliar más la variedad en la venta de accesorios en la MYPE debido a que será un complemento importante para la vestimenta de las clientas.

En la tabla 20: ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE? se observa que el 81% si le gustaría tener promociones de restaurantes, tiendas, etc, mientras el 19% opina todo lo

contario ya que les es totalmente irrelevante. Alvarado (2017) en su investigación concluyó que el lugar que han desarrollado diferentes capacidades para sus negocios y poder ver la calidad de ropa que estas venden, también se ejecutan estrategias específicas teniendo en cuenta un plan soluciones para obtener una buena competitividad en el mercado, mejorando la calidad de ropa para damas que se ofrece. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como las alianzas estratégicas en la MYPE. El resultado del estudio entonces afirma que si les gustaría tener promociones de restaurantes, tiendas, etc después de comprar en la MYPE es donde así logran atraer más clientela.

En la tabla 21: “¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?” se observa que el 78% si logra encontrar satisfacer lo que busca, quiere y necesita, mientras que el 22% opinan todo lo contrario. Piñin (2017) en su investigación concluyó que los dueños de las boutiques tratan de cumplir con las exigencias del cliente ofreciendo productos de calidad, ya que los clientes manifiestan que los productos ofrecidos en las boutiques cumplen con sus necesidades por lo cual es un punto importante para la gestión de calidad. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó que reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como

en la mejora continua en la MYPE. El resultado del estudio entonces afirma que la MYPE si logra satisfacer la necesidad de sus clientes al momento de la compra.

En la tabla 22: ¿Le parece la idea sobre la relación de la MYPE con eventos de caridad? se observa que el 90% si consideran que la MYPE debe relacionarse con eventos de caridad en la sociedad, mientras 10% opinan todo lo contrario. Rigidez y Vidal (2016) en su investigación concluyó en su investigación que busca reforzar el objetivo de plantear una nueva forma de hacer negocios, donde el foco en la sustentabilidad, y el reciclaje en particular y con la razón social donde sean rentables financieramente, de tal manera de llegar a tener alianzas estratégicas e incrementar los clientes. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Mendoza (2017) quien indicó reconoce que los principios del consumidor es cada vez más y más estricto y está mejor informado en todo momento, para esto se brindan soluciones muy rápidas por medio de los productos y servicios para superar sus aspiraciones suelen ser muy exigentes como las relaciones en la sociedad que la MYPE participe. El resultado del estudio entonces afirma que los clientes en su gran mayoría si opinan que la MYPE debe tener una relación con la razón social en la ciudad de Piura.

### **5.2.2 Variable: Burnout**

Objetivo específico 3: Conocer las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

En la tabla 23: ¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo? se observa que el 60% si tienen dificultad para poder concentrarse en el horario de trabajo; mientras que 40% opinan todo lo contrario. Vásquez (2017) en su investigación concluyó que la principal frecuencia de SBO fue de los participantes

en sí de los colaboradores de la MYPE que se presentaron un nivel alto de cansancio emocional y a su vez también presentó un nivel alto de despersonalización. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que a los trabajadores su se les hace difícil lograr concentrarse en el horario de trabajo por diferentes razones tanto físicas como emocionales.

En la tabla 24: “¿Usted cree que necesita vacaciones?” se observa que el 100% si consideran que necesitan vacaciones, para que se logren distraer un poco de la rutina diaria del trabajo. Díaz (2018) en su investigación concluyó que se les logre incentivar a las trabajadoras con estímulos de alta fluidez, con incentivos monetarios, brindándoles capacitaciones para la mejor atención a los clientes. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que el agotamiento emocional en los trabajadores de las MYPE es muy grave porque todos necesitan vacaciones para poder desestresarse de la rutina diaria del trabajo.

En la tabla 25: ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE? se observa que el 60% no logra sentirse a gusto con los compañeros de las otras MYPE, mientras el 40% opina todo lo contrario. Vásquez (2017) en su

investigación concluyó que los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el presentó un nivel alto de despersonalización, y el presentó un bajo nivel de realización personal que logra laborar en la MYPE. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que los trabajadores de las MYPE no logran sentirse a gusto con los otros colaboradores de las otras MYPE.

En la tabla 26: ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada? se observa que el 80% si lleva una buena relación con su jefe, mientras que el 20% no logra establecer una buena relación con su jefe. Vásquez (2017) en su investigación concluyó que los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el presentó un nivel alto de despersonalización, y el presentó un bajo nivel de realización personal que logra laborar en la MYPE. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que los colaboradores si logran llevar una relación adecuada, cordial con su jefe.

En la tabla 27: “¿Siente usted desilusión por su trabajo?” se observa que el 60% si consideran que se siente desilusionado de su trabajo, mientras el 40% opina todo lo contrario. Torres (2015) en su investigación concluyó que siendo la despersonalización la dimensión más afectada mostrando niveles altos de con



predomino el sexo femenino y masculino. Donde presentó agotamiento emocional, despersonalización alta y realización baja. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría de los trabajadores si logran sentir desilusión por su trabajo, se siente despersonalizados totalmente en las MYPE.

En la tabla 28: ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros? se observa que el 80% si disfruta y celebra de sus logros que obtiene por si solo; mientras que el 20% opinan lo contrario. Cuenca (2016) en su investigación concluyó que la variable edad modificaría la respuesta al estrés de dos formas: Al estar relacionado con el estado biológico influiría en aumentar la fatiga, y al estar relacionada con experiencias pasadas influiría en la percepción y experimentación del estrés en el sentimiento de bajo logro. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que los trabajadores realmente disfrutaban y celebraban sus logros, ya que siempre no es fácil conseguirlos.

En la tabla 29: ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares? se observa que el 60% si influye positivamente en la vida de sus familiares más cercanos, mientras que el 40% no opina lo mismo. Cuenca

(2016) en su investigación concluyó que la variable edad modificaría la respuesta al estrés de dos formas: Al estar relacionado con el estado biológico influiría en aumentar la fatiga, y al estar relacionada con experiencias pasadas influiría en la percepción y experimentación del estrés en el sentimiento de bajo logro. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que los trabajadores si logran influir positivamente en la vida de sus familiares y de eso logran sentirse felices y contentos.

En la tabla 30: ¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta? se observa que el 60% no logra obtener un reconocimiento cuando llegan a la meta que se les propone, mientras que el 40% si obtienen bonos extras. Cuenca (2016) en su investigación concluyó que la variable edad modificaría la respuesta al estrés de dos formas: Al estar relacionado con el estado biológico influiría en aumentar la fatiga, y al estar relacionada con experiencias pasadas influiría en la percepción y experimentación del estrés en el sentimiento de bajo logro. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Maslach y Jackson (2016) quien indicó que entienden que el Burnout se configura como síndrome de estrés crónico de aquellos profesionales de servicios que se caracterizan por una atención intensa y prolongada con personas que están en situaciones de necesidad o dependencia. El resultado del estudio entonces afirma que los trabajadores no logran ninguna clase de reconocimiento cuando logran llegar a la meta propuesta mensualmente por la MYPE.

Objetivo específico 4: Identificar los síntomas del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.

En la tabla 31: “¿le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?” se observa que el 60% si le cuesta recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc, mientras que 40% opinan todo lo contrario. Díaz (2018) en su investigación concluyó presentaron niveles altos de Agotamiento Emocional, cansancio, mal humoradas, es que se les logre incentivar a las trabajadoras con estímulos de alta fluidez, con incentivos monetarios, brindándoles capacitaciones para la mejor atención a los clientes. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como Cognitivos. El resultado del estudio entonces afirma que a la gran parte de los trabajadores si les cuesta recordad las recomendaciones, precios, indicaciones, etc que se logran dar diariamente en la MYPE.

En la tabla 32: ¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE? se observa que el 80% si necesita ayuda en los labores diarios en la MYPE; mientras que el 20% opinan todo lo contrario. Díaz (2018) en su investigación concluyó presentaron niveles altos de Agotamiento Emocional, cansancio, mal humoradas, es que se les logre incentivar a las trabajadoras con estímulos de alta fluidez, con incentivos monetarios, brindándoles capacitaciones para la mejor atención a los clientes. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015)

quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como Cognitivos. El resultado del estudio entonces afirma que la gran mayoría de los trabajadores si necesitan ayuda en las labores diarias de la MYPE.

En la tabla 33: ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?” se observa que el 60% si considera que es fácil alcanzar sus metas con fuerza de voluntad; mientras 40% opinan todo lo contrario. Arias (2015) en su investigación concluyó que a la escala de Personalización el obtuvo un puntaje bajo, es decir, enfermeros poco despersonalizados, siendo menor los porcentajes para el agotamiento emocional presentando bajo nivel en desgaste emocional, y con niveles bajos en realización personal. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como afectivos. El resultado del estudio entonces afirma que para los trabajadores de las MYPE si consideran fácil alcanzar sus metas propuestas por ellos mismos tanto en forma laboral como personal.

En la tabla 34: “¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?” se observa que el 100% si creen que merecen un aumento de sueldo, debido a que tiene

tiempo ya laborando en la MYPE. Acevedo (2017) en su investigación concluyó que llevando un mecanismo de defensa natural, comprensible e incluso necesario para poder llevar a cabo el trabajo profesional de ventas en prendas de vestir es decir que los empleadores deben motivar con diferentes aspectos a sus colaboradores para mantenerlos motivados en sus horas laborables. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como afectivos. El resultado del estudio entonces afirma que todos los trabajadores creen que merecen un aumento de sueldo, ya sea por el tiempo de trabajo o porque realiza otras actividades que no le correspondan en la MYPE.

En la tabla 35: ¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE? se observa que 60% si logran sentirse irritados con los otros compañeros de las otras MYPE, mientras que el 40% dice todo lo contrario. Arias (2015) en su investigación concluyó que a la escala de Personalización el obtuvo un puntaje bajo, es decir, enfermeros poco despersonalizados, siendo menor los porcentajes para el agotamiento emocional presentando bajo nivel en desgaste emocional, y con niveles bajos en realización personal. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo

personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como conductuales. El resultado del estudio entonces afirma que la gran parte de los colaboradores de las otras MYPE si se logran sentirse irritables en el horario de trabajo y con empleados de las otras MYPE.

En la tabla 36: ¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros? se observa que el 80% si ah sentido conductas fuera de lugar entre sus compañeros y jefe; mientras que el 20% opinan todo lo contrario. Arias (2015) en su investigación concluyó que a la escala de Personalización el obtuvo un puntaje bajo, es decir, enfermeros poco despersonalizados, siendo menor los porcentajes para el agotamiento emocional presentando bajo nivel en desgaste emocional, y con niveles bajos en realización personal. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como conductuales. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría de los trabajadores han logrado sentir conductas inapropiadas por los jefes y/o compañeros de las otras MYPE.

En la tabla 37: ¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE? se observa que el 60% si siente que las tareas realizadas en la MYPE logran afectar su condición física; mientras que el 40% opinan todo lo contrario. Valladolid (2019) en su investigación concluyó que el otro lado el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa

final ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional y físicamente. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como físicos. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría de los trabajadores siente que su afecta la condición física por las diferentes actividades que se realizan en la MYPE.

En la tabla 38: ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE? Se observa que el 60% no se logran sentir cómodos, motivados y felices al momento de realizar sus actividades en la MYPE, mientras que el 40% opina todo lo contrario. Diaz (2018) en su investigación concluyó que es logre incentivar a las trabajadoras con estímulos de alta fluidez, con incentivos monetarios, brindándoles capacitaciones para la mejor atención a los clientes. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como físicos. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría de los trabajadores no logra sentirse cómodos, motivados y felices cuando realizan las actividades diarias en la MYPE.

En la tabla 39: ¿Usted trata de ser todo para todos? se observa que el 80% si logra ser el todo para todos, mientras que el 20% opina todo lo contrario. Romero (2016) en su investigación concluyó que están en riesgo de padecerlo todo cuando no se dan cuenta de que unos primero que todo. Además, que los empleados, quienes laboraban en servicios administrativos/ventas (atención al cliente), unidades Críticas, quienes tienen más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como relacionales. El resultado del estudio entonces afirma que todos los trabajadores logran ayudar unos a los otros antes que ver el beneficio de uno mismo.

En la tabla 40: ¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo? se observa que el 80% si logra sentir que tienen poco control de su trabajo en su vida diaria; mientras que el 20% opinan todo lo contrario. Romero (2016) en su investigación concluyó que están en riesgo de padecerlo todo cuando no se dan cuenta de que unos primero que todo. Además, que los empleados, quienes laboraban en servicios administrativos/ventas (atención al cliente), unidades Críticas, quienes tienen más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona



se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como relacionales. El resultado del estudio entonces afirma que la mayoría de los trabajadores no logran sentir el control de su trabajo realizado en la MYPE.

En la tabla 41: ¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual? observa que el 80% si suelen realizar actividades fuera del horario de trabajo; mientras que el 20% opinan todo lo contrario. Romero (2016) en su investigación concluyó que están en riesgo de padecerlo todo cuando no se dan cuenta de que unos primero que todo. Además, que los empleados, quienes laboraban en servicios administrativos/ventas (atención al cliente), unidades Críticas, quienes tienen más de un contrato, fueron quienes presentaron indicadores de la proporción de Burnout mayores del 20,1%. Por lo que se asemeja, dicho por el autor Pines, Aronson y Kafry (2015) quien indicó que identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos de tiempo a situaciones que le afectan emocionalmente” teniendo en cuenta síntomas muy graves para el desarrollo personal y laboral del trabajador en las MYPE tales como relacionales. El resultado del estudio entonces afirma que los trabajadores si logran realizar actividades fuera del horario habitual que se usa en la MYPE.

## VI. CONCLUSIONES

Con respecto a la importancia de la gestión de calidad, se observó que los clientes perciben que las instalaciones de las MYPE son amplias y cómodas para su atención, así mismo los clientes no consideran adecuada la presentación del personal, del mismo modo se logra afirmar que los productos que ofrece las MYPE cumplen con las expectativas de los clientes, por otro lado la mayoría de los clientes hacen uso de la redes sociales, donde les permite revisar las páginas web de las MYPE, allí se encuentran las promociones, descuentos, fechas de liquidación, etc, permitiéndoles así a los clientes el ahorro del tiempo y facilidad de información. Se recomienda que busquen mejorar la presentación del personal para que se genere más confianza al momento de interactuar con los clientes.

Se determinó que los clientes distinguen los principios de la gestión de calidad, siendo así que, la atención brindada cumple con sus expectativas. La gran mayoría de los clientes sienten compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento de la atención, así mismo también consideran que son honestos con la información que dan sobre las prendas de vestir que se ofrecen en las MYPE, sin embargo se considera ampliar la variedad de accesorios para satisfacer la necesidad de los clientes. Se recomienda implementar más la gama de accesorios en las MYPE, los accesorios son productos complementarios para que el cliente tenga el outfit de su mayor preferencia.

Con respecto a las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura año 2020, se observó en la organización que los trabajadores consideran su relación con los jefes la más adecuada, sin embargo no tienen un reconocimiento cuando llegan a la meta propuesta, por otro lado, creen

que necesitan vacaciones para pasar tiempo con su familia, distraerse de la rutina que llevan a diario en la MYPE. Se recomienda brindarles incentivos monetarios a los trabajadores cuando sobrepasen la meta propuesta mensualmente en las MYPE.

Se determinó que el trabajador es importante, ya que ello genera el funcionamiento estable de las MYPE. Por lo que la mayor parte de los trabajadores les cuesta recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc eso se debe a un síntoma cognitivo, generalmente realizan actividades de trabajo fuera del horario habitual, por lo que logran tener poco control en el trabajo, así mismo consideran que las MYPE deben tener un acercamiento más preciso con sus trabajadores para estabilizar sus emociones personales y así obtener mejores resultados en las MYPE. Se recomienda darles un día de descanso a la semana, para que así los trabajadores no estén fatigados con el trabajo y todas las tareas que realizan cotidianamente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, L, C (2017). Síndrome de burnout en la MYPE rubro venta de ropa en Jr. Texas 2017.ciudad de Texas. Universidad nacional de México
- Aguilera, F (2018). Diagnóstico de la situación que se encuentran las MYPE en la región Piura con respecto a la aportación que se hace al PBI en el país. Numero de MYPES informales aumento en 1.8% puntos porcentuales 2018. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/comexperu-numero-mypes-informales-aumento-1-8-puntos-porcentuales-2018-noticia-nndc-662977>
- Alfaro (2016), dice que la población o universo es la totalidad del fenómeno a estudiar, obtenido en: <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Alvarado. P, R. (2017). Caracterización De La Competitividad Y Gestión De Calidad De Las MYPE Del Sector Comercio Rubro Tiendas De Ropa Para Damas En El Distrito De Tumbes, 2017, Tumbes. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH.
- Andina. (2019). Mipymes emplean más del 60% de la Población Económicamente Activa. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-mipymes-emplean-masdel-60-de-poblacion-economicamente-activa-756630.aspx>
- Arbeláez y Hoyos (2017). Sistema de Gestión para la empresa de ventas de ropa Liz STYLES”, Colombia. Universidad Libre Seccional Pereira.
- Arias, R, V (2015). Prevalencia del síndrome de burnout y factores socio demográficos y laborales asociados en la venta de prendas de vestir para

niños en el 2015. Ciudad de Quepos. Universidad institucional de costa rica.

Arias. Q, M. (2017). Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016. Huaraz. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH

Berry (2017) mantuvo que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Camisón, Cruz & Gonzales (2016), certifica que la Gestión de la Calidad como un conjunto de procesos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo, obtenido en. Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad Blog Calidad y Excelencia. Obtenido en: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Cuenca, A, M (2016). Estudio de casos sobre el estrés en los maestros: Percepción y Realidad, en una muestra de 153 maestros de Primaria pertenecientes a seis centros educativos de talara- en la Universidad de san pedro, Talara. Piura

D´zul (2015). Aplicación. Básica de Métodos científicos. Diseño Experimental. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.

Dávila (2015), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos en: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-importancia-2/7-ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestión-de-calidad>

Diario Oficial el Peruano (2020), Que, los artículos 7 y 9 de la Constitución Política del Perú establecen que todos tienen derecho a la protección de su salud, del medio familiar y de la comunidad, y que el Estado determina la política nacional de salud, correspondiendo al Poder Ejecutivo normar y supervisar su aplicación, obtenido en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/prorroga-del-estado-de-emergencia-nacional-declarado-mediant-decreto-supremo-no-051-2020-pcm-1865180-2/>

Díaz, O, H (2018). Síndrome de Burnout en las MYPE rubro ropa de niños y niñas galería central de Sullana” en la Universidad Cesar Vallejo de Sullana. Piura.

El Comercio. (2016). Comex: Numero de MYPES informales aumento en 1.8% puntos porcentuales 2018. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/comexperu-numero-mypes-informalesaumento-1-8-puntos-porcentuales-2018-noticia-nndc-662977>

Facahelli (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad de Barcelona. Paris.

Farber, A, G (2018). Es importante señalar que no siempre es fácil determinar si una persona tiene o no el síndrome ya que como advierten algunos autores, se trata más de un proceso que de un estado o hecho, obtenido

en:<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>

Fernandez Sampieri. (2016). hipótesis por ser una investigación. Investigación.

Obtenido de:

Freudenberger, H. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social*, 30, 159-65

Giuffra (2015). El Perú contará este año con 1 millón 200 mil mujeres

emprendedoras. Ministerio de la Producción. Obtenido en:

<https://www.produce.gob.pe/index.php/k2/noticias/item/243-produce-el-peru-contara-este-ano-con-1-millon-200-mil-mujeres-emprendedoras>.

Guerrero (2017), las estrategias del burnout buscan mejorar la percepción, la interpretación y la evolución de los problemas laborales. Obtenido en:

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Hermosa (2016). Desequilibrio entre las exigencias del entorno laboral y los recursos personales percibidos por el trabajador o estrategias para afrontar la situación. Obtenido en: <https://www.redalyc.org/pdf/582/58252804.pdf>

Hernández. S, R. (2016) Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México D.F.

<http://www.investigacionesdetesis.com>

INEI. (2017). Encuesta Nacional de Hogares sobre condiciones de Vida y Pobreza 2017. Obtenido de

[https://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/613](https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/613)

Ishikawa (2018), supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, obtenido de:

*<https://www.coursehero.com/file/pe8fnah/Kaoru-Ishikawa-define-a-la-calidad-como-Desarrollar-dise%C3%B1ar-manufacturar-y/>*

James (2017), afirma que la gestión de calidad, es una filosofía de dirección totalmente generada por una orientación práctica. Obtenido en:  
*<https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/contacto/>*

López & Sandoval (2017). Métodos y técnicas de investigación Cuantitativa. Obtenido en:  
*<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%C3%A9todos%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>*

Manzano (2015), dice que los aspectos que rodean al concepto de ética obtenido en: *<http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf>*

Masías. V, M. (2016). Formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del mercado central de talara (Piura), año 2016. Piura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH.

Maslach, C. & Jackson, S. (2016). Maslach Burnout Inventory, Manual MadridEspaña, artículo recuperado del 1 de septiembre de *<http://www.tradiciones.com/>*

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). 16. Maslach Burnout inventory. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologist Press.

Matud (2016), señalan que la insatisfacción con el rol laboral y la presión en el trabajo correlacionan con sintomatología, obtenido en: Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology, 2, 451-465



- Mendoza (2017), reconoce los principios de gestión de calidad que la empresa quiere retirar los beneficios planeados en la MYPE, obtenido en:  
*<https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>*
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2016). Obtenido en:  
*<https://www.gob.pe/mtpe>*
- Mola (2017) Barreras que impiden la implementación de negocios virtuales en el Perú. Obtenido en el: <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727-noticia/>
- Montenegro, J, A (2018). Estilo de vida y síndrome de burnout en la venta de ropa para dama, galería los girasoles 2018. Ciudad de Trujillo. Universidad cesar vallejo de Trujillo.
- Muñoz. R, M. (2016). Indicadores de gestión del departamento de compras de K'PRISS boutique del cantón la Troncal. Ecuador, Universidad Estatal de Milagro.
- Pines, Aronson y Kafry (2015), identificaron que es un síndrome de “un agotamiento físico, emocional y mental causado por que la persona se encuentra implicada durante largos periodos, obtenido en: Nueva York: Free Press:  
*[https://www.researchgate.net/publication/331262163\\_Afectacion\\_del\\_sindrome\\_de\\_estar\\_quemado\\_o\\_burnout\\_en\\_los\\_docentes\\_Medidas\\_preventivas\\_y\\_de\\_intervencion\\_actuales](https://www.researchgate.net/publication/331262163_Afectacion_del_sindrome_de_estar_quemado_o_burnout_en_los_docentes_Medidas_preventivas_y_de_intervencion_actuales)*
- Piñin, M, K. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y marketing de las MYPE sector comercio, rubro boutiques distrito tumbes, 2017. Tumbes. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - ULADECH.

Ramírez (2017). Solo 1% de empresas en el Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Obtenido en:

*<https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/solo-de-empresas-en-el-Perú>*

Rigidez y Vidal (2016) Gestión de negocio para la creación de Boutique sustentable online SECOND CHANCE CLOTHING (2cc). Chile. Universidad de Chile.

Riquelme (2015), que está incorporado de praxis y participaciones que se determinan para llevar a cabo distintas finalidades que tiene la organización; la gestión administrativa, obtenido en: *<https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2018/01/beneficiosde-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>*

Rojas .C, P. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. Revista Electrónica de Veterinaria. Pp. 1-14. Veterinaria Organización Málaga. España.

Romero, A, M (2016) síndrome de burnout en el personal dedicados a la venta de prendas de vestir par damas y caballeros referencias Ibague 2016. Universidad privada de Colombia.

Salas. E, C (2017). Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las MYPE del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017. Pucallpa. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH.

Sandhusen (2015), experto en mercadotecnia: Las encuestas obtienen información sistemáticamente, obtenido en:

*<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestasdefinicion.html>*

Sandoval (2015), quienes determinaron que la investigación de tipo cuantitativo se basa en técnicas más establecidas, obtenida en:

*<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/176/M%C3%A9todos%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>*

Santa Cruz, F. (2015). Justificación de la investigación. Obtenido en:

*<http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de->*

*[lainvestigacion.html](http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-lainvestigacion.html)*  
RPP Noticias. (2016). Piura: 32% laboran en una Micro y Pequeña Empresa. Obtenido de *<https://rpp.pe/peru/piura/piura-32-laboran-en-una-micro-y-pequena-empresa-noticia-982739>*

Serrano (2017), define prevenciones importantes para el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés integrada por actitudes y sentimientos negativos, obtenido en:

*[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014)*

Serrano, E. (2007). El Burnout o síndrome del quemado. Recuperado de

*<http://www.administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado/>*

Silva, A, M. (2016). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de

vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Huaraz. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH.

SUNAT (2018). Estadística y estudios – MYPE microempresas. Obtenido en:  
*<http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/>*

Zita (2017). *Población y muestra. Obtenido en:*  
*<https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>*

ULADECH (2020). Comunicado ULADECH: Coronavirus COVID-19.  
*Recuperado de: <https://www.uladech.edu.pe/index.php/uladech-catolica/la-universidad/todas-las-noticias/item/4518-comunicado.html>*

Tamayo (2017), dice que la encuesta es aquella que permite dar respuesta a problemas en términos descriptivos, obtenido en:  
*<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologia-investigacion.html>*

Torres, C, A (2015). Prevalencia del síndrome de burnout en las MYPE rubro venta de ropa para damas, año 2015. Ciudad de Huánuco. Universidad san pedro de Huánuco.

Valladolid (2019). Diagnóstico y Programa de Intervención para el Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria del distrito de Chulucanas- universidad alas peruanas, Piura.

Vazques, L, A (2017). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de servicio de venta de ropa en Jr. Callao 2017. Distrito del callao. Universidad católica de lima.

Vicenect (2015), logra identificar que el Síndrome de Burnout es una fase avanzada de estrés laboral, recuperado de: Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 21(1-2), 15-35.

Vilchez, J, A (2017) ComexPerú: Economía peruana es impulsada por pymes exportadoras. Recuperado de:  
*<http://peru.com/actualidad/economiaayfinanzas/comexperu-economia-peruana-impulsada-pymesexportadorasnoticia-389094>*.

Vizcarra (2020), anuncio que el Poder Ejecutivo aprobó el decreto supremo donde dispone la emergencia sanitaria por el COVID-19 obtenido en:  
*<https://andina.pe/agencia/noticia-vizcarra-entrego-proyecto-declara-emergencia-ministerio-publico-737860.aspx>*

## **ANEXOS**



**CUESTIONARIO A CLIENTES  
GESTIÓN DE CALIDAD Y BURNOUT**



**EN LAS MYPE RUBRO BOUTIQUE EN PLAZA PIURA FASHION, PIURA 2020**

Buen día! Reciba usted mis cordiales saludos, mi nombre es Leslie Amelia Montalván López soy estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que tiene como fin conocer la gestión de calidad de las MYPE rubro Boutique en plaza Piura fashion, es por ello que acudo a usted para que responda a un cuestionario marcando con un aspa (X) la alternativa que considere más conveniente. Se agradece sinceramente su apoyo.

1.- ¿Usted considera que los ambientes de la MYPE son amplios y cómodos para recibir atención?

Sí

No

2.- ¿Usted paga siempre en efectivo?

Sí

No

3.- ¿Mejoraría algún aspecto en el local?

Sí

No

4.- ¿La calidad de los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?

Sí

No

5.- ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?

Sí

No

6.- ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?

Sí

No

7.- ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?

Sí

No

8.- ¿Usted hace uso de las redes sociales?

Sí

No

9.- ¿Para enterarse de alguna promoción usted revisa la página web de la MYPE?

Sí

No

10.- ¿Cree usted que con más promociones en la web la MYPE logre obtener más clientes?

Sí

No

11.- ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?

Sí

No

12.- ¿Suele comprar en la MYPE solo en ocasiones?

Sí

No

13.- ¿Cuándo compra en la MYPE compra solo lo que es necesario y necesita?

Sí

No

14.- ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?

Sí

No

15.- ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?

Sí

No

16.- ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?

Sí

No

17.- ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?

Sí

No

18.- ¿Sintió usted compromiso y motivación al momento que lo atendieron?

Sí

No

19.- ¿Usted cree que deban implementar más la venta de accesorios en la MYPE?

Sí

No



20.- ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?

Sí

No

21.- ¿Usted encuentra siempre lo busca, quiere y necesita al momento de ir a compra en la MYPE?

Sí

No

22.- ¿Le parece la idea sobre relación de las MYPE con eventos de caridad?

Sí

No



**CUESTIONARIO A TRABAJADORES  
GESTIÓN DE CALIDAD Y BURNOUT**



**EN LAS MYPE RUBRO BOUTIQUE EN PLAZA PIURA FASHION, PIURA 2020**

¡Buen día! Reciba usted mis cordiales saludos, mi nombre es Leslie Amelia Montalván López soy estudiante de la Escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que tiene como fin conocer el burnout de las MYPE rubro Boutique en plaza Piura fashion, es por ello que acudo a usted para que responda a un cuestionario marcando con un aspa (X) la alternativa que considere más conveniente. Se agradece sinceramente su apoyo.

1.- ¿A usted le es difícil concentrarte en horario de trabajo?

Sí  No

2.- ¿Usted cree que necesita vacaciones?

Sí  No

3.- ¿Te sientes a gusto con tus compañeros de trabajo de las otras MYPE?

Sí  No

4.- ¿La relación que llevas con tus jefes es la adecuada?

Sí  No

5.- ¿Usted siente desilusión por tu trabajo?

Sí  No

6.- ¿Usted realmente disfruta de los logros que obtiene?

Sí  No

7.- ¿Cree usted que con su trabajo está influyendo positivamente en la vida de sus familiares más cercanos?

Sí  No

8.- ¿Obtiene usted algún reconocimiento, cuando se llega a la meta propuesta?

Sí  No

9.- ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?

Sí  No

10.- ¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE?

Sí  No

11.- ¿Considera usted que es fácil alcanzar las metas propuestas?

Sí  No

12.- ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?

Sí  No

13.- ¿Usted siente irritable con sus compañeros de trabajo de las otras MYPE?

Sí  No

14.- ¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de tus jefes y/o compañeros?

Sí  No

15.- ¿Usted siente que afecta tu condición física las tareas que realizas en la MYPE?

Sí  No

16.- ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar tus actividades diarias en la MYPE?

Sí  No

17.- ¿Usted trata de ser todo para todos?

Sí  No

18.- ¿Siente usted que tiene poco o ningún control sobre tu trabajo?

Sí  No

19.- ¿Usted realiza actividades de tu trabajo fuera de horario habitual?

Sí  No

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, Victor Heho Patuño Niño identificado  
con DNI N° 02860873 MAGISTER EN:  
Administración

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

Montalvan Lopez Leslie Amelia

A los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada por  
el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y BURNOUT EN LAS MYPE  
RUBRO BOUTIQUE EN PLAZA PIURA FASHION, PIURA 2020", que se encuentra  
realizando.

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

Piura 30 de Marzo del 2020.

  
Victor Heho Patuño Niño  
Mg. VICTOR HEHO PATUÑO NIÑO  
RUC: 6149 4444

FIRMA

GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?	/			/		/	Si ( ) No (X)
2.- ¿Usted paga siempre en efectivo?	/			/		/	Si ( ) No (X)
3.- ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para una mejor atención?	/			/		/	Si ( ) No (X)
4.- ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?	/			/		/	Si ( ) No (X)
5.- ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?	/			/		/	Si ( ) No (X)
6.- ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?	/			/		/	Si ( ) No (X)
7.- ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?	/			/		/	Si ( ) No (X)
8.- ¿Usted hace uso de las redes sociales?	/			/		/	Si ( ) No (X)



9.- ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?	/			/		/	Si ( ) No (x)
10.- ¿Cree usted que con más promoción en la página web podría atraer más clientes la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
11.- ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?	/			/		/	Si ( ) No (x)
12.- ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
13.- ¿Usted compra lo estrictamente necesario?	/			/		/	Si ( ) No (x)
14.- ¿Su gasto promedio logra exceder los S/ 150 cuando visita la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
15.- ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?	/			/		/	Si ( ) No (x)
16.- ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?	/			/		/	Si ( ) No (x)


  
 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NI



17.- ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?	/			/		/	Si ( ) No (x)
18.- ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?	/			/		/	Si ( ) No (x)
19.- ¿Usted cree que se deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
20.- ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
21.- ¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
22.- ¿Le parece la idea sobre relación de las MYPE con eventos de caridad?	/			/		/	Si ( ) No (x)

¡Muchas gracias por su colaboración!


  
 Sr. VICTOR HELIO PATINO  
 RUC: 010100000

BURNOUT	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿A usted se le hace difícil concentrarte en horario de trabajo?	/			/		/	Si ( ) No (✓)
2.- ¿Usted cree que necesita vacaciones?	/			/		/	Si ( ) No (✓)
3.- ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (✓)
4.- ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?	/			/		/	Si ( ) No (✓)
5.- ¿Siente usted desilusión por tu trabajo?	/			/		/	Si ( ) No (✓)
6.- ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus los logros?	/			/		/	Si ( ) No (✓)


  
 Mg. VICTOR HELIO PATINO R.



7.- ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
8.- ¿Obtiene usted algún reconocimiento, cuando se llega a la meta propuesta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
9.- ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
10.- ¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
11.- ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
12.- ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
13.- ¿Usted siente irritable con sus compañeros de trabajo de las otras MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)
14.- ¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de tus jefes y/o compañeros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (x)

scaneado con CamScanner

CLAD   
Mg. VICTOR HELIO PATINO  
DUEÑO

15.- ¿Usted siente que afecta tu condición física las tareas que realizas en la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
16.- ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar tus actividades diarias en la MYPE?	/			/		/	Si ( ) No (x)
17.- ¿Usted trata de ser todo para todos?	/			/		/	Si ( ) No (x)
18.- ¿Siente usted que tiene poco control sobre tu trabajo?	/			/		/	Si ( ) No (x)
19.- ¿Usted realiza actividades de tu trabajo fuera de horario habitual?	/			/		/	Si ( ) No (x)

¡Muchas gracias por su colaboración!


  
 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO, identificado con DNI N° 02786302

MAGISTER EN: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: **Cuestionario** elaborado por: LESLIE AMELIA MONTALVAN LOPEZ.

A los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada por el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE CALIDAD Y BURNOUT EN LAS MYPE RUBRO BOUTIQUE EN PLAZA PIURA FASHION, PIURA 2020”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuentas las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados, Piura 30 de marzo del 2020.



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
2.- ¿Usted paga siempre en efectivo?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
3.- ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para una mejor atención?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
4.- ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
5.- ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
6.- ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
7.- ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
8.- ¿Usted hace uso de las redes sociales?	X			X		X	Si ( ) No ( X )

  
 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

9.- ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?	X			X		X	Si ( ) No (X)
10.- ¿Cree usted que con más promoción en la página web podría atraer más clientes la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
11.- ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?	X			X		X	Si ( ) No (X)
12.- ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
13.- ¿Usted compra lo estrictamente necesario?	X			X		X	Si ( ) No (X)
14.- ¿Su gasto promedio logra exceder los S/ 150 cuando visita la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
15.- ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
16.- ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?	X			X		X	Si ( ) No (X)

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

17.- ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
18.- ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
19.- ¿Usted cree que se deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
20.- ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
21.- ¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
22.- ¿Le parece la idea sobre relación de las MYPE con eventos de caridad?	X			X		X	Si ( ) No ( X )

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
Mg. Anica Clavijo Hector Orizado  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

BURNOUT	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿A usted se le hace difícil concentrarte en horario de trabajo?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
2.- ¿Usted cree que necesita vacaciones?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
3.- ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
4.- ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
5.- ¿Siente usted desilusión por su trabajo?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
6.- ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus logros?	X			X		X	Si ( ) No ( X )

  
**Mg. Anca Clavijo Hector Ordoñez**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

7.- ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
8.- ¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
9.- ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
10.- ¿Necesitas ayuda respecto a sus labores diarios en la MYPE	X			X		X	Si ( ) No ( X )
11.- ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
12.- ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
13.- ¿Usted siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
14.- ¿Usted has sentido conductas inapropiadas por parte de sus jefes y/o compañeros?	X			X		X	Si ( ) No ( X )

  
**Mg. Anica Clavijo Hector Orizádo**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246



15.- ¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
16.- ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar tus actividades diarias en la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
17.- ¿Usted trata de ser todo para todos?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
18.- ¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?	X			X		X	Si ( ) No ( X )
19.- ¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?	X			X		X	Si ( ) No ( X )

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
**DNI. 02786302**  
**CLAD 06246**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Titulo	Problema	Variable	Hipótesis	Objetivos	Metodología
<p>“Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020”</p>	<p>¿Cómo es la Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020?</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de nivel descriptivo 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. Es por ello que la presente investigación no logra presentar hipótesis ya que solo se basa en las características de la situación de la Gestión de Calidad y Burnout en las MYPE rubro Boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</p>	<p><b>General:</b> Conocer la gestión de calidad y burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptiva.  TIPO DE INVESTIGACION: Cuantitativa.  DISEÑO: No Experimental, corte transversal.  POBLACION Y MUESTRA: 5 MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion.  TECNICA: Encuesta online y por teléfono.  INSTRUMENTO: Cuestionario (correo electrónico y llamada telefónica)</p>
		<p>Burnout</p>		<p>(a).-Definir la importancia de la gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion – Piura 2020.</p>	

Elaboración: propia

**Cuadro 5: Matriz de instrumento**

Título	Variable	Dimensión	Indicadores	Nº de ítems	Ítems
“Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020”	<b>G E S T I O N  D E  C A L I D A D</b>	<b>I M P O R T A N C I A</b>	Excelencia de servicio	<b>1</b>	¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?
				<b>2</b>	¿Usted paga siempre en efectivo?
				<b>3</b>	¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para una mejor atención?
			Rendimiento del producto	<b>4</b>	¿Los productos que ofrece la MYPE cumplen con sus expectativas?
				<b>5</b>	¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?
			Satisfacción del cliente	<b>6</b>	¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?
				<b>7</b>	¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?
			Reducir gastos	<b>8</b>	¿Usted hace uso de las redes sociales?
				<b>9</b>	¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?
				<b>10</b>	¿Cree usted que con más promoción en la página web podría atraer más clientes la MYPE?
			Productividad de mejora	<b>11</b>	¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?
			Aumento de ingresos	<b>12</b>	¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?
				<b>13</b>	¿Usted compra lo estrictamente necesario?
				<b>14</b>	¿Su gasto promedio logra exceder los S/ 150 cuando visita la MYPE?

	<b>G E S T I O N  D E  C A L I D A D</b>	<b>P R I N C I P I O S</b>	Enfoque al cliente	<b>15</b>	¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?
			Liderazgo	<b>16</b>	¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?
			Participación del personal	<b>17</b>	¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?
			Motivación	<b>18</b>	¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?
			Minimizar riesgos	<b>19</b>	¿Usted cree que se deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?
			Alianzas estratégicas	<b>20</b>	¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?
			Mejora continua	<b>21</b>	¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?
			Relaciones con la sociedad	<b>22</b>	¿Le parece la idea sobre relación de las MYPE con eventos de caridad?

Elaboración: propia

<p>“Gestión de calidad y Burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020”</p>	<p><b>B U R N O U T</b></p>	<p><b>D I M E N S I O N E S</b></p>	<p>Agotamiento emocional</p>	23	¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?
				24	¿Usted cree que necesita vacaciones?
			<p>Despersonalización</p>	25	¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?
				26	¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?
				27	¿Siente usted desilusión por su trabajo?
			<p>Sentimiento de bajo logro</p>	28	¿Usted realmente disfruta y celebra de sus los logros?
				29	¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?
				30	¿Obtiene usted algún reconocimiento, cuando llega a la meta propuesta?
			<p><b>B U R N O U T</b></p>	<p><b>S I N T O M A S</b></p>	<p>Cognitivos</p>
	32	¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE?			
	<p>Afectivos</p>	33			¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?
		34			¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?
	<p>Conductuales</p>	35			¿Usted siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?
		36			¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de tus jefes y/o compañeros?
	<p>Físicos</p>	37			¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE?
		38			¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?

			Relacionales	<b>39</b>	¿Usted trata de ser todo para todos?
				<b>40</b>	¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?
				<b>41</b>	¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?

Elaboración: propia

**LIBRO DE CÓDIGOS**  
**VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Definir la importancia de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</i>			
1.- ¿Usted considera que las instalaciones de la MYPE son amplias y cómodas para su atención?	Si	264	69%
	No	121	31%
2.- ¿Usted paga siempre en efectivo?	Si	317	82%
	No	68	18%
3.- ¿Le gustaría que se mejoren las instalaciones para una mejor atención?	Si	255	66%
	No	130	34%
4.- ¿Los productos que ofrece la MYPE cumple con sus expectativas?	Si	286	74%
	No	99	26%
5.- ¿Usted considera que los productos ofrecidos en la MYPE son de calidad?	Si	287	75%
	No	98	25%
6.- ¿Mejoraría usted algún aspecto con respecto a la atención brindada?	Si	284	74%
	No	101	26%
7.- ¿Considera usted que es adecuada la presentación del personal?	Si	109	28%
	No	276	72%
8.- ¿Usted hace uso de las redes sociales?	Si	350	91%
	No	35	9%
9.- ¿Revisa usted la página web de la MYPE para enterarse de las promociones?	Si	333	86%
	No	52	14%
10.- ¿Cree usted que con más promoción en la página web podría atraer más clientes la MYPE?	Si	320	83%
	No	65	17%

11.- ¿Considera usted que por ser cliente debe tener mejores ofertas, beneficios y descuentos?	Si	350	91%
	No	35	9%
12.- ¿Usted visita con mucha frecuencia la MYPE?	Si	70	18%
	No	315	82%
13.- ¿Usted compra lo estrictamente necesario?	Si	87	23%
	No	298	77%
14.- ¿Su gasto promedio logra exceder los S/ 150 cuando visita la MYPE?	Si	333	86%
	No	52	14%
<i>Determinar los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</i>			
15.- ¿La atención brindada, cumplió con sus expectativas?	Si	295	77%
	No	90	23%
16.- ¿Cree usted que los colaboradores logran tener proactividad para generar empatía con los clientes?	Si	230	60%
	No	155	40%
17.- ¿Cree que los colaboradores son honestos con la información que le brindan sobre las prendas de vestir?	Si	268	70%
	No	117	30%
18.- ¿Sintió usted compromiso y motivación por parte de los colaboradores al momento que lo atendieron?	Si	260	68%
	No	125	32%
19.- ¿Usted cree que se deban ampliar la variedad de accesorios en la MYPE?	Si	297	77%
	No	88	23%
20.- ¿Le gustaría obtener promociones de restaurantes, tiendas, etc., después de cada compra en la MYPE?	Si	312	81%
	No	73	19%
21.- ¿Usted logra satisfacer su necesidad al comprar en la MYPE?	Si	300	78%
	No	85	22%
22.- ¿Le parece la idea sobre relación de las MYPE con eventos de caridad?	Si	345	90%
	No	40	10%

Elaboración: propia



**LIBRO DE CÓDIGOS  
VARIABLE: BURNOUT**

PREGUNTA	ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Conocer las dimensiones del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</i>			
1.- ¿A usted se le hace difícil concentrarse en horario de trabajo?	Si	3	60%
	No	2	40%
2.- ¿Usted cree que necesita vacaciones?	Si	5	100%
	No	0	0%
3.- ¿Se siente a gusto con los compañeros de las otras MYPE?	Si	2	40%
	No	3	60%
4.- ¿La relación que lleva con su jefe es la adecuada?	Si	4	80%
	No	1	20%
5.- ¿Siente usted desilusión por su trabajo?	Si	3	60%
	No	2	40%
6.- ¿Usted realmente disfruta y celebra de sus los logros?	Si	4	80%
	No	1	20%
7.- ¿Cree usted que con su trabajo logra influir positivamente en la vida de sus familiares?	Si	3	60%
	No	2	40%
8.- ¿Obtiene usted algún reconocimiento cuando llega a la meta propuesta?	Si	2	40%
	No	3	60%
<i>Identificar los síntomas del burnout en las MYPE rubro boutique en plaza Piura fashion, Piura 2020.</i>			
9.- ¿Le cuesta a usted recordar recomendaciones, precios, indicaciones, etc?	Si	3	60%
	No	2	40%
10.- ¿Necesitas ayuda respecto a tus labores diarios en la MYPE	Si	4	80%
	No	1	20%

11.- ¿Considera usted que es fácil alcanzar sus metas propuestas?	Si	3	60%
	No	2	40%
12.- ¿Usted cree que le deben dar un aumento de sueldo?	Si	5	100%
	No	0	0%
13.- ¿Usted se siente irritable con sus compañeros de las otras MYPE?	Si	3	60%
	No	2	40%
14.- ¿Usted ha sentido conductas inapropiadas por parte de tus jefes y/o compañeros?	Si	4	80%
	No	1	20%
15.- ¿Usted siente que afecta su condición física las tareas que realizas en la MYPE?	Si	3	60%
	No	2	40%
16.- ¿Usted se siente cómodo, motivado y feliz al realizar sus actividades diarias en la MYPE?	Si	2	40%
	No	3	60%
17.- ¿Usted trata de ser todo para todos?	Si	4	80%
	No	1	20%
18.- ¿Siente usted que tiene poco control sobre su trabajo?	Si	4	80%
	No	1	20%
19.- ¿Usted realiza actividades de su trabajo fuera del horario habitual?	Si	4	80%
	No	1	20%

Elaboración: propia

# TURNITIN

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 12-abr-2020 12:32 -05  
Identificador: 1295690018  
Número de palabras: 14688  
Entregado: 1

INFORME FINAL Por Leslie Montalban Lopez

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
9%	
Internet Sources:	10%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	10%

## BOUCHER DE ÚLTIMO PAGO

**CAJA TRUJILLO**

CMACT - AHORRO  
PIURA

Fecha: 24/04/2020 Hora: 11:19:11  
MONTALVAN LOPEZ LESLIE AMELIA  
Cod: 0811140014

PAGOS. ULADECH		
02/05/2020	PENSION TALLERO	675.00
14/05/2020	SERV. ANTIPLAGI	100.00

**Total** 775.00

FORMAS UNIVERSALES S.A.C. R.U.C. 2050992332 CENTRAL- 467-1900

R.U.C. 20132243230

IFZE  
La Caja Trujillo es miembro del fondo de seguros de depósito.