



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y VALORES EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO PANADERÍAS DEL AA.HH.  
CONSUELO DE VELASCO, DISTRITO 26 DE OCTUBRE,  
PIURA, 2019

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

**AUTOR**

FLORES VALLE, VERONIKA

ORCID: 0000-0002-2523-6074

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**PIURA – PERÙ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Valle Veronika

ORCID: 0000-0002-2523-6074

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Diaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio,

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

**Presidente**

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecer a Dios por darme la sabiduría y el entendimiento para la realización de este proyecto de investigación sin Él, nada es posible, a los docentes de la universidad Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.*

## **DEDICATORIA**

*A mi madre por su gran apoyo y esfuerzo en haber dedicado tiempo a mis hijos, ya que sin ella no hubiera podido terminar mi carrera profesional, que es muy importante en mi vida profesional.*

## RESUMEN

La siguiente investigación tiene por finalidad determinar Gestión de Calidad y Valores en la mypes del sector comercial panaderías, del AA. HH. Consuelo de Velasco del Distrito 26 de octubre 2019, se desarrolló bajo la metodología de investigación, no experimental – transversal - descriptivo; donde a través de la técnica de encuesta estructurado con preguntas. Para el recojo de la información se identificó una población-muestra de 15 entre gerentes y trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el 100.00% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panaderías, señalan que siempre ha existido un interés en implementar una gestión de calidad a la organización, el 46.67% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería afirman que casi siempre implantan las políticas de mejora continua en la organización, el 100% de los encuestados del rubro elaboración de productos de panadería, señalan que siempre imparten los buenos valores teniendo un buen impacto. Asimismo, un 70.00% considera que cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad. Se concluye que las mypes si aplican la gestión de calidad lo cual permite satisfacer las necesidades de los clientes, además los valores que aplica la empresa influyen que el clima laboral, así como también permiten crear estrategias de competitividad, creación de servicios a los clientes, relaciones de trabajo, y toma de decisiones.

**Palabras clave:** Gestión de calidad y valores, servicio, mype, panaderías

## ABSTRACT

The purpose of the following investigation is to determine Quality and Values Management in the mypes of the commercial bakery sector, of the AA. H H. Consuelo de Velasco of the District October 26, 2019, was developed under the non-experimental - cross-sectional - descriptive research methodology; where through the structured survey technique with questions. To collect the information, a population-sample of 15 managers and workers was identified, to whom a questionnaire of 31 closed questions was applied through the survey; from which the following results were obtained: 100.00% of the managers surveyed in the preparation of bakery products indicate that there has always been an interest in implementing quality management in the organization, 46.67% of managers surveyed in the preparation category of bakery products affirm that they almost always implement continuous improvement policies in the organization, 100% of those surveyed in the bakery product manufacturing category indicate that they always impart good values, having a good impact. Likewise, 70.00% consider that it complies with the appropriate processes to offer a quality product. It is concluded that the mypes if they apply the quality management which allows to satisfy the needs of the clients, in addition the values that the company applies influence the work environment, as well as allow to create strategies of competitiveness, creation of services to the clients, working relationships, and decision making.

**Keywords:** Quality and values management, service, mype, bakeries

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura .....	5
III. Hipótesis .....	35
IV. Metodología.....	36
4.1 Diseño de la investigación .....	36
4.2 Población y muestra .....	37
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores .....	39
4.4 Técnicas e instrumentos .....	40
4.5 Plan de análisis.....	40
4.6 Matriz de consistencia.....	42
4.7 Principios éticos .....	43
V. Resultados .....	45
5.1 Resultados .....	45
5.2 Análisis de resultados .....	51
VI. Conclusiones.....	62
Aspectos complementarios .....	65
Referencias bibliográficas .....	66
Anexos .....	71



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019 .....	45
Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A.H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019 .....	46
Tabla 3. Principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.....	47
Tabla 4. Características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019 .....	48
Tabla 5. Dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura-2019.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad del Propietario .....	94
Figura 2. Genero del Propietarios .....	94
Figura 3. Grado de Instrucción .....	95
Figura 4. Organización adecuada.....	95
Figura 5. Estrategias para llamar la atención de los clientes .....	96
Figura 6. Personal capacitado .....	96
Figura 7. Instalaciones visualmente atractivas.....	97
Figura 8. Procesos adecuados para un producto de calidad.....	97
Figura 9. Producto de calidad y satisfacción del cliente .....	98
Figura 10. Existencia de liderazgo.....	98
Figura 11. Desarrollo de ideas para solución de problemas .....	99
Figura 12. Insumos de calidad para la elaboración del pan .....	99
Figura 13. Procedimientos adecuados para la calidad del producto .....	100
Figura 14. Políticas de mejora continua.....	100
Figura 15. Toma de decisiones oportunas.....	101
Figura 16. Control de calidad (Propietarios-proveedores).....	101
Figura 17. Relación proveedores-propietarios.....	102
Figura 18. Valor de la honradez.....	102
Figura 19. Valores y su impacto positivo .....	103
Figura 20. Personal con carisma .....	103
Figura 21. Importancia a las necesidades de los demás .....	104

Figura 22. Orden y limpieza .....	104
Figura 23. Verificación de los instrumentos de producción .....	105
Figura 24. Toma de decisiones individual .....	105
Figura 25. Persona exitosa .....	106
Figura 26. Empoderamiento en el puesto que ocupa .....	106
Figura 27. Independencia en las labores .....	107
Figura 28. Personas deben hacer siempre lo que se les dice.....	107
Figura 29. Trato Igualitario (dueños, trabajadores y clientes) .....	108
Figura 30. Valores estimulan una mejor actividad .....	108
Figura 31. Costumbres y las tradiciones .....	109

## I. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto de investigación da conocer la competencia global que existe en los mercados del rubro panadería, ya que es un arte culinario que lleva miles de años desde la época de Cristo y que ha estado presente en la transformación de nuestra sociedad, en la actualidad es considerado un alimento de nuestra sociedad; es importante que las MYPE, se preocupen e implementen estrategias con el fin de transformar esta micro y pequeña empresa, en una que pueda contar con las herramientas para competir en este sector.

Palacios (2021) manifiesta que bajo el mismo panorama, es indispensable que el gobierno, ministerios e instituciones involucrados accionen una agresiva política para promocionar las MYPES efectuándose coordinaciones con el sector privado para introducirlas en la actividad exportadora y buscar cómo aprovechar las oportunidades que generan los TLC; además, brindándoles financiamientos de crédito competitivos y accesibles, implementando comités locales y regionales orientadores para su formalización, constitución, organización y gestión que coadyuven a mejorar su calidad, productividad y competitividad.

Según Ramos (2016) define qué el Estado Peruano busca organizar los problemas complejos que tienen las MYPE, la informalidad, capacitación y financiamiento, apoyándolas a acceder al mercado con el objetivo de promocionar su desarrollo que tienen como base fundamental el cumplimiento de estándares óptimos de calidad, asegurando que el apoyo brindado este acorde con los requerimientos del mercado actual que es un muy variante.

En el factor político - legal, es el factor donde las empresas deben estar reguladas por aspectos técnicos y administrativos, este factor está organizado por un montón de legalidades, reglamentos, estatutos decretados por los organismos gubernamentales como el Ministerio de Trabajo Promoción del empleo (MTPE), Superintendencia Nacional de Aduanas y de la

Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de los SUNARP, MIFIC. Estos organismos cumplen como función, emitir reglamentos y leyes, así el estado puede inferir en el ahorro mediante la política monetaria y fiscal.

En cuanto a la tecnología, algunas panaderías de la región MYPE cuentan con hornos eléctricos mejorados, moldes para amasar y utilizan masas de marca y masas de alta calidad. La creación de nuevas máquinas que mejoren el servicio que brinda y logren productos excelentes y aceptables para los clientes, teniendo en cuenta las capacidades cualitativas de la empresa que permitan, en algunos casos, aumentar la productividad, reduciendo así el costo de las unidades de comodities o servicios que afecta la estructura de cualquier empresa y su desarrollo tecnológico. La globalización del mercado y la intensa competencia en tecnología han mejorado la infraestructura empresarial en el país, ahorrando costos y tiempo.

En cuanto al factor ambiental, las MYPE se preocupan por el entorno en el que se crean y demuestran que el Estado y todas las personas naturales o jurídicas deben mantener, mejorar y restaurar la calidad del aire, el agua y el suelo, y en el rubro de las panaderías reclamar. Al tener un compromiso con el entorno en el que desarrollan sus actividades, se preocupan por el entorno en el que viven aplicando sus actividades, por ejemplo, reciclando las cosas en desuso, cuidando los recursos hídricos, etc.

Sánchez (2014) afirma que en la mayoría de los países latinoamericanos se ven afectados por problemas sociales, como la pobreza extrema, es en este contexto en el que se desarrollan la mayoría de las micro y pequeñas empresas, se ubican en sectores urbanos, rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, el desarrollo social y la generación de empleo en la región.

El interés de realizar el trabajo de investigación sobre gestión de la calidad tiene su origen en las observaciones realizadas en panaderías MYPE sobre gestión de la calidad, en los asentamientos humanos consuelo de Velasco - distrito 26 de Octubre, se ha evidenciado el descontento en la ineficiente administración de los recursos productivos disponibles de las panaderías, lo que es importante en el estudio del reforzamiento de los valores personales, ya que se busca la superación constante, en las MYPE.

El problema identificado es: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el fortalecimiento de los valores en las MYPE del sector comercial, rubro panadería AA. HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de Octubre, Piura – 2020? Así este problema permite señalar el objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el fortalecimiento de los valores en las MYPE del sector comercial, rubro panadería AA. HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de Octubre, Piura – 2020. Siendo los objetivos específicos: Describir las características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019; Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019; Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019; Determinar las principales características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019; Determinar las dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura- 2019.

La presente investigación se justifica como fuente de información para los empresarios para que puedan visualizar la importancia de la Gestión de calidad, para que de este modo

puedan adquirir conocimiento y aplicarlos en cada uno de sus empresas para un mejor desarrollo de ello.

Así también, el presente trabajo de investigación se realiza por la necesidad promover los valores éticos y el rendimiento laboral de cada trabajador de este sector, rubro panaderías y que estén en concordancia con los códigos de ética y sus principios personales, que deben servir como norma de conducta a los trabajadores y propietarios, que como profesión de formación científica y humanista, deben orientar su práctica profesional a la funcional social que desempeña, promoviendo las condiciones para el progreso económico y bienestar de la sociedad y por ende las este rubro panaderías.

Esta investigación será de gran aporte a la comunidad Universitaria ya que podrá ser utilizada como fuente de estudio para otras investigaciones que sean similares dentro del mismo rubro u otros de los diferentes sectores productivos.

Se desarrolló bajo la metodología de investigación, no experimental – transversal - descriptivo; para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario, se identificó una población-muestra de 15 entre gerentes y trabajadores, resultados: el 100.00%, señalan que siempre ha existido un interés en implementar una gestión de calidad, el 46.67% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería afirman que casi siempre implantan las políticas de mejora continua en la organización, el 100.00%, señalan que siempre imparten los buenos valores teniendo un buen impacto. Asimismo, un 70.00% considera que la mype cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad. Se concluye que las mypes si aplican la gestión de calidad lo cual permite satisfacer las necesidades de los clientes, además los valores que aplica la empresa influyen que el clima laboral, así como también permiten crear estrategias de competitividad, creación de servicios a los clientes, relaciones de trabajo, y toma de decisiones.

## II REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1: Gestión de Calidad

Limones (2021) en su tesis *Gestión de la calidad en los centros gastronómicos tradicionales del Cantón La Libertad, año 2021*. Tuvo como objetivo general: Analizar la Gestión de la calidad en los centros gastronómicos tradicionales del cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena año 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, empleando el método deductivo e inductivo; la población estuvo conformada por 383 clientes que acuden al restaurante. La técnica aplicada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado de 9 preguntas cerradas, con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: el 58,2% manifiestan que la calidad es lo principal en un restaurante, un 65,7% de los encuestados indican que están en total acuerdo que el colaborador debe brindar un servicio satisfactorio al cliente, el 64,5% de los encuestados está Insatisfecho con la atención brindada, el 68,4% está Insatisfecho con la decoración y ambiente del restaurante, el 49,9% indican que por la variedad de productos consumirían en el restaurantes, el 69,4% de los encuestados está Insatisfecho con la El alimento que recibió no cumplió con la calidad descrita en el menú, el 61,7% indica que es Muy importante ver la seguridad en los restaurantes, el 64% indica que está totalmente de acuerdo a que se debe dar promociones son necesarias para incrementar las ventas y que se dé a conocer el restaurante. Se concluye: Se identificó como los elementos de la Gestión de calidad de servicio a los cuatro elementos del círculo de calidad de Deming que son: planificar, hacer, actuar y verificar. Esto implica en todo momento dentro del proceso administrativo considerar las exigencias actuales del



cliente y la satisfacción que recibe por los servicios ofrecidos por los centros gastronómicos del Cantón La Libertad.

Montoya (2020) en su tesis *Percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Cali, 2020*. Tuvo como objetivo: Conocer la percepción sobre la calidad de servicio en los restaurantes de comida rápida de estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Cali en el año 2020. La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, empleando el método deductivo e inductivo; la población estuvo conformada por 122 clientes que acuden al restaurante. La técnica aplicada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado de 9 preguntas cerradas, con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: El 43% de clientes que más acuden a restaurantes son de grupos de familia, el 36% tienen entre 18 a 24 años, el 43% adquieren productos en las redes sociales, el 71% pide delivery, el 43% consideran que la atención es cordial, el 71% consumen los fines de semana, el 57% consumen en salida de amigos, el 43% reserva por internet, el 59% consume hamburguesas. Se concluye que: Los participantes del estudio dejan en evidencia que la calidad de los establecimientos de comidas rápidas de estratos 4, 5 y 6 es buena, pues se evidencia en estos sectores una alta competencia de productos, calidad y precios, generando un alto nivel de competitividad entre los establecimientos, conllevando a que los restaurantes de comida rápida constantemente estén evolucionando y mejorando sus servicios, productos y cualificación del personal brindándoles una estabilidad y preferencia por los consumidores en el mercado. Entonces, el concepto general que tienen los consumidores de comida rápida sobre la calidad del servicio es bueno.

Bolaños (2019) en su tesis *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*. Tuvo como objetivo general: Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, empleando el método deductivo e inductivo; la población estuvo conformada por 50 clientes que acuden al restaurante. La técnica aplica para para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado de 12 preguntas cerradas, con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: El 70% evidencia falta de una plataforma Web, la cual permita a la organización conocer el mercado laboral para una posible contratación, y también donde se establezcan solicitudes por parte de usuarios y/o clientes. El 65% planifica de forma óptima necesidades referentes al capital humano de acuerdo a asociaciones con instituciones académicas pertinentes. El 80% evidencia falta de mayor visión para establecer alianzas comerciales con otras empresas del sector, lo cual podría le permitiría obtener grandes beneficios en como por ejemplo procesos de comercio exterior o proyectos tecnológicos. El 50% consideran que se realiza una adecuada gestión con sus proveedores en cuanto a seguimiento, control y evaluación de los mismos, para un eficaz suministro. El 70% no involucra a nadie (grupos de interés) externo en procesos de mejora e innovación relacionados a su actividad económica. El 80% es consciente de la importancia de TI de información en todos y cada uno de ellos procesos relacionados a la posible implementación de sistemas de gestión. El 50% evidencia que nunca realiza subcontrataciones para el mantenimiento de equipos informáticos, mucho menos en formación de TI. El 75% no utiliza herramientas tecnológicas para los procesos de ventas, no cuenta con plataforma para recibir

solicitudes de pedido. El 60% no cuenta con muchas herramientas TI, ésta no es reacia a la introducir pequeñas inversiones en dichas tecnologías, pues hay concientización acorde a la optimización de equipos y procesos. El 60% califica el servicio prestado como sobresaliente, el 68% de los encuestados se queja de que no hay servicio a domicilio, el 73% de los clientes no acuden a la empresa por la falta de variedad en menús. Se concluye que: el Resturante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención a la cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio.

## **Antecedentes Internaciones**

### **Variable 2: Valores**

Marsollie (2017) su investigación: *Los Valores y el Compromiso Laboral en el Empleo Público* - Argentina. El objetivo de la investigación fue que: “el análisis del perfil axiológico de los empleados públicos relacionándolo al desempeño laboral. analizar el perfil axiológico de empleados públicos en relación con los niveles de compromiso laboral que presenta el sector. Se trabajó con un muestreo intencional conformado por 147 empleados de un organismo estatal de Mendoza, Argentina. La metodología utilizada es cuantitativa, diseño no experimental, transversal, para el trabajo de campo se utilizó un cuestionario estructurado de 12 preguntas, a través de la técnica de la encuesta, como resultados se o tuvo que, la media más alta corresponde a la dimensión autotrascendencia ( $\bar{x}$ =8.33; DE=1.46) y la más baja a autopromoción ( $\bar{x}$ =4.59; DE=1.42) por la lógica de oposición entre dimensiones planteadas

por Schwartz. Sin embargo, los otros dos polos contrapuestos, presentan valores promedio similares; las puntuaciones promedio son bastante homogéneas y se encuentran en un nivel medio-alto para vigor ( $M=6,87$ ;  $DE=1,50$ ) y dedicación ( $M=6,69$ ;  $DE=1,68$ ), siendo un poco más bajo para la dimensión absorción ( $M=5,83$ ;  $DE=1,64$ ). También se observaron correlaciones negativas y débiles entre la dimensión autopromoción y dos variables de base: edad ( $r=-0,195$ ;  $p=0,05$ ) y número de hijos ( $r=-0,199$ ;  $p=0,05$ ), aunque por su valor inferior a 0,30 correspondería desestimarlas. Por su parte, el engagement mostró que su dimensión dedicación correlaciona positivamente con la variable antigüedad ( $r=0,308$ ;  $p=0,05$ ), lo que sugeriría que a mayor edad, mayor dedicación en la tarea. En cuanto a la relación entre ambos instrumentos, el EVAT 30 mostró estar correlacionado con el UWES en todas sus dimensiones y en su puntuación total, según se muestra en la siguiente tabla. Aunque las correlaciones son significativas, sólo algunas superan el valor mínimo de 0,30. Conclusión: El análisis de los valores es una temática muy amplia y compleja, donde cada una de las perspectivas de análisis (educativa, administrativa, filosófica, sociológica, psicosocial, etc.) presenta diferentes matices y aportes al estudio de los mismos. En este sentido, no se cuenta con un modelo integral de análisis de los valores que pueda amalgamar las distintas perspectivas y enfoques.

Castro (2017) en su tesis *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*, tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas para conocer el impacto que tienen los valores sobre los empleados y permitir que las empresas pueden entender el comportamiento humano. El tipo de metodología utilizada en esta investigación, fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, en donde participaron 100 trabajadores, todas las variables del

estudio fueron evaluadas mediante un cuestionario con escalas de respuesta tipo Likert de 1 y 7 puntos, a través de la técnica de la encuesta, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que respecta a su antigüedad en el puesto, se encontró que el 25% de los encuestados tiene 2 años, el 25% de los empleados tienen una antigüedad en la organización de 2 años, el 62% fueron hombres, Se designa así a los trabajadores que no se encuentran afiliados a ningún sindicato y son empleados contratados directamente por las empresas (87%). El 66% cuenta con una licenciatura, a los resultados de los estadísticos descriptivos de los atributos Desmotivadores de acuerdo a importancia y jerarquía, en donde se puede observar que para la muestra estudiada en una escala del 1 al 7, (1 es menos importante y 7 más importante), el reconocimiento resultó tener la media más alta. Se concluye que los resultados obtenidos evidencian la relación entre los valores hacia el trabajo y el desempeño laboral de trabajadores de pymes potosinas

## **Antecedente Nacionales**

### **Variable 1: Gestión de Calidad**

Cárdenas (2022) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES del rubro panadería, urb. Las Flores de San Juan de Lurigancho, Lima 2022*. La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad y atención al cliente en la MYPE rubro panadería de la urbanización Las Flores de San Juan de Lurigancho, Lima 2022. Se empleó una metodología de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. La población y muestra fue de 5 panaderías y se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas. Se registraron los siguientes resultados: el 100% de los representantes de las Mype no utiliza alguna herramienta para identificar las mejores ideas. 80% no conoce la herramienta de tormenta de ideas. 60% sí conoce las causas que ocasionan los problemas en los procesos de la panadería.

100% no ha utilizado la herramienta de gestión de causa y efecto. 80% sí cuenta con una lista de puntos que se deben cumplir en los procesos en la panadería. 100% no ha utilizado la lista de verificación. 100% no ha identificado gráficamente sus procesos. 100% no ha utilizado el diagrama de flujo para representar gráficamente sus procesos. 100% no ha utilizado la carta Gantt para representar los resultados de sus procesos. 80% no conoce el diagrama de Pareto. 100% no ha identificado que el 80% de sus problemas son el efecto del 20% de las causas que la generan. 100% no ha empleado ratios para verificar el rendimiento de sus resultados. Por lo que se concluye que las principales características de gestión de calidad y atención al cliente en las panaderías de la urbanización Las Flores en el distrito de San Juan de Lurigancho, se presentan como deficientes tanto en la gestión de calidad como en la atención al cliente, generalmente por el desconocimiento de ambas.

Albildo (2018) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018*. tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo. Con una población muestral de 12 pollerías en la Avenida Sánchez Carrión en el Distrito de El Porvenir. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consta de 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 66.67% de los representantes tienen entre 31 - 50 años de edad. El 91.67% de los representantes de las Mypes son de género masculino. El 75% de los representantes tienen grado de educación superior no universitario. El 91.67 % de los representantes desempeñan el cargo como dueños. El 58.33 % de los representantes desempeñan en el cargo entre 4 a 6 años. El 58.33 % de pollerías encuestadas tienen un tiempo

de permanencia en el rubro 4 a 6 años. El 75% de pollerías cuentan con 6 a 10 trabajadores. El 58.33 % indicaron que las personas que trabajan en la empresa son familiares. El 83.33 % de las pollerías encuestadas señalaron que su objetivo de creación fue para generar ganancias. El 58.33 % tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad. El 58.33 % utiliza Atención al cliente como técnica moderna de la gestión de calidad. El 41.67 % señalaron que la principal dificultad que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio. El 75% de los representantes utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal que conoce. El 58.33 % considera que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 50 % No considera que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. El 75 % Conoce el término de atención al cliente. El 75 % aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes. El 91.67 % Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento. El 66.67% utiliza la comunicación como herramienta para un servicio de calidad. El 75 % considera que la atención personalizada es el principal factor de calidad de servicio que se brinda. El 75 % considera que es la atención al cliente que brinda a los clientes es Buena. El 75 % consideran que si dan una buena atención. El 41.67% considera que el resultado logrado brindando una buena atención es la fidelización del cliente. Conclusión: La mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad, más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente, las dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal. Pero más de la mitad considera que la gestión de calidad No contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ni tampoco alcanzar los objetivos y metas trazadas. La 61 mayoría conoce el termino atención al cliente, casi en su totalidad considera que el cliente es

fundamental para que regresen al establecimiento, así mismo utilizan la confianza como herramienta de atención al cliente. La mayoría considera que el factor más importante para la buena atención es comunicación. Así mismo afirman que la atención que brindan es buena, y finalmente han logrado una fidelización del cliente. El común de estas Mypes es que están limitados solo a su experiencia empírica obtenidos durante el tiempo que vienen realizando su actividad. La capacitación, la publicidad, solo lo ven como un gasto. La falta de visión empresarial y una adecuada formación terminan por fracasar en el rubro manteniéndose poco tiempo en el mercado. Se recomienda, implementar un sistema de gestión adecuado, mejorar la atención brindada, y crear valor agregado al servicio y producto que permitan satisfacer al cliente y diferenciarse de la competencia, es decir fidelizar a los clientes.

Carrillo (2017) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017*. La presenta investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurants del centro de Paita – Piura, año 2017, se estableció como objetivo principal: Determinar las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurants del centro de Paita – Piura, año 2017. La metodología aplicada fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Para la variable Gestión de calidad se tuvo una población finita, de 4 MYPE del rubro restaurantes, teniendo así un total de 4 propietarios, 35 trabajadores; mientras que para la variable Servicio al cliente, la población fue infinita y se tuvo como muestra un total de 89 clientes. Para la recolección de datos, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas cerradas, validadas por expertos y con el fin de obtener información precisa acerca de las variables en estudio. En donde en los resultados referentes a la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes, indicaron que el 100% de encuestados



señala la calidad del producto como uno de los beneficios de gestionar la calidad, por otro lado, el 75% de encuestados opina que es importante la gestión de calidad porque permite la innovación en la cocina. Con respecto al servicio al cliente se obtuvieron resultados del 100% de encuestados, que determinan al trabajo en equipo como el principal factor del servicio al cliente, así mismo el 89% dice es importante aplicar estrategias para medir la satisfacción en cuanto a la atención al público.

## **Antecedentes Nacionales**

### **Variable 2: Valores**

Ortiz (2018) en su investigación *Valores personales y la percepción de la justicia organizacional del personal del programa nacional Innóvate Perú - Lima 2018* de la Universidad Cesar vallejo – 2018; presentó como propósito determinar la relación de los valores personales y la justicia organizacional del personal del programa nacional Innóvate Perú, Lima 2018. Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, bajo un enfoque cuantitativo dentro de un paradigma positivista, el tipo de investigación fue sustantiva de nivel descriptivo – correlacional con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 97 colaboradores. Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio, quedando establecido como muestra 78 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para los valores personales y escala de justicia organizacional, con preguntas tipo Escala de Likert, en donde se obtuvo como resultados: el 62.8% percibió un nivel bajo en base a los valores personales, el 61.5% percibió un nivel bajo en base a la dimensión hedonismo, el 62.8% percibió un nivel bajo en la dimensión seguridad, el 60.3% percibió un nivel bajo en la dimensión poder, el 59% percibió un nivel bajo en la dimensión logro, el 59% percibió un nivel bajo en la dimensión estimulación. Concluyéndose que existe una relación entre los valores personales y la justicia organizacional de los trabajadores del

programa Innóvate Perú Lima 2018, puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,710 siendo una correlación alta.

## **Antecedentes Locales**

### **Variable 1: Gestión de Calidad**

Palacios (2021) en su tesis *Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro Panaderías en el distrito de Las Lomas-Piura, año 2021*. presentó como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 panaderías. La población para ambas variables estuvo conformada por los clientes de las panaderías; determinándose una muestra de 68 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Conforme a los resultados los elementos de la gestión de calidad, el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, a las actividades de gestión de calidad, 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, los factores de la productividad, el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan. Se concluye los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados.

Guerrero (2021) en su tesis *Gestión de calidad y reingeniería en la Mype XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia Piura, año 2021*. La presente investigación estableció como objetivo especificar cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX del rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021. Asu vez esta investigación es metodológica ya que es de nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal, la técnica aplicada fue la encuesta y su instrumento un cuestionario de 12 preguntas cerradas, los resultados que la gestión de calidad y la reingeniería son herramientas importantes para la mejora competitiva de organización; reflejados en que los elementos de la gestión de calidad están dados ya que el 100% de trabajadores consideran que las actividades realizadas en su empresa son eficaces, también los principios de la gestión de calidad nos muestran que el 100% de trabajadores manifiestan que la relación con sus proveedores es buena, en las características de la reingeniería evidenciamos que el 95% de clientes consideran que la empresa si brinda productos de calidad y de acuerdo a los beneficios de la reingeniería un 98% manifiestan que los productos si muestran buena presentación. De acuerdo con las conclusiones se conoce que los elementos de la gestión de calidad están dados en su totalidad a través de su planificación estratégica dado que gracias a este indicador se están ejecutando todas sus actividades de manera ecuánime, igualmente las características de la reingeniería tienen impacto por el indicador denominado diferentes versiones del producto a través del cual se pretende conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente.

Saavedra (2018) según su investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las Mype rubro Panaderías de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Tambogrande, 2018*. Tuvo como objetivo general identificar las características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo

grande 2018, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías. Así con respecto a la Gestión de Calidad, “calidad del pan” se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que “calidad del pan de la panadería”, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando “evaluación de los colaboradores” el 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

## **Variable 2: Valores**

Saldarriaga (2020) en su tesis *Relación entre Empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública Piura, 2019*. Tuvo como objetivo principal: Determinar la relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública de Piura 2019, la investigación fue correlacional, Cuantitativo, No Experimental, Transversal donde se aplicaron dos cuestionarios de Empowerment y compromiso laboral, a través de la técnica de la encuesta a 89 trabajadores. Después de aplicar los instrumentos los resultados fueron los siguientes: existe empoderamiento en un 75,3% de los trabajadores de una entidad pública de Piura, así mismo los sujetos evaluados opinan que si existe empoderamiento y el 69,7% de ellos se asocia con un compromiso laboral alto, el 75% de personas se encuentran ubicadas en un nivel que existe empoderamiento, porque las personas encuestadas fueron los nombrados y ellos toman decisiones en la entidad, y sobre

todo se sienten empoderados, un 88% de personas se encuentran ubicadas en un nivel adecuado de compromiso laboral, porque las personas encuestadas fueron nombradas y estos colaboradores se sienten comprometidos por la entidad, sobre todo en cumplir los objetivos que se plantean cada año, existe un nivel de compromiso laboral adecuado con un 88% en los trabajadores. Se concluye que: Existe un nivel de compromiso laboral adecuado con un 88% en los trabajadores en una entidad pública de Piura, 2019

## **2.2. Bases teóricas**

### ***Variable1 Gestión de Calidad***

De acuerdo con Parejo (2018) define a la gestión de calidad como “un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo” (p. 24). Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se trata de identificar los errores cuando ya se han producido, sino de evitarlos antes de que ocurran.

Por su parte Alarcón (2019) menciona que la calidad es el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente.

Peiró (2020) explica que en la actualidad la calidad es considerada parte integrada de la estrategia global de la empresa y se gestiona como factor estratégico. Y es que la gestión de la calidad tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Así, la gestión de la calidad ya no es un método para evitar reclamos de clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer las cosas a la primera y

no espera a que se produzca el error para corregirlo, sino que se mueve en un contexto de proactividad (Detectar las cosas mal hechas antes de que se produzcan) y de mejora continua de la calidad de todos los procesos de la empresa.

### **Normas de la Calidad**

Peiró (2020) manifiesta que las normas constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener y actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, para poder obtener la satisfacción del cliente y superar las expectativas de estos.

De acuerdo con Alarcón (2019) un sistema de gestión de calidad recoge una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 se ocupa de establecer los requisitos para certificar que una organización cuente con un sistema de calidad conforme a los estándares que se contemplan. Con estas normas se establecen todos los procedimientos que se deben llevar a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos que se van a realizar o los recursos que se deben emplear.

### **Periodo de Evaluación**

Sánchez (2018) manifiesta que orientar una empresa hacia el servicio al cliente no es un privilegio de los grandes corporativos. Todo lo contrario, sostiene: “Las empresas en crecimiento pueden marcar realmente una diferencia frente a sus competidores, si aprenden a brindar una atención de excelencia”.

(Gadea 2010, citado en Saavedra 2018), considera las principales características de la gestión de calidad:

El Objetivo básico que es la competitividad.

Trabajo bien hecho

La manera continúa con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por calidad.

Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.

Comunicación, información, participación y reconocimiento.

Fijación de objetivos de mejora.

Seguir los resultados

### **Dimensión 1: Elementos de un Sistema de Gestión de Calidad**

Alarcón (2018) mantiene cuatro etapas, que es planificar, formar, controlar y actuar. Por último indica que la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: línea de fabricación y uso de la información; estructura: que incluye: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio para ofrecer productos o servicios de calidad.

Martínez (2017) sostiene que productividad puede precisarse como la correlación entre el conjunto de bienes y servicios producidos y el conjunto de recursos utilizados. En la elaboración la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las maquinarias, los equipos y empleados, por ende, los equipos y maquinarias tienen que encontrarse en muy buen estado y de esta manera lograr la productividad.

Martínez (2017) El concepto de productividad es la efectividad, eficiencia y compromiso de los trabajadores de un determinado proceso en lograr productos o servicios, en la que satisfagan las necesidades de la sociedad

Podemos decir que la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño para ofrecer productos o servicios de calidad.

### **Indicadores de los elementos de un Sistema de Gestión de Calidad**

Según Saavedra (2018) menciona 4 indicadores para el sistema de gestión de calidad los cuales son:

#### ***a) Estructura Organizacional***

Define jerarquías de roles y responsabilidades organizadas para lograr sus objetivos. Es el método de la organización para ordenar a los empleados de acuerdo con sus trabajos y deberes, y así definir sus roles en ellos.

#### ***b) Planificación (Estrategias)***

Constituye un conjunto de actividades que permiten a la organización planificar el logro de los objetivos planteados. Una planificación adecuada ayuda a responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos ir? ¿Qué haremos para llegar allí? ¿Cómo vamos a hacer eso? ¿Qué necesitamos?



*c) Recursos*

Todo lo que necesitamos para poder alcanzar los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

*d) Procesos*

Son los medios por los cuales se lleva a cabo el proceso. Es un conjunto detallado de pasos que deben tomarse para transformar la entrada de un proceso en un producto o servicio. Dependiendo del nivel de complejidad, la organización decide si documentar las acciones o no.

**Dimensión 2: Principios de la Gestión de Calidad**

Según Aguado (2020) menciona que los principios de la gestión de la calidad en los que sustenta la norma ISO 9001: 2015 son los siguientes: Enfoque al cliente: el enfoque principal de gestión de la calidad es satisfacer las necesidades del cliente y esforzarse para superar sus expectativas. Liderazgo: los líderes de todos los niveles establecen la unidad de propósito y crean las condiciones en que las personas se dedican a la consecución de los objetivos de calidad de la organización. Compromiso de personas: contar con personas competentes, capacitadas y comprometidas en todos los niveles a lo largo de la organización resulta un componente esencial para que una organización pueda mejorar su capacidad para crear y ofrecer valor. Enfoque de procesos: se logran resultados consistentes y predecibles más eficaz y eficientemente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan con un sistema coherente. Mejora; las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo en la mejora. Toma de decisiones basada en evidencia; son el análisis y evaluación de los datos y la información son más propensos a producir los resultados deseados.

De acuerdo a lo mencionado por el autor, los principios de la gestión de calidad son esenciales para lograr obtener resultados positivos dentro de los negocios. Vinculando el concepto con el estudio el 66.67% de las Mypes mencionan que la gestión de calidad les ayuda a alcanzar sus objetivos y metas de creación. En ese sentido, los principios de la gestión de calidad permiten a toda organización contar con los lineamientos de apoyo para así implementar una mejora de los servicios que prestan con mejores enfoques, con el fin de tomar las decisiones más adecuadas que traigan consigo el bienestar de sus negocios.

### **Indicadores de los principios de gestión de calidad**

Según Aguado (2020) establece ocho indicadores la cuales se refieren a los componentes de la Norma ISO:2015

#### **Enfoque al Cliente**

Las organizaciones comprenden las principales necesidades que poseen los compradores, para complacer las expectativas, requisitos que requieren, en variadas transformaciones al trabajo que brindan es por ello que los consumidores son más precavidos.

(ISO 9001:2015), considera al cliente en primer lugar por ser el objetivo principal para poder formar una empresa de productos o servicios; satisfacer las necesidades de un cliente es lo que determinará su fidelidad, sin embargo hay dos tipos de clientes e identificar sus necesidades y exigencias es un constante trabajo.

#### **Liderazgo**

Las organizaciones comprenden las principales necesidades que poseen los compradores, para complacer las expectativas, requisitos que requieren, en variadas

transformaciones al trabajo que brindan es por ello que los consumidores son más precavidos.

### **Participación Personal**

Este principio indica que los empleados en cualquier organización son el recurso más importante, pues de ello depende cómo se brinde la atención y la calidad del servicio, por lo que toda empresa debe considerar si brindará beneficios o no. Para ellos es importante, se incorporarán, identificarán y pondrán sus habilidades al servicio de la empresa.

### **Enfoque basado en procesos**

Esta es una parte esencial de la implantación y puesta en marcha de un sistema de gestión de la calidad. Este enfoque permite a las organizaciones exigir y administrar cómo las actividades comerciales crean valor para los clientes y otras partes interesadas. Además, el enfoque por procesos permite una fácil y rápida identificación de los problemas y su solución, y ofrece una gestión horizontal que nos muestra todo al mismo tiempo. la gestión de las interfaces de proceso.

### **Enfoque del Sistema para la Gestión**

Se refiere a un grupo de procesos interrelacionados que contribuyen a la meta de un sistema de calidad particular aumentando la satisfacción del cliente. La ventaja obtenida del enfoque de sistemas para la gestión es una mejor integración y alineación de los procesos para lograr objetivos comunes para todas las partes de la empresa, una mejor capacidad para centrar los esfuerzos en los procesos clave y una mayor confianza de las partes interesadas en la coherencia, la eficiencia y la eficacia de la empresa.

## **Mejora Continua**

La mejora continua es una forma efectiva de desarrollar cambios positivos que salvarán tanto al negocio como al cliente, porque los defectos de calidad le costarán caro. Así mismo, permite cambiar el proceso para hacerlo más eficiente, eficiente y adaptativo, así como esfuerzos para mejorar lo que cada área ofrece al cliente, este proceso describe muy bien la naturaleza de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quiere competir con el tiempo.

## **La toma de decisiones basada en la evidencia**

Ven ventajas competitivas, como tomar decisiones basadas en información honesta y confiable, aumentar la capacidad de demostrar la efectividad de las decisiones al hacer referencia a datos objetivos, aumentar la capacidad de prueba y desafiar y cambiar opiniones y decisiones. Por tanto, lo que no se puede medir no se puede controlar y lo que no se puede controlar es problema de toda organización.

## **Gestión de las relaciones**

Interdependientes, lo que significa que su relación debe ser recíproca y esto ayuda a que la operación sea fluida, porque la relación es una relación mutuamente beneficiosa que aumenta el potencial de creación de valor. La implementación de estos principios en cualquier empresa será favorable y exitosa, para todos los stakeholders y en todos los sectores porque en toda la organización habrá un foco en la aplicación de los principios. Y que en la práctica todos tienen que participar y en consecuencia los beneficios son los que yo obtuve, por ejemplo utilidades, voy a poder crear valor, además de estabilidad y posicionamiento.

## **Variable2: Valores**

De acuerdo con Geraldo (2020) explica que los valores de empresa son aquellas características que definen a una empresa y que sirven como eje para su crecimiento. Estos valores empresariales influyen en el público objetivo. Si los clientes actuales y potenciales asumen como inherentes a la empresa los valores que pretendemos, esto repercutirá finalmente en los beneficios que obtengamos. Pero no solo es importante tener en cuenta a los clientes. Los miembros del equipo interno deben también conocer y asumir los valores de la empresa para poder interiorizarlos y transmitírselos a los clientes.

Ortiz (2018) tomó en cuenta para su teoría a la población organizacional y señaló que los valores son creencias sobre las situaciones deseadas que subyacen los procesos actitudinales y del comportamiento, permiten definir prioridades, y son un componente permanente de la estructura perceptual que permite influir en la conducta hacia los otros y a la sociedad humana.

Asimismo, existen diversos valores que se consideran éticos según la percepción de cada persona. No obstante, se pueden nombrar como los valores éticos más importantes los siguientes:

Libertad,

Responsabilidad,

Justicia,

Respeto,

Honestidad.

Según Huerta (2017) expresa un punto muy importante para la formación de las personas que van a ser líderes sociales, empresariales, y eso es una labor que empieza en la infancia y se refuerza en la escuela o universidad. Lo que está sucediendo en la sociedad es mucho desentono.

### **Dimension1: Características de los Valores**

Los valores de una empresa son los propósitos que orientan las actitudes de sus colaboradores y los mantienen vinculados a objetivos comunes. Además, estos valores son la máxima expresión de la misión y visión de una empresa. Los valores de una empresa, definen de pies a cabeza los principios éticos, morales y empresariales de la organización, sumado a dejar muy claro la identidad corporativa, junto con la misión y visión de la misma (Gerardo, 2020)

### **Indicadores de las características de los Valores**

Ortiz (2018) señaló como principales características, los valores personales:

**Objetividad:** indica su carácter autónomo con respecto a una estimación subjetiva.

**Polaridad:** presentan siempre un aspecto positivo o negativo.

**Cualidad:** indica que no se puede establecer relaciones cuantitativas, sino cualitativas de las cosas valiosas.

Para Schwartz (2017) los valores tienen las siguientes características:

Son creencias: Son estructuras cognitivas que están muy vinculadas al afecto. Cuando los valores son activados, se confunden con el sentimiento. Las personas para quienes la independencia es un valor importante lo discuten apasionadamente, llegando

a exaltarse si su independencia es amenazada, desesperándose cuando son incapaces de protegerla, y son felices cuando pueden expresarla.

Se refieren a estados o comportamientos finales y deseables: Es decir, los valores se refieren a aquellas metas mayores o trascendentales (como equidad social, justicia y solidaridad).

Trascienden las acciones y situaciones específicas: Distinguen a los valores de conceptos más limitados como son las normas y actitudes, conceptos que usualmente hacen referencia a acciones, objetos o situaciones específicas.

Los valores sirven como estándares o criterios: Los valores guían la selección o evaluación de las acciones, políticas, personas, y eventos. Las personas deciden si las acciones, políticas, personas o eventos son buenos o malos, justificados o ilegítimos, aportes valiosos o desechables; asimismo, evalúan si estas acciones facilitan o limitan el logro de los valores mantenidos.

Están ordenados según la importancia respecto a otros: El conjunto ordenado de valores forma un sistema de jerarquía de valores. Las culturas e individuos pueden ser calificados por las jerarquías de sus sistemas de valores.

Importancia del conjunto de valores relevantes guía la acción: Algunas actitudes o comportamientos tienen implicaciones para múltiples valores. Por ejemplo, asistir a la iglesia podría expresar y promover los valores de tradición, conformidad, seguridad y benevolencia en una persona, pero a costo de los valores de hedonismo, auto-dirección y estimulación.

Consecuentemente, es el conflicto entre la competencia de los valores que están implicados simultáneamente en la actitud o comportamiento lo que los guía. Cada valor contribuye a la acción en función tanto de su relevancia para la acción – y de ahí la probabilidad de su activación- y de su importancia para el actor.

## **Dimension2: de los valores personales**

De acuerdo con Ortiz (2018) son una serie de cualidades que definen y posicionan al individuo dentro y fuera de su entorno. Esta serie de principios se van adquiriendo a través del desarrollo de nuestras capacidades psicológicas y afectivas, ya sea a nivel individual o con experiencias colectivas. Estos valores además tienen la cualidad que se determinan a través de los distintos factores sociales y culturales a la cual estamos expuestos, pero también entra en consideración la crianza que haya recibido el individuo. Porque a fin de cuentas los principios y virtudes se enseñan desde temprana edad y en casa.

### **Indicadores de los valores personales**

Ortiz (2018) manifestó la existencia de diez valores básicos: Hedonismo, seguridad, poder, logro, autodirección, conformidad, universalismo, estimulación, tradición y benevolencia.

#### **Hedonismo**

El objetivo de este valor es el placer o la gratificación sensual personal. Las motivaciones del hedonismo parten de las necesidades vitales del ser humano y del placer asociado a su satisfacción. El hedonismo evoca placer, amar la vida, darse placeres, gustos.



## **Seguridad**

El objetivo de este valor es la seguridad, la armonía y la estabilidad de la sociedad, de las relaciones entre los grupos y entre individuos, y de uno mismo. Los valores de seguridad derivan de las necesidades fundamentales del grupo y del individuo.

Existen dos tipos de valores : a) los intereses individuales; y, b) los intereses colectivos, que no están ligados de manera insignificante a un objetivo de seguridad por sí mismos.

## **Poder**

El objetivo es alcanzar un estatus social prestigioso, tener el control sobre los recursos y dominar a las personas. Para justificar este aspecto de la vida social y hacerlo aceptable para los miembros del grupo lo acepten, el poder debe ser tratado como un valor.

## **Logro**

López (2017) el objetivo es alcanzar el éxito personal logrado a través de la manifestación de habilidades que son cultural o socialmente reconocidas, o definidas por normas sociales. Es alcanzar una marca, conseguir un record, tener un desempeño, tener una calidad extraordinaria, ser competente en la creación o tener la facilidad de acceder de las cosas o situaciones; es una necesidad para la supervivencia de los individuos: También es esencial para que los grupos o las instituciones logren sus objetivos.

## **Autodirección**

El objetivo de este valor es la independencia de pensamiento y acción; significa: sentirse libre de elegir, crear o explorar en espíritu y en acción. La autonomía como valor tiene sus raíces en las necesidades vitales de tener el control y el dominio sobre los otros o cosas, y las demandan de interacciones necesarias para la autonomía e independencia. La

autodirección puede derivarse de los rasgos de creatividad, libertad, elección de las propias metas, curiosidad, independencia, también tiene alguna relación con la autoestima, la inteligencia, el derecho a la vida privada.

### **Cumplimiento**

El objetivo de este valor es la moderación de las acciones, gustos, preferencias e impulsos susceptibles de desestabilizar o herir a otros, o incluso transgredir las expectativas o normas sociales. Los valores de conformidad provienen de la necesidad de los individuos de inhibir aquello de sus deseos que puedan oponerse o dificultar el buen funcionamiento de las interacciones y del grupo.

### **Universalismo**

El objetivo es comprensión, estima, tolerancia y protección del bienestar de todos y también el cuidado de la naturaleza. Este valor contrasta con la importancia aportada al endogrupo por los valores de benevolencia. Los valores del universalismo provienen de la necesidad de supervivencia de los individuos y de los grupos; pero esta necesidad no ha sido identificada, en tanto la persona no haya tomado contacto con los otros grupos como sus más cercanos, y sea consciente de que los recursos naturales son limitados. Es por eso que los individuos pueden no aceptar a las personas diferentes o no tratarlas de manera justa, provocando un conflicto; o puede también no cuidar el medio ambiente, generando la destrucción de la naturaleza.

### **Estimulación**

El objetivo de este valor es la emoción, el entusiasmo y la excitación por la búsqueda de retos en la vida, por la novedad, por el deseo de transformarse para reinventarse en la vida. Los valores de estimulación provienen de la necesidad vital de tener

una vida variada y estimulante; estos valores permiten mantener un nivel de actividad óptimo y positivo. Esta motivación está probablemente en relación con todo aquello que abarca los valores de autodirección: una vida variada, una vida apasionante e intrépida .

### **Tradición**

Los objetivos de este valor son los siguientes: respeto, compromiso y aceptación de las costumbres y de las ideas sostenidas por la cultura o la religión a las cuales nos une. En todas partes, los grupos desarrollan prácticas, símbolos, ideas y creencias que representan su experiencia y su destino común y así convierten en costumbres tradiciones que el grupo le concede mucho valor.

Estas costumbres y tradiciones convierten la expresión de la solidaridad del grupo, expresan su valor singular y contribuyen a su supervivencia. Estos valores toman frecuentemente la forma de ritos religiosos, creencias, o normas de comportamientos .

## **2.3 Marco conceptual**

**Valores.** Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social. (Morales, 2018)

**Compromiso organizacional.** El compromiso organizacional se define como una visión psicológica de los miembros de una organización y su apego al lugar de trabajo. El compromiso de los empleados es fundamental para determinar si los trabajadores permanecerán durante un período de tiempo más largo y lo harán con la pasión necesaria para alcanzar los objetivos establecidos. (Pinela y Torres, 2019)

**Cultura organizacional.** La cultura organizacional debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse según el país donde se encuentra. En el caso de que se trate de una marca transnacional o internacional puede generar manifiestos que sean de carácter universal. (Pinela y Torres, 2019)

**Gestión de calidad.** Puede definirse como la actividad intencionada de los directivos y empleados de una empresa para influir en el proceso de producción con el fin de mejorar continuamente la calidad del producto. Puede ser llevada a cabo por la alta dirección, así como por el personal. (Díaz y Salazar, 2021)

**Principios de gestión de calidad.** Los principios de gestión de la calidad están vinculados con aquella la empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Cuando se implanta la norma ISO 9001, para que sea útil el certificado, es necesario que estos principios sirvan para la mejora continua de la organización

**Sistema de gestión de calidad.** Un sistema de gestión de calidad incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar. El objetivo final es cumplir con las normas de calidad establecidas para garantizar que el resultado final será el mejor para nuestros clientes, al mismo tiempo que todos los procesos se simplifican durante la producción. (Saavedra, 2020)

**Micro y pequeñas empresas.** Las mypes o micropymes son compañías con menos de 10 trabajadores y que facturan menos de dos millones de euros anuales. Se trata de una de las tres categorías que engloban las pequeñas y medianas empresas (pymes). Las otras dos, que tienen más empleados y una mayor facturación, serían la pequeña y la mediana empresa. (Aliaga, 2021)

### **III HIPÓTESIS**

La investigación titulada: Gestión de calidad y valores en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo De Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, 2019, no se planteó una hipótesis por ser un estudio descriptivo Según Saavedra (2018) los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda lo científico, describir es medir. Ya que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

## IV METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño No experimental- transversal- descriptivo

Fue No experimental. - Porque se utilizó sin manipular deliberadamente las variables Gestión de calidad y valores en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo De Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, 2019, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Al respecto Arispe (2018) indica que, en el diseño no experimental, “se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes” (p. 69).

Fue Transversal. - Porque el estudio “Gestión de calidad y valores en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo De Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, 2019”. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021. Al respecto Arispe (2018) que un estudio transversal se define como un “tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido” (p. 71).

Fue descriptivo, porque se describió las características de la Gestión de calidad y valores en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo De Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, 2019. Al respecto modo Baena (2017) explica que la investigación descriptiva “analiza las características de una población

o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir” (p. 24)

**M**.....**O**.....**X**

Donde:

**M** = representa muestra

**O** = dato o información recogida en trabajo de campo

**X** = variable en estudio

#### 4.2. Población y muestra

**Población:** Estuvo conformada por los Gerentes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, la cual la constituyeron 05 mypes y 10 trabajadores, que suman un total de 15, entre propietarios y trabajadores. Puede observar en el Cuadro 1 Mypes.

N <sup>a</sup>	MYPE	DIRECCION	PROPIETARIOS	TRABAJOORES	TOTAL
01	Panadería Cotos	Calle Naranjos Mz. O Lt. 18	1	2	3
02	Panadería Lazarte	Calle Naranjos Mz. LL Lt. 31	1	2	3
03	Panadería Morales	Esquina Cipresis con Av. Gulman	1	3	4
04	Panadería Smartih	Av. Perú con Gulman s/n	1	2	3
05	Panadería Dos Estrellas	Calle los Geraneos Mz 1 Lt. 18	1	1	2
<b>TOTAL, ENCUESTADOS</b>			<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

*Cuadro 1 relación de mypes.  
Elaboración propia*



**Muestra:** Estuvo conformado por propietarios de las panaderías y trabajadores, la misma que la constituye 15 personas. Es decir, por facilidad de acceso que tienen las MYPE de panaderías, se tomó la decisión de tomar como muestra al 100% de la población.

**Criterios de Inclusión:**

- Gerente de la Mype
- El administrador
- Personal de distintas áreas de la empresa y se encuentran laborando

**Criterios de exclusión**

- Personal de limpieza.
- Personal de seguridad.
- Proveedores.

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

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Items	Escala de medición	Fuente
Gestión de calidad	Gestión de Calidad, se dice que es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores Según norma ISO (Parejo, 2018)	Elementos del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estructura Organizacional</li> <li>● Planificación</li> <li>● Recursos</li> <li>● Procesos</li> </ul>	La dimensión “Elementos del sistema de gestión de calidad” se medirá con sus indicadores objetivo, Estructura organizacional, Planificación, recursos, Procesos con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	1,2,3,4,5	Nominal	Gerente y trabajadores
		Principios de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Enfoques al cliente</li> <li>● Liderazgo</li> <li>● Participación personal</li> <li>● Enfoque basado en procesos</li> <li>● Enfoque del sistema para la gestión</li> <li>● Mejora continua</li> <li>● Toma de decisiones</li> <li>● Gestión de relaciones</li> </ul>	La dimensión “Principios de gestión de calidad” se medirá con sus indicadores enfoques, liderazgo, participación, enfoque basado en proceso, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, toma de decisiones y gestión de relaciones, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	6,7,8,9,10,11,12,13,14	Nominal	
valores personales	los valores se consideran normalmente como una forma de integración personal y cultural. En general, los valores funcionan como normas para orientar y determinar el curso de comportamiento a largo plazo. Los valores son adquiridos a través de los procesos de socialización y culturización. Un valor determina el curso de acción en la vida personal y social de las personas Según Geraldo (2020)	Características de los valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Objetividad</li> <li>● Polaridad</li> <li>● Cualidad</li> </ul>	La dimensión “características de los valores” se medirá con sus indicadores el valor, objetividad, polaridad, cualidad y jerarquía con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	15,16,17,18	Nominal	Gerente y trabajadores
		Dimensiones de los valores personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hedonismo</li> <li>● Seguridad</li> <li>● Poder</li> <li>● Logro</li> <li>● Autodirección</li> <li>● Conformidad</li> <li>● Universalismo</li> <li>● Estimulación</li> <li>● Tradición</li> </ul>	La dimensión “Dimensiones de los valores personales” se medirá con sus indicadores el hedonismo, seguridad, poder, logro, autodirección, conformidad, universalismo, estimulación, tradición y benevolencia con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29	Nominal	

Elaboración: propia

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

Según Gallardo (2017) indica que la encuesta es el “método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 72).

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Según Gallardo (2017) indica que el cuestionario es el “conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación” (p. 72).

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 31 ítems, para el gerente (3 ítems), para la variable gestión de calidad (14 ítems) y para la variable Valores (15 ítems) (Anexo 3)

#### **4.5. Plan de análisis.**

De acuerdo con Gallardo (2017) el plan de análisis se refiere a examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones, o simplemente ampliar los conocimientos sobre diversos temas.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI:

Es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas. Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendely para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA medición; por último, el PPT para la presentación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología			Plan de análisis
				Métodos	Población y muestra	Técnica e instrumentos	
Gestión de calidad y valores en las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo De Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, 2019	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el fortalecimiento de los valores en las MYPE del sector comercial, rubro panadería AA. HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de Octubre, Piura – 2020?	<p>General</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y el fortalecimiento de los valores en las MYPE del sector comercial, rubro panadería AA. HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de Octubre, Piura – 2019</p> <p>Especificos</p> <p>Describir las características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.</p> <p>Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.</p> <p>Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.</p> <p>Determinar las principales características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.</p> <p>Determinar las dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura- 2019.</p>	<p>Gestion de calidad</p> <p>Valores</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue No experimental- Transversal-descriptivo</p>	<p>Población:</p> <p>Estuvo conformada por los Gerentes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del AA.HH. Consuelo de Velasco, Distrito 26 de octubre, Piura, la cual la constituyeron 05 mypes y 10 trabajadores, que suman un total de 15, entre propietarios y trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>Estuvo conformado por propietarios de las panaderías y trabajadores, la misma que la constituye 15 personas</p>	<p>Técnica:</p> <p>La técnica utilizada fue la encuesta.</p> <p>Instrumento:</p> <p>En el estudio se utilizo el instrumento del cuestionario</p>	<p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizo el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizo como soporte el programa Excel.</p>

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del código de ética de la universidad Uladech católica (2021):

**Protección a las personas.** Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad y como lo solicitaron, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos; finalmente, si deseaban ya no otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitará que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

**Libre participación y derecho a estar informado.** El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararán las dudas de los encargados de las micro y pequeñas empresas relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

**Beneficencia no maleficencia.** Se aclaró a los representantes de las microempresas que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios que obtendrá como conocimiento de aspectos en torno a la atención al cliente y su relevancia para una administración de calidad.

**Justicia.** Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicarán las mismas preguntas. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

**Integridad científica.** Se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre y apellido solo se contemplarían en el consentimiento informado y, la razón social y dirección del negocio sí se encontrarían en el trabajo de investigación. También se comunicó que las respuestas brindadas se utilizarían solo para el desarrollo de la investigación. Finalmente, se pedirá permiso a los representantes de las micro y pequeñas empresas para tomar fotografía a la parte externa de su establecimiento, pero no se hizo tal acción porque los negocios no concedieron la autorización.

## V RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.*

Características de los representantes	N	%
<b>Edad</b>		
De 29 a 39 años	2	13.33
De 40 a 49 años	2	13.33
De 50 a mas	11	73.33
Total	15	100.00
<b>Género</b>		
Femenino	6	40.00
Masculino	9	60.00
Total	15	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	3	20.00
Secundaria	9	60.00
Técnico	3	20.00
Superior	0	0.00
Total	15	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019



**Tabla 2.**

*Elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A.H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.*

Elementos de la gestión de calidad	N	%
<b>Organización adecuada</b>		
Si	9	60.00
No	4	26.67
No opinan	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Estrategias para llamar la atención de los clientes</b>		
Si	8	53.33
No	4	26.67
No opinan	3	20.00
Total	15	100.00
<b>Personal capacitado</b>		
Si	9	60.00
No	4	26.67
No opina	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Instalaciones visualmente atractivas</b>		
Si	6	40.00
No	5	33.33
No opina	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Procesos adecuados para un producto de calidad</b>		
Si	8	53.33
No	7	46.67
No opina	0	0.00
Total	15	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los los gerentes y trabajadores de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019

**Tabla 3.**

*Principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019*

Producto de calidad y satisfacción del cliente		
Si	12	80.00
No	3	20.00
Total	15	100.00
Existencia de liderazgo		
Si	8	53.33
No	4	26.67
No opinan	3	20.00
Total	15	100.00
Desarrollo de ideas para solución de problemas		
Si	6	40.00
No	9	60.00
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
Insumos de calidad para la elaboración del pan		
Si	13	86.67
No	2	13.33
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
Procedimientos adecuados para la calidad del producto		
Si	9	60.00
No	6	40.00
Total	15	100.00
Políticas de mejora continua		
Si	7	46.67
No	5	33.33
No opinan	3	20.00
Total	15	100.00
Toma de decisiones oportunas		
Si	10	66.67
No	4	26.67
No opinan	1	6.67
Total	15	100.00
Control de calidad (Propietarios-proveedores)		
Si	10	66.67
No	5	33.33
Total	15	100.00
Relación proveedores-propietarios		
Si	10	66.67
No	3	20.00
No opinan	2	13.33
Total	15	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los gerentes y trabajadores de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019

**Tabla 4.**

*Características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.*

Características de los valores personales	N	%
<b>Valor de la honradez</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Valores y su impacto positivo</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Personal con carisma</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Importancia a las necesidades de los demás</b>		
Si	14	93.33
No	0	0.00
No opinan	1	6.67
Total	15	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los gerentes y trabajadores de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019

**Tabla 5.**

*Dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura- 2019.*

Dimensiones de los valores personales	N	%
<b>Orden y limpieza</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No Opinan	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Verificación de los instrumentos de producción</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No opina	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Toma de decisiones individual</b>		
Si	6	40.00
No	9	60.00
No opina	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Persona exitosa</b>		
Si	13	86.67
No	0	0.00
No opinan	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Empoderamiento en el puesto que ocupa</b>		
Si	5	33.33
No	6	40.00
No opinan	4	26.67
Total	15	100.00
<b>Independencia en las labores</b>		
Si	9	60.00
No	4	26.67
No opinan	2	13.33
Total	15	100.00
<b>Personas deben hacer siempre lo que se les dice</b>		
Si	7	46.67
No	6	40.00
No opinan	2	13.33
Total	15	100.00

*Continua...*

**Tabla 5.**

*Determinar las dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura- 2019.*

Dimensiones de los valores personales	N	%
<b>Trato Igualitario (dueños, trabajadores y clientes)</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Valores estimulan una mejor actividad</b>		
Si	12	80.00
No	0	0.00
No opinan	3	20.00
Total	15	100.00
<b>Costumbres y las tradiciones</b>		
Si	13	86.67
No	2	13.33
No opinan	0	0.00
Total	15	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los los gerentes y trabajadores de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019

## 5.2. Análisis de resultados

**Tabla 1. Características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.**

Edad del propietario, el 73.33% tienen más de 50 años, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Albildo (2018) quien manifestó que el 66.67% de los representantes tienen entre 31 - 50 años de edad. Lo cual no es una edad muy propicia para realizar una calidad de vida laboral que permite tener el compromiso y la dedicación al trabajo, con la idea de formar organizaciones fuertes en este sector productivo.

Genero del propietario el 60.00% son varones. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Albildo (2018) quien manifestó que el 91.67% de los representantes de las Mypes son de género masculino. La información presentada nos indica que las familias de los sujetos de estudio gradualmente vienen superando la igualdad, porque están cumpliendo un rol de la economía en la generación de las micro y pequeñas empresas en este rubro productivo que cumple una función gerencial en la administración de la empresa para el desarrollo de la gestión de calidad y su influencia en el desarrollo de las mypes y la eficiencia en los procesos administrativos para la gestión y el desarrollo del potencial humano en función al compromiso empresarial.

Grado de instrucción de los propietarios, el 60.00% tienen grado de instrucción secundaria, estos resultados se contrastan con lo encontrado por Albildo (2018) quien manifestó que el 75% de los representantes tienen grado de educación superior no universitario; la misma que tuvo la posibilidad de seguir estudios superiores debido a que la escala si respondía sus expectativas socio culturales no contaban con los recursos económicos suficientes para seguir estudios de nivel técnico y universitario, pero lograron crear una micro empresa para satisfacer las necesidades de la población en este sector

productivo.

**Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A. H  
Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.**

Organización adecuada, el 60.00% de los componentes de la muestra de estudio consideran que, si cuentan en funcionamiento con una organización que es la jerarquía de las funciones y sus responsabilidades para el logro de sus objetivos, concordando con lo explicado en las bases teóricas por Saavedra (2018) quien estableció que la jerarquía de las funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma. Esta jerarquía permite a las mypes organizar a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas mediante la aplicación de buenas prácticas de manufactura, como cadena de valor en área productiva.

Estrategias para llamar la atención de los clientes; se encontró que el 53.33% si emplea las estrategias para llamar la atención de los clientes, porque constituye las diferentes actividades que permite a la mype trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se han planteado para el bienestar de sus negocios, esto lo manifestó Saavedra (2018), dentro de sus elementos para la gestión de calidad la planificación contribuye y permite a la organización trazar objetivos que se han planteado.

Personal capacitado: El 60.00% de la muestra del estudio manifiestan que, si cuentan con el personal capacitado en la mype, tal como lo demuestra Bolaños (2019) quien menciona que no hay buena relación por falta de capacitación en atención al cliente. Porque los elementos de la gestión de calidad están determinados por el personal

capacitado en todas las áreas de la administración por la calidad excelente de producto que le brinda la panadería, esto hace que el cliente se sienta contento con la calidad del producto.

Instalaciones visualmente atractivas, el 40.00% manifiesta que las instalaciones de la panadería son visiblemente atractivas (ver gráfico 07), cuya fortaleza se evidencia en la calidad de los productos que elabora y que en el mercado esta condición es determinante para el éxito empresarial. Asimismo, Saavedra (2018) menciona que los recursos es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización, persona, equipo, infraestructura. Podemos decir que las instalaciones de una empresa no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma. De ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la empresa, sea el adecuado.

Procesos adecuados para un producto de calidad, el 53.33% de los componentes de la muestra, si cumplen con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad, debido a que si cumplen con el factor tecnológico autorizados de buena calidad y de marca, renovándose con equipos nuevos que ayudan a mejorar el buen servicio que brinda y lograr una excelente aceptación del producto por los clientes, según Saavedra (2018) los buenos procesos posibilita aumento de la productividad, porque la globalización de los mercados y la fuente competencias tecnología, posibilita la mejora en la infraestructura de las mypes, esto permite ahorrar en costo y tiempo.



**Tabla 3. Principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.**

Producto de calidad y satisfacción del cliente, el 80.00% de los comportamientos de la muestra manifiestan que si cumplen que se elaboran en la panadería es de calidad y satisfacen la necesidad del cliente , la mype se encuentran en las zonas urbanas en la gran mayoría y estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo al usar buena tecnología que mejora la infraestructura de su mype mejorando la calidad del producto y lograr un por parte de los consumidores del servicio que la empresa ofrece en el servicio de la venta del pan, la muestra cumple con este indicador propuesto, que genera una evidencia, investigación en la administración ineficiente de los recursos productivos disponibles de las panaderías, así lo menciono. Concordando con Aguado (2020) en unos de sus principios enfoque al cliente, menciona que un cliente satisfecho tiene fidelidad en sus compras e indica la marca a quienes le rodean. Por lo tanto, monitorear el indicador de satisfacción es importante para fidelizar a los clientes y, eventualmente, a los embajadores de la marca.

Existencia de liderazgo: El 53,3%, manifiestan que, si cumplen con tener un liderazgo por parte de los propietarios en la panadería, concordando con Aguado (2020) quien menciona que el líder influye en el comportamiento de los empleados con su capacidad de liderazgo. Así, el líder asume el control y hace que su grupo se esfuerce para alcanzar los objetivos de la organización. El líder obtiene resultados a través del esfuerzo de sus seguidores. Componente que es importante en la estructura de la organizacional de los mype para complacer las expectativas al trabajo que se brinda para complacer las

necesidades por parte de los consumidores, puesto que depende de ellos como se va a servir la atención y la calidad del servicio y hacer que su personal se integre a la organización en beneficio de la empresa.

Desarrollo de ideas para solución de problemas: Debido a las que las diferentes actividades logísticas tienen relación con la organización en la micro y pequeña empresa de la localidad ya sea en la planeación , implementación y control de procesamiento de las funciones para llevar a cabo todos los procesos y lograr la productividad , con un 60.00% de la muestra de acuerdo a la muestra estadística que no realizar actividades del indicador, que demuestra que la mype no cumple con una propuesta definida en el nivel organizacional para llevar a cabo todos los procesos para lograr un buen bienestar en el ámbito productivo así lo menciona Aguado (2020), en unos de sus enfoque basados en los procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida solución de estos.

Insumos de calidad para la elaboración del pan: El 86.67% manifiestan que si cumplen en la utilización de los insumos de calidad para elaborar pan de calidad, en marcado dentro de los principios de la gestión de calidad , basado en el enfoque de los procesos , que permite a las mypes ordenar y gestionar la forma que las actividades de trabajo creando un valor para el cliente y otras partes interesadas .para la identificación de los problemas que los mypes pueden tener en la elaboración del producto terminado, esto lo determina la NORMA ISO 2015, en unos de sus principios enfoques basados en sus procesos.

Procedimientos adecuados para la calidad del producto: el 60.00% de los componentes de la muestra manifiestan que si existen procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que oferta, porque estas mypes se enfocan dentro

del sistema para la gestión , como principios según la Norma ISO 2015 de la gestión de calidad , que contribuyen a un determinado objetivo en aumentar la satisfacción de los clientes, con el beneficio de mejora de las partes interesadas en la eficacia y eficiencia de la empresa, en la oferta del producto de buena calidad.

Políticas de mejora continua: el 46.67% manifiesta que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa % de los integrantes de la muestra en estudio responden que dentro de la mype existen políticas de mejora continua dentro de la panadería, estas micro empresas se administran dentro de la dimensión de mejora continua según la norma (ISO 9001:2015) , que es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que va a permitir a la mype ahorrar recursos económicos para la empresa como para los clientes, porque las fallas de calidad cuesta dinero, todo esfuerzo para la mejora permite tener una mype efectiva , eficiente y adaptable que son políticas de mejora.

Toma de decisiones oportunas, el 66.67% de los encuestados manifiestan que si toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, eso también se refleja en la ISO 9001:2015 porque las mypes que se administran dentro de esta dimensión en la toma de decisión basada en información veraz y fiable basada en la evidencia demuestra tener ventajas competitivas, para demostrar la eficacia de las decisiones con respecto a los problemas que se presumían, para la conducta toma de decisiones.

Control de calidad (Propietarios-proveedores): el 66.67% de los encuestados de la muestra manifiestan que los propietarios y proveedores si aportan con el control de calidad de la panadería , es una dimensión de gestión de relaciones entre los propietarios y los proveedores si aportan con el control de calidad de la panadería , es una dimensión de gestión de relación entre los propietarios y los proveedores , la cual debe ser recíprocas

y beneficiario para el buen financiamiento , por ser una relación mutua productiva y aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor y éxito para todas las partes interesadas, según Limones (2021), los proveedores no aportan para el control de calidad de la mype, desconociendo que en toda organización debe existir esta relación mutua para la estabilidad y posicionamiento de la empresa en beneficio de ambos .

Relación proveedores-propietarios: el 66.67% manifiesta que, si existe una buena relación entre los propietarios y proveedores (ver gráfico 17), por ende, una adecuada gestión de las relaciones con los proveedores permite a las empresas detectar ineficiencias en la cadena de suministro antes que se generen pérdidas importantes. Al respecto Aguado (2020) indica que antes de entablar relaciones con un nuevo proveedor es crucial evaluar los riesgos. Para ello, es fundamental buscar referencias de otras organizaciones y sentarse a conversar con el proveedor potencial sobre su experiencia en el sector y áreas de especialización. También, puede ser útil revisar ejemplos de su trabajo con otras compañías. Esta recopilación de información permitirá tomar decisiones basadas en el conocimiento. Podemos decir que es necesario tener una comunicación clara y coherente con los proveedores. Implementar herramientas adecuadas de comunicación facilitará la transferencia de documentos, lo que agilizará los procesos. Además, creará transparencia en ambos flancos y evitará contratiempos, como un recuento de inventario incorrecto u órdenes de compra faltantes.

**Tabla 4. Características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019.**

Valor de la honradez, presenta resultados sobre si la honradez es un valor que siempre se cultiva en una empresa, cuyos resultados es total es decir que el 100.00% de los encuestados manifiestan que si se cultiva ese valor, de acuerdo con Schwartz (2017), de

valor tiene una dimensión objetiva , porque los principios básicos en la gestión de calidad se mide con este indicador enfocado en el propietario y clientes para ser una forma de investigación personal y cultural adquiridos a través de los procesos de socialización y culturalización.

Valores y su impacto positivo, el 100.00% de los encuestados manifiestan que los valores si tienen un impacto positivo por ser una característica según Ortiz (2018), principal en la gestión de calidad por ser un componente permanente de la estructura perceptual que influye en la conducta hacia los demás y a la sociedad humana, por ser trascendentales a las acciones objetivas o situaciones expectativas en toda la organización de las mypes. Por lo tanto, es necesario que las mypes se aplique el liderazgo carismático es aquel capaz de empatizar con los integrantes de una organización para sacar el máximo partido de los mismos. El liderazgo carismático es un tipo de liderazgo que empatiza genuinamente con las personas.

Personal con carisma, el 100.00% de los encuestados manifiestan que tener carisma dentro de la panadería es una cualidad en la gestión de calidad en los mypes por ser una característica según Ortiz (2018), el valor en una dimensión de cualidad que se enfoca hacia los clientes para la promoción del producto.

Importancia a las necesidades de los demás, el 93.33% si les importa atender las necesidades de los clientes (ver gráfico 22), por su principio de dimensión de los valores cuya característica es el hedonismo así lo manifiesta Ortiz (2018), porque las necesidades del ser humano y la satisfacción es el objetivo de esta dimensión porque la motivación proviene de las necesidades del ser humano y los mypes debe atender principio de valor.

**Tabla 5. Dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura- 2019.**

Orden y limpieza, el 100.00% de los propietarios y trabajadores que, si es importante que las cosas estén el orden y limpias al momento de iniciar las labores (ver gráfico 23), en el ambiente de la empresa, cuya dimensión de valores es la seguridad según Ortiz (2018), es un objetivo de valor para tener una buena armonía y estabilidad de los intereses individuales y colectivos ligados al objetivo de la empresa.

Verificación de los instrumentos de producción, 100.00% los propietarios y empleadores que si verifican los instrumentos que van a utilizar antes de empezar con la preparación del pan que exista maquinarias que estén en orden y conforme lo para que no haya peligro al momento de la elaboración del producto que tiene que ver con la seguridad que es un objetivo de valor para que haya buena estabilidad y armonía en la mypes por ser muy necesario y de necesidad en la organización, según Ortiz (2018) el objetivo de este valor es la seguridad, la armonía y estabilidad de la sociedad, las relaciones entre grupos y entre individuos, y de sí mismo. Los valores de seguridad provienen de las necesidades fundamentales del grupo y del individuo.

Toma de decisiones individual: el 60.00% no cumplen en tomar las decisiones entre los demás compañeros, esto demuestra una dimensión de poder, de no tener el control de los recursos y el dominio de las personas para para que los miembros del grupo, en este caso el poder debe ser resultado como un valor en el liderazgo, por ende no tienen como objetivo de alcanzar un estatus social de prestigio dentro de la organización Ortiz (2018), alcanzar un estatus social prestigioso, tener el control de los recursos y el dominio

de las personas. Para justificar este aspecto de la vida social y para hacer de manera que los miembros del grupo lo acepten, el poder debe ser tratado como un valor.

Persona exitosa, el 86.67% de la información obtenida de las encuestas aplicadas a los propietarios de las microempresas, manifiestan con un sí la importancia de ser una persona exitosa, por tener una relación sincera con el personal. De acuerdo con López (2017), en su dimensión logro hace referencia que, para alcanzar el éxito personal obtenido gracias a la manifestación de las competencias cultural o socialmente reconocidas, o definidas por los estándares sociales.

Empoderamiento en el puesto que ocupa: el 40.00% no opina si se sienten empoderado (a) en el puesto que ocupa dentro de la microempresa por ser un valor de independencia y pensamiento y de acción de autodirección según Lau (2017), como necesidad de tener el control y el dominio sobre los otros o sobre las cosas necesarias para la autonomía y la independencia en la mype.

Independencia en las labores: el 60.00% de la información recopilada aplicada en la muestra manifiestan de ser importantes ser independiente en las labores dentro de las mypes, por ser un valor de autodirección para realizar las labores con total independencia y de acción para el desarrollo de los objetivos. Al respecto Castro (2017) indica que la decisión individual es una decisión que se toma en menos tiempo, es más rápida y ágil, si la decisión es tomada por una única persona, su responsabilidad es más clara y se asume con más facilidad.

Personas deben hacer siempre lo que se les dice: el 46.67% de los encuestados manifiestan que, si las personas deben hacer siempre lo que se le dice, por ser un valor cuyas dimensiones la conformidad tal como lo manifiesta Ortiz (2018), cuyo objetivo es la moderación de las acciones que las personas dentro de la empresa dicen cómo hacer lo

que dicen por sentirse libre para escoger, como una necesidad de las personas para lograr sus deseos.

Trato Igualitario (dueños, trabajadores y clientes), el 100.00% está de acuerdo que se les debe tratar por igual según Ortiz (2018), este valor contrasta con la importancia aportada al endogrupo por los valores de benevolencia. Los valores del universalismo provienen de la necesidad de supervivencia de los individuos y de los grupos; pero esta necesidad no ha sido identificada, en tanto la persona no haya tomado contacto con los otros grupos como sus más cercanos, y sea consciente de que los recursos naturales son limitados.

Valores estimulan una mejor actividad, el 80% cree que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad óptimo y positivo al personal de elabora en la panadería, así lo manifiesta en la dimensión de estimulación Ortiz (2018), el objetivo de este valor es la emoción, el entusiasmo y la excitación por la búsqueda de retos en la vida, por la novedad, por el deseo de transformarse para reinventarse en la vida. Los valores de estimulación provienen de la necesidad vital de tener una vida variada y estimulante; estos valores permiten mantener un nivel de actividad óptimo y positivo. Esta motivación está probablemente en relación con todo aquello que abarca los valores de autodirección: una vida variada, una vida apasionante e intrépida.

Costumbres y las tradiciones, el 86.67% manifiesta que las costumbres y tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la misma. De acuerdo con Ortiz (2018) describe estas costumbres y tradiciones convierten la expresión de la solidaridad del grupo, expresan su valor singular y contribuyen a su supervivencia. Estos valores toman frecuentemente la forma de ritos religiosos, creencias, o normas de comportamientos



## VI CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen más de 50 años, lo cual no es una edad muy propicia para realizar una calidad de vida laboral que permite tener el compromiso y la dedicación al trabajo, con la idea de formar organizaciones fuertes en este sector productivo, son varones, Y tienen grado de instrucción secundaria, la misma que tuvo la posibilidad de seguir estudios superiores debido a que la escuela sí respondía sus expectativas socio culturales no contaban con los recursos económicos suficientes para seguir estudios de nivel técnico y universitario, pero lograron crear una micro empresa para satisfacer las necesidades de la población en este sector productivo.

La mayoría de los representantes si cuentan con funcionamiento con una organización que es la jerarquía de las funciones y sus responsabilidades para el logro de sus objetivos, si emplean estrategias para llamar la atención de los clientes, porque constituye las diferentes actividades que permite a la mype trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se han planteado para el bienestar de sus negocios, además si cuentan con el personal capacitado en la mype, consideran que las instalaciones de la panadería son visiblemente atractivas, y si cumplen con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad.

La mayoría de los representantes considera que los productos que se elaboran en la panadería son de calidad y satisfacen la necesidad del cliente, aplican el liderazgo, pero no desarrollan ideas en la solución de problemas organizacionales, además si cumplen en la utilización de los insumos de calidad para elaborar pan de calidad, si existen procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que oferta, si toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, el 67.67% manifiestan

que los propietarios y proveedores si aportan con el control de calidad de la panadería, si existe una buena relación entre los propietarios y proveedores, podemos decir que la gestión de relaciones entre los propietarios y los proveedores si aportan con el control de calidad de la panadería, por ende dicha relación debe ser reciprocas y beneficiario para el buen financiamiento, por ser una relación mutua productiva y aumenta la capacidad de ambos para poder generar valor y éxito para todas las partes interesadas.

La totalidad de los representantes creen que la honradez es un valor que siempre se debe dar en toda empresa, manifiestan que los valores si tienen un impacto positivo, tienen carisma dentro de la panadería es una cualidad en la gestión de calidad, y si les importa atender las necesidades de los clientes. Se concluye que el personal tiene carisma lo cual se proyecta hacia los clientes en la labor de promoción, difusión del producto que se va comercializar con un enfoque de marketing en las ventas de producto que se consume.

La totalidad de los representantes consideran que es importante que las cosas estén el orden y limpias al momento de iniciar las labores, si verifican los instrumentos que van a utilizar antes de empezar con la preparación del pan que exista maquinarias que estén en orden y conforme lo para que no haya peligro al momento de la elaboración del producto; sin embargo, la mayoría no cumplen en tomar las decisiones entre los demás compañeros, no opinan si se sienten empoderado (a) en el puesto que ocupa dentro de la microempresa por ser un valor de independencia y pensamiento y de acción de autodirección, manifiestan de ser importantes ser independiente en las labores dentro de las mypes, por ser un valor de autodirección para realizar las labores con total

independencia y de acción para el desarrollo de los objetivos, expresaron que las personas deben hacer siempre lo que se le dice, están de acuerdo que se les debe tratar por igual, creen que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad optimo y positivo al personal y manifiesta que las costumbres y tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la misma. Se concluye que las mypes si aplican los valores porque tienen una buena relación sincera con el personal.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Sugerimos las siguientes recomendaciones

Aplicar la herramienta diagrama de Ishikawa, conocido también como diagrama de causa y efecto o de espina de pez, es una técnica de mejora continua enfocada en la calidad, que muestra todas las posibles causas que existen detrás de un problema o efecto determinado. Al implementar este gráfico en la empresa, se podrá identificar, corregir y mitigar errores, problemas e imperfecciones generadas en la manufactura de un producto o en el proceso correcto de un servicio.

Desarrollar el liderazgo participativo con el fin de favorecer la implicación de los trabajadores en la estrategia, en la toma de decisiones, propiciando así una mejora en su autoestima, una mayor colaboración y un mejor clima social.

Desarrollar talleres y cursos de capacitación que permita mejorar su nivel de calidad y el trabajo, con coordinación con competentes.

Implementar programas de fidelización, donde participen los clientes para sugerir a las mypes desarrollar cambiar en la elaboración de los productos.

Incluir en la aplicación de las encuestas a los consumidores para saber su opinión en la marcha de la mype y en la mejora de la calidad del producto que se vende.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, H. (2019). El Sistema de Gestión de Indicadores de Procesos SGIP. *Revista espacios*; 3 (2). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410704.html>
- Aliaga L. (2021). La magnitud de la mype en el Perú. Libertad para elegir la estructura empresarial. *Giuristi: Revista De Derecho Corporativo*, 2(4), 181–199. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.04>
- Albildo, A. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Arispe, C. (2018). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador
- Aguado, H. (2020). *Principios de la gestión de la calidad en los que sustenta la norma ISO 9001: 2015*
- Benítez y Punguil (2018). *Mejora de procesos en el área de administración y producción de la panificadora Delicake en Guayaquil*.
- Bolaños, F. (2019). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet). (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universitaria Agustiniiana. Colombia
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3<sup>a</sup>. Ed). Ciudad de México, México: Editorial Patria

- Castro (2017). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. (Tesis post grado). Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Potosí. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código de ética para la investigación versión 004. (2021). *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021*. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Cárdenas, F. (2022). *Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES del rubro panadería, urb. Las Flores de San Juan de Lurigancho, Lima 2022*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Carrillo, P. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro Restaurantes del centro de Paita - Piura, año 2017*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Díaz, G., & Salazar D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo, Perú: Universidad Continental
- Guerrero, F. (2021). *Gestión de calidad y reingeniería en la Mype XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia Piura, año 2021*. (Tesis pregrado). Facultad de

administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú

Huerta, E. (2017). *La formación en la empresa.*

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6759/07CAP21.pdf?sequence=93.xml>

Limones, T. (2021). Gestión de la calidad en los centros gastronómicos tradicionales del

Cantón La Libertad, año 2021. (Tesis pregrado). Facultad de administración.

Universidad Estatal Península De Santa Elena. Ecuador

López, F. (2017). Nivel de logro de las competencias profesionales y genéricas en la

formación de enfermería. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.* 2017; 7(4):34-43.

Martínez, K. (2017). *La división del trabajo y su influencia en la productividad de las mypes*

*ubicadas en el distrito de ciudad nueva de la región de Tacna 2017.* (Tesis post

grado). Facultad De Ciencias Empresariales. Universidad Privada De Tacna. Perú

[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/709/Martinez-Caceres-](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/709/Martinez-Caceres-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/709/Martinez-Caceres-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marsollie, J. (2017). *Los Valores y el Compromiso Laboral en el Empleo Público” -*

*Argentina. El objetivo de la investigación fue que: “el análisis del perfil axiológico de*

*los empleados públicos relacionándolo al desempeño laboral”.*

Montoya, D. (2020). Percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de comida

rápida de la ciudad de Cali, 2020. (Tesis pregrado). Facultad de administración.

UNIVERSIDAD ICESI. Colombia

Morales, A. (2018). Significado de Valores. <https://www.significados.com/valores/>

Ortiz, R. (2018). *Valores y tradiciones en las organizaciones.*

Parejo, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las

organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Palacios, S. (2021). *Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro Panaderías en el distrito de Las Lomas-Piura, año 2021. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú*

Pinela M., y Torres, Z. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.217>

Peiró, R. (2020). *Calidad*. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

Ramos, W. (2016). *Valores personales y compromiso organizacional” – Colombia*.

Schwartz, S.H. (2017). Values hierarchies across cultures. Talking a similarities perspective. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32 (3), 268-290.

Sánchez, T. (2018). *Servicio*. <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Saavedra, G. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*; 8 (12). <https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/>

Saldarriaga, D. (2020). *Relación entre Empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública Piura, 2019. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Cesar Vallejo. Perú*

Saavedra, T. D. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mype rubro panaderías del centro de tambo grande año 2018. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote*.

Sánchez (2014). *Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la*



*Empresa Pinatar Arena Football Center”. Universidad Politécnica de Cartajena –  
Colombia*

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV			
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	0.3	30	9
Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
<b>Servicios</b>			0
Uso del turnitin	50	2	100
<b>Sub total</b>			160.6
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	20	2	40
<b>Sub total</b>			40
Taller de investigación	3000	1	3000
<b>Subtotal</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			3200.6
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
<b>Sub total</b>			400
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
<b>Sub total</b>			252
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652
<b>Total (S/.)</b>			3852.6

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

### Anexo 3. Cuadro de sondeo

<b>Nº</b>	<b>MYPE</b>	<b>DIRECCION</b>	<b>PROPIETARIOS</b>	<b>TRABAJADORES</b>	<b>TOTAL</b>
01	Panadería Cotos	Calle Naranjos Mz. O Lt. 18	1	2	3
02	Panadería Lazarte	Calle Naranjos Mz. LL Lt. 31	1	2	3
03	Panadería Morales	Esquina Cipresis con Av. Gulman	1	3	4
04	Panadería Smartih	Av. Perú con Gulman s/n	1	2	3
05	Panadería Dos Estrellas	Calle los Geraneos Mz I Lt. 18	1	1	2
<b>TOTAL DE ENCUESTADOS</b>			<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

## Anexo 4. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD Y VALORES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO PANADERÍAS DEL AA. HH. CONSUELO DE VELASCO, DISTRITO 26 DE OCTUBRE, PIURA, 2019, y es dirigido por Verónica Flores Valla, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los empleadores para proponer mejoras de la selección del personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del rubro panaderías, del AA. HH. Consuelo de Velasco, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del Repositorio Uladech. Si desea también podrá escribir al correo [0811182657@uladech.edu.pe](mailto:0811182657@uladech.edu.pe), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Apellidos y Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

|

**“Año de la Universalización de la Salud”**

Piura, 22 de mayo del 2020

Señor (a)

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Veronika Flores Valle**, identificada con **DNI N° 40849306**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de investigación IV en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote (ULADECH)** filial Piura, con código N° **0811151109**, me dirijo ante Ud. con el debido respecto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado **“Gestión de Calidad y Valores en las MYPE, rubro panaderías, Distrito 26 octubre, Piura 2020”**, para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recomendándole que la información solicitada será anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Veronika Flores Valle  
DNI N° 40849306



Señor (a)  
Propietario o Representantes  
Rosa Flores de Cotos

**"Año de la Universalización de la Salud"**

Piura, 22 de mayo del 2020

Señor (a)

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Veronika Flores Valle**, identificada con **DNI N° 40849306**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de investigación IV en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote (ULADECH)** filial Piura, con código N° **0811151109**, me dirijo ante Ud. con el debido respecto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado **"Gestión de Calidad y Valores en las MYPE, rubro panaderías, Distrito 26 octubre, Piura 2020"**, para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recomendándole que la información solicitada será anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Veronika Flores Valle  
DNI N° 40849306



Señor (a)  
Propietario o Representantes  
Sra. Socorro Morales Celi  
Panadora Morales

Piura, 22 de mayo del 2020

Señor (a)

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Veronika Flores Valle**, identificada con **DNI N° 40849306**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de investigación IV en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote (ULADECH)** filial Piura, con código N° **0811151109**, me dirijo ante Ud. con el debido respecto, me presento y expongo lo siguiente;

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado **“Gestión de Calidad y Valores en las MYPE, rubro panaderías, Distrito 26 octubre, Piura 2020”**, para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recomendándole que la información solicitada será anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Veronika Flores Valle  
DNI N° 40849306



Señor (a)  
Propietario o Representantes  
Panadería. Smartik



**“Año de la Universalización de la Salud”**

Piura, 22 de mayo del 2020

Señor (a)

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Veronika Flores Valle**, identificada con **DNI N° 40849306**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de investigación IV en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote (ULADECH)** filial Piura, con código N° **0811151109**, me dirijo ante Ud. con el debido respecto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado **“Gestión de Calidad y Valores en las MYPE, rubro panaderías, Distrito 26 octubre, Piura 2020”**, para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recomendándole que la información solicitada será anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



---

**Veronika Flores Valle**  
**DNI N° 40849306**



---

**Señor (a)**  
**Propietario o Representantes**  
*Panadería Dos Estrellas*

**"Año de la Universalización de la Salud"**

Piura, 22 de mayo del 2020

Señor (a)

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Veronika Flores Valle**, identificada con **DNI N° 40849306**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de investigación IV en la Universidad Católica los Angeles de Chimbote (ULADECH)** filial Piura, con código **N° 0811151109**, me dirijo ante Ud. con el debido respecto, me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado **"Gestión de Calidad y Valores en las MYPE, rubro panaderías, Distrito 26 octubre, Piura 2020"**, para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recomendándole que la información solicitada será anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.



Veronika Flores Valle  
-DNI N° 40849306



Señor (a)  
Propietario o Representantes  
Panadería Lasarte  
Beneida Calle de Lasarte

## Anexo 5. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de los representantes de las mypes de Piura con respecto a capacitación y competitividad en las MYPE del mercado de Piura, por ello acudo a Ud con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### I. Datos demográficos

Edad \_\_\_\_\_

Género

Nivel de estudios \_\_\_\_\_

## II. Cuestionario para determinar las características de la gestión de calidad y los valores organizacionales

1.- ¿Considera Usted, que la empresa cuenta con una organización adecuada?

Sí  No  No opina

2.- ¿Considera Usted, que la panadería emplea estrategias para llamar la atención de los clientes?

Sí  No  No opina

3.- ¿Considera Usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado?

Sí  No  No opina

4.- ¿Las instalaciones de la panadería son visualmente atractivas?

Sí  No  No opina

5.- ¿Considera Usted, que las mype cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad?

Sí  No  No opina

6.- ¿Cree Usted, que el pan que elaboran en la panadería es de calidad y satisface la necesidad del cliente?

Sí  No  No opina

7.- ¿Crees que exista liderazgo por parte de los propietarios en la panadería?

Sí  No  No opina

8.- ¿Realizan actividades que permita desarrollar ideas en la solución de problemas organizacionales?

Sí  No  No opina

9.- ¿Cree Usted, que en las panaderías utilizan insumos de calidad para la elaboración del pan?

Sí  No  No opina

10.- ¿Crees Usted, que existe procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que se oferta?

Sí  No  No opina

11.- ¿Crees Usted, que existen políticas de mejora continua dentro de la panadería?

Sí  No  No opina

12.- ¿Crees Usted, que se toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan?

Sí  No  No opina

13.- ¿Cree Usted, que los propietarios y proveedores aportan con el control de calidad de la panadería?

Sí  No  No opina

14.- ¿Crees Usted, que existe una buena relación entre proveedores y los propietarios de las panaderías?

Sí  No  No opina

15.- ¿Crees Usted, que la honradez es un valor que siempre se cultiva en una empresa?

Sí  No  No opina

16.- ¿Cree que los valores que se imparten en la empresa tienen un impacto positivo?

Sí  No  No opina

17.- ¿Cree tú, que unas de las cualidades del personal es tener carisma dentro de la panadería?

Sí  No  No opina

18.- ¿Te es importante atender las necesidades de los clientes?

Sí  No  No opina

19.- ¿Te es importante que las cosas estén en orden y limpias al momento de realizar tus labores?

Sí  No  No opina

20.- ¿Te es importante verificar los instrumentos que vas a utilizar antes de empezar hacer el pan (horno, gas y otros que sean de peligro)?

Sí  No  No opina

21.- ¿Siempre eres tú el que tomas las decisiones entre tus demás compañeros?

Sí  No  No opina

22.- ¿Para ti es importante ser una persona exitosa?

Sí  No  No opina

23.- ¿Se siente empoderado (a) en el puesto que ocupa?

Sí  No  No opina

24.- ¿Te es importante para ti ser independiente en tus labores?

Sí  No  No opina

25.- ¿Crees tu que las personas deben hacer siempre lo que se les dice?

Sí  No  No opina

26.- ¿Piensas que es importante que a todas las personas se les trate por igual (dueños, trabajadores y clientes)?

Sí  No  No opina

27.- ¿Crees que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad optimo y positivo al personal que labora en la panadería?

Sí  No

28.- ¿Las costumbres y tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la misma?

Sí  No

## Anexo 6. Constancia de validación

### CONTANCIA DE VALIDACION

YO, Diego Salvador La Cruz Estrada.....Identificado con DNI  
Nº. 45262220.....MIGISTER en Administración.....Por medio de  
este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos  
de recolección de datos Constancia.....Elaborado  
por Benita Flores Valle..... a los efectos de su aplicación a los elementos de la  
población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

**GESTION DE CALIDAD Y VALORES EN LA MYPES, RUBRO PANADERIAS  
AA. HH. CONUELO DE VELACO, DISTRITO 26 DE OCTUBRE, PIURA, 2019,**  
que se encuentra realizado.

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

Piura, 19 de Mayo del 2020



Firma y sello

-----  
Mg. Ing. Diego S. Lachón Estrada  
DNI: 40023200  
CIP: 155595



VALIDACION DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto ?		¿Necesita Mejorar la redacción ?		¿Es tendencia o aquiescente?		¿Necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: GESTION DE CALIDAD	01	Considera Usted, que la empresa cuenta con una organización adecuada	/		/		/		/
	02	Considera Usted, que la panadería emplea estrategia para llamar la atención de los clientes.	/		/		/		/
	03	Considera Usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado.	/		/		/		/
	04	Las instalaciones de la panadería son visualmente atractivas.	/		/		/		/
	05	Considera Usted, que la mype cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad.	/		/		/		/
	06	Cree Usted, que el pan que elaboran en la panadería es de calidad y satisface la necesidad de los clientes.	/		/		/		/
	07	Crees tú, que exista liderazgo por parte de los propietarios en la panadería.	/		/		/		/
	08	Realizan actividades que permitan desarrollar ideas en la solución de problemas organizacionales.	/		/		/		/
	09	Cree Usted, que en la panadería utilizan insumos de calidad para la elaboración del pan	/		/		/		/
	10	Cree Usted, que existan procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que oferta.	/		/		/		/
	11	Cree Usted, que exista políticas de mejora continua dentro de la panadería.	/		/		/		/
	12	Cree Usted, que se toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan.	/		/		/		/
	13	Cree usted, que los propietarios y proveedores aportan con el control de calidad de la panadería.	/		/		/		/

  
 Mg. Ing. Diego S. Lachis Estradi  
 DNI: 45643260  
 CIP: 155585

VARIABLE VALORES	14	Cree Usted, que exista una buena relación entre proveedores y los propietarios de la panadería.	/	/	/	/
	15	Cree Usted, que la honradez es un valor que siempre se cultiva en una empresa.	/	/	/	/
	16	Cree que los valores que se imparten en la panadería tienen un impacto positivo	/	/	/	/
	17	Creerás tú, que una de las cualidades del personal es tener carisma dentro de la panadería.	/	/	/	/
	18	Te es importante atender las necesidades de los clientes.	/	/	/	/
	19	Te es importante que las cosas estén en orden y limpias al momento de iniciar tus labores.	/	/	/	/
	20	Te es importante verificar los instrumentos que vas utilizar antes de empezar hacer el pan (horno, gas y otros que sean de peligro)	/	/	/	/
	21	Siempre eres tú el que toma las decisiones entre tus demás compañeros	/	/	/	/
	22	Para ti, es importante ser una persona exitosa.	/	/	/	/
	23	Se siente empoderado (a) en el puesto que ocupa.	/	/	/	/
	24	Te es importante para ti, ser independiente en tus labores.	/	/	/	/
	25	Creerás tú, que las personas deben hacer siempre lo que se les dice.	/	/	/	/
	26	Piensas que es importante que a todas las personas se les trate por igual (dueño, trabajadores y clientes)	/	/	/	/
	27	Creerás que los valores que se imparten permiten un nivel de actividad óptimo y positivo al personal que labora en la panadería.	/	/	/	/
	28	Creerás que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad óptimo y positivo al personal que elabora en la panadería	/	/	/	/
29	Las Costumbres y las tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la panadería.	/	/	/	/	

  
 Mg. Ing. Diego S. Lachin Estrada  
 CNI: 45063290  
 CIP: 160905

### CONTANCIA DE VALIDACION

YO: HÉCTOR ORLANDO ÁRICA CLAVISO.....Identificado con DNI  
Nº 02786302.....MIGISTER en DOCENCIA UNIVERSITARIA.....Por medio de  
este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos  
de recolección de datos ..... CUESTIONARIO.....Elaborado  
por FLORES VALLE VERONIKA..... a los efectos de su aplicación a los  
elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

**GESTION DE CALIDAD Y VALORES EN LA MYPES, RUBRO PANADERIAS  
AA. HIL. CONUELO DE VELACO, DISTRITO 26 DE OCTUBRE, PIURA, 2019,**  
que se encuentra realizado.

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

Piura, 12 de mayo del 2020



Héctor Orlando Árica Claviso  
Mg. Árica Claviso Héctor Orland  
DNI. 02786302  
CLAO 06246

Firma y sello

VALIDACION DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

	Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto ?		¿Necesita Mejorar la redacción ?		¿Es tendencia o aquiescente?		¿Necesita más ITEMS para medir el concepto?	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: GESTION DE CALIDAD	01	Considera Usted, que la empresa cuenta con una organización adecuada	✓			✓		✓		✓
	02	Considera Usted, que la panadería emplea estrategia para llamar la atención de los clientes.	✓			✓		✓		✓
	03	Considera Usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado.	✓			✓		✓		✓
	04	Las instalaciones de la panadería son visualmente atractivas.	✓			✓		✓		✓
	05	Considera Usted, que la mype cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad.	✓			✓		✓		✓
	06	Cree Usted, que el pan que elaboran en la panadería es de calidad y satisface la necesidad de los clientes.	✓			✓		✓		✓
	07	Crees tú, que exista liderazgo por parte de los propietarios en la panadería.	✓			✓		✓		✓
	08	Realizan actividades que permitan desarrollar ideas en la solución de problemas organizacionales.	✓			✓		✓		✓
	09	Cree Usted, que en la panadería utilizan insumos de calidad para la elaboración del pan	✓			✓		✓		✓
	10	Cree Usted, que existan procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que oferta.	✓			✓		✓		✓
	11	Cree Usted, que exista políticas de mejora continua dentro de la panadería.	✓			✓		✓		✓
	12	Cree Usted, que se toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan.	✓			✓		✓		✓
	13	Cree usted, que los propietarios y proveedores aportan con el control de calidad de la panadería.	✓			✓		✓		✓

  
 Ana Carolina Bernal Ordoñez  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

VARIABLE VALORES	14	Cree Usted, que exista una buena relación entre proveedores y los propietarios de la panadería.	✓		✓	✓	✓
	15	Cree Usted, que la honradez es un valor que siempre se cultiva en una empresa.	✓		✓	✓	✓
	16	Cree que los valores que se imparten en la panadería tienen un impacto positivo	✓		✓	✓	✓
	17	Creerás tú, que una de las cualidades del personal es tener carisma dentro de la panadería.	✓		✓	✓	✓
	18	Te es importante atender las necesidades de los clientes.	✓		✓	✓	✓
	19	Te es importante que las cosas estén en orden y limpias al momento de iniciar tus labores.	✓		✓	✓	✓
	20	Te es importante verificar los instrumentos que vas utilizar antes de empezar hacer el pan (horno, gas y otros que sean de peligro)	✓		✓	✓	✓
	21	Siempre eres tú el que toma las decisiones entre tus demás compañeros	✓		✓	✓	✓
	22	Para ti, es importante ser una persona exitosa.	✓		✓	✓	✓
	23	Se siente empoderado (a) en el puesto que ocupa.	✓		✓	✓	✓
	24	Te es importante para ti, ser independiente en tus labores.	✓		✓	✓	✓
	25	Creerás tú, que las personas deben hacer siempre lo que se les dice.	✓		✓	✓	✓
	26	Piensas que es importante que a todas las personas se les trate por igual (dueño, trabajadores y clientes)	✓		✓	✓	✓
	27	Creerás que los valores que se imparten permiten un nivel de actividad óptimo y positivo al personal que labora en la panadería.	✓		✓	✓	✓
	28	Creerás que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad óptimo y positivo al personal que elabora en la panadería	✓		✓	✓	✓
29	Las Costumbres y las tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la panadería.	✓		✓	✓	✓	

  
 Lidia Carvajal, Vector Brindis  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANJELIS  
CUSCO



### CONTANCIA DE VALIDACION

YO: CARLOS EDUARDO CALLE PASAPERA, identificado con DNI N° 03319318, MAGISTER en ADMINISTRACION DE EMPRESAS, por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) Instrumentos de recolección de datos Cuestionario, elaborado por Verónica Flores Valle, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

**“GESTION DE CALIDAD Y VALORES EN LA MYPES, RUBRO PANADERIAS AA. HH. CONSUELO DE VELASCO, DISTRITO 26 DE OCTUBRE, PIURA, 2019”**, que se encuentra realizado.

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

Piura 19 de Mayo de 2020

  
Mg. Carlos E. Calle Pasapera  
ADM. EMPRESAS  
Reg- 1597

Firma y sello

VALIDACION DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

	Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		¿Es tendencia o adquisición?		¿Necesita más ITEMS para medir el concepto?	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: GESTION DE CALIDAD	01	Considera Usted, que la empresa cuenta con una organización adecuada	X			X		X		X
	02	Considera Usted, que la panadería emplea estrategia para llamar la atención de los clientes.	X			X		X		X
	03	Considera Usted, que la empresa cuenta con un personal capacitado.	X			X		X		X
	04	Las instalaciones de la panadería son visualmente atractivas.	X			X		X		X
	05	Considera Usted, que la mype cumple con los procesos adecuados para ofrecer un producto de calidad.	X			X		X		X
	06	Cree Usted, que el pan que elaboran en la panadería es de calidad y satisface la necesidad de los clientes.	X			X		X		X
	07	Creo usted, que exista liderazgo por parte de los propietarios en la panadería.	X			X		X		X
	08	Realizan actividades que permitan desarrollar ideas en la solución de problemas organizacionales.	X			X		X		X
	09	Cree Usted, que en la panadería utilizan insumos de calidad para la elaboración del pan.	X			X		X		X
	10	Cree Usted, que existan procedimientos adecuados que redundan en la calidad del producto que oferta.	X			X		X		X
	11	Cree Usted, que exista políticas de mejora continua dentro de la panadería.	X			X		X		X
	12	Cree Usted, que se toman decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan.	X			X		X		X
	13	Cree usted, que los propietarios y proveedores aportan con el control de calidad de la panadería.	X			X		X		X

  
Mg. Carlos E. Cordero  
ADM. EMPRESAS  
San. 1997

VARIABLE VALORES	14	Cree Usted, que exista una buena relación entre proveedores y los propietarios de la panadería.	X		X	X	X
	15	Cree Usted, que la honradez es un valor que siempre se cultiva en una empresa.	X		X	X	X
	16	Cree que los valores que se imparten en la panadería tienen un impacto positivo	X		X	X	X
	17	Creerás tú, que una de las cualidades del personal es tener carisma dentro de la panadería.	X		X	X	X
	18	Te es importante atender las necesidades de los clientes.	X		X	X	X
	19	Te es importante que las cosas estén en orden y limpias al momento de iniciar tus labores.	X		X	X	X
	20	Te es importante verificar los instrumentos que vas utilizar antes de empezar hacer el pan (horno, gas y otros que sean de peligro)	X		X	X	X
	21	Siempre eres tu el que toma las decisiones entre tus demás compañeros	X		X	X	X
	22	Para ti, es importante ser una persona exitosa.	X		X	X	X
	23	Se siente empoderado (a) en el puesto que ocupa.	X		X	X	X
	24	Te es importante para ti, ser independiente en tus labores.	X		X	X	X
	25	Creerás tú, que las personas deben hacer siempre lo que se les dice.	X		X	X	X
	26	Piensas que es importante que a todas las personas se les trate por igual (dueño, trabajadores y clientes)	X		X	X	X
	27	Creerás que los valores que se imparten permiten un nivel de actividad optimo y positivo al personal que labora en la panadería.	X		X	X	X
28	Creerás que los valores de estimulación permiten un nivel de actividad optimo y positivo al personal que elabora en la panadería	X		X	X	X	
29	Las Costumbres y las tradiciones que se imparten en la panadería contribuyen y ayudan en el crecimiento de la panadería.	X		X	X	X	

  
 Mgr. CARLOS CORTÉS  
 ADM. EMPRESAS  
 BPO-100\*\*



## Anexo 7. Figuras

### Características de los representantes de las MYPE, rubro panadería A. H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019.

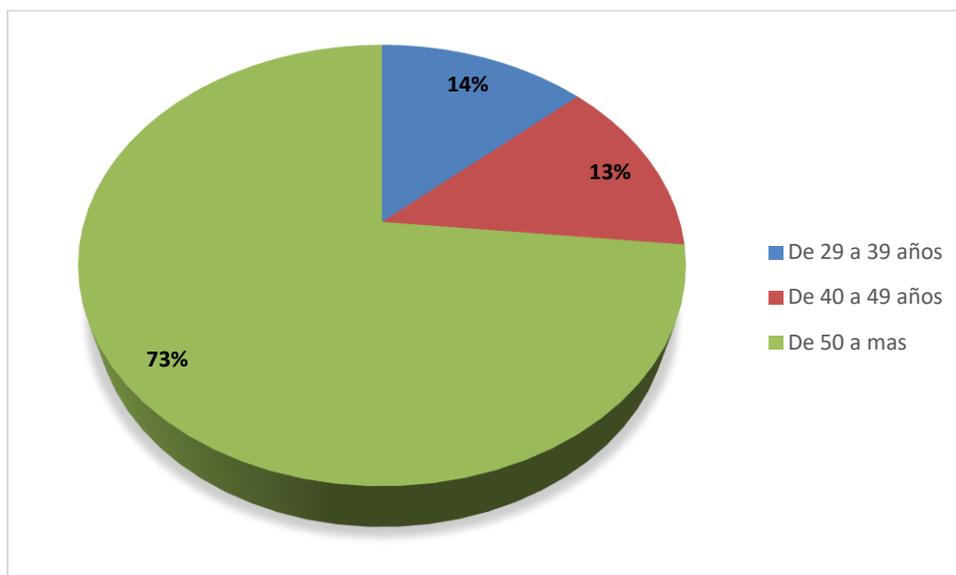


Figura 1. Edad del Propietario

Fuente. Tabla 1

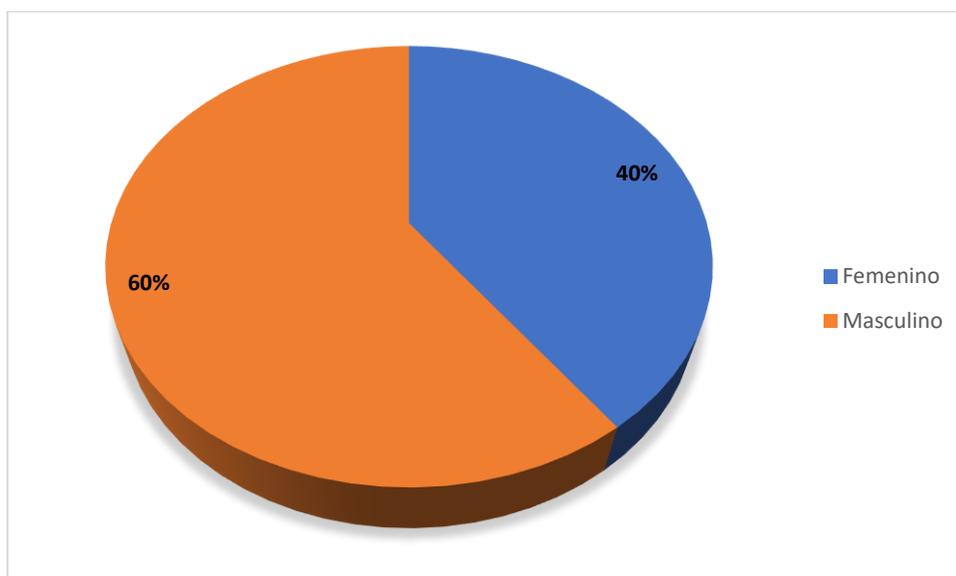


Figura 2. Genero del Propietarios

Fuente. Tabla 1

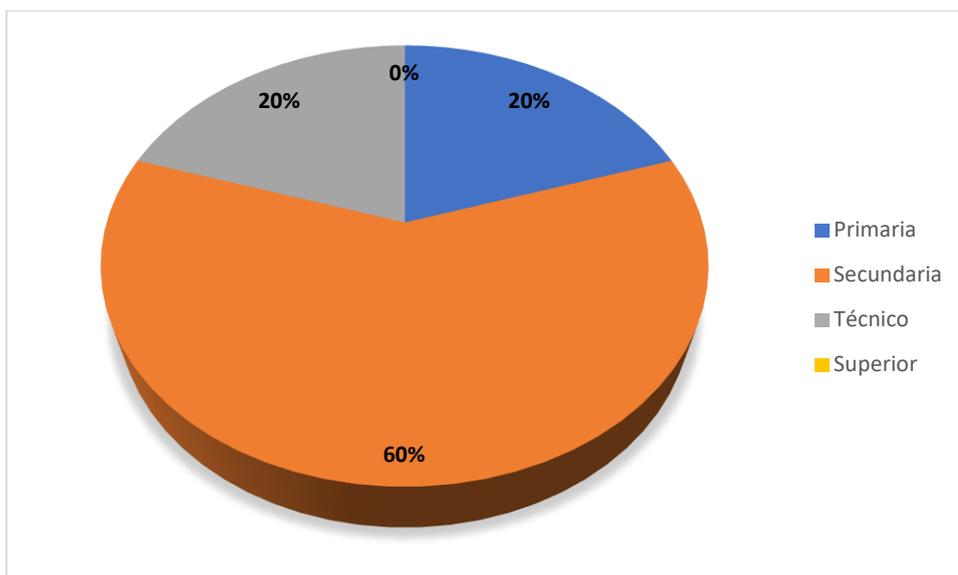


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

**Elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro panadería A.H Consuelo de Velasco Distrito 26 de octubre, Piura – 2019**

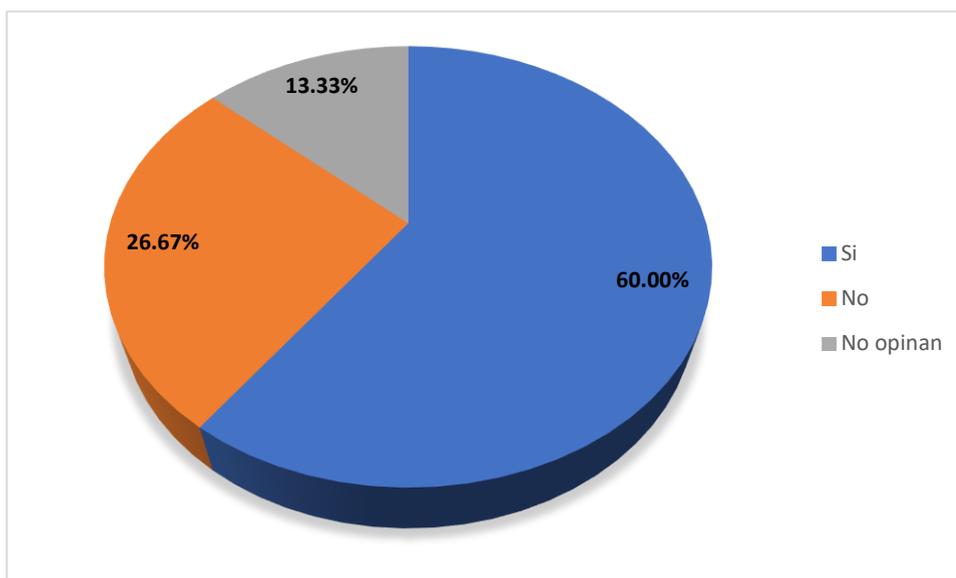


Figura 4. Organización adecuada

Fuente. Tabla 2

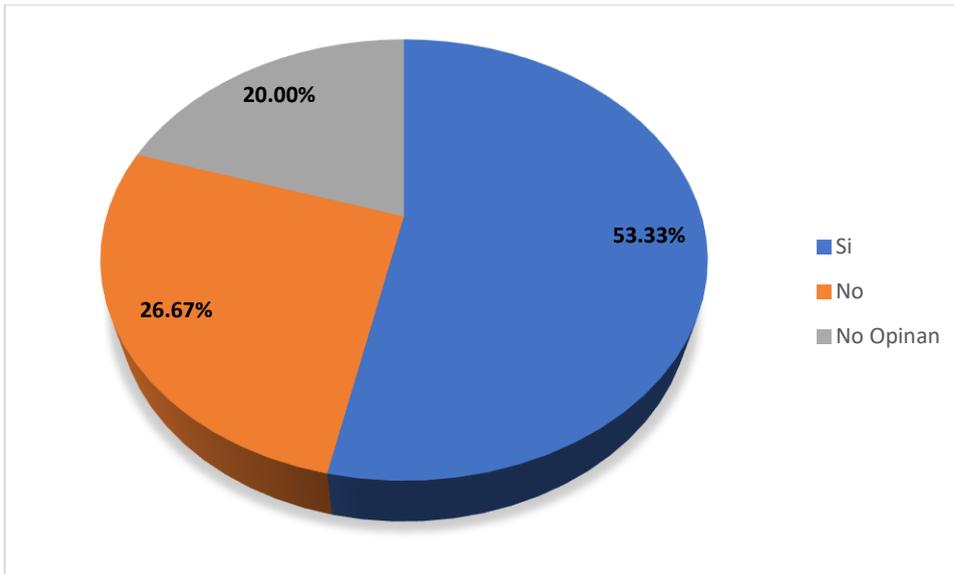


Figura 5. Estrategias para llamar la atención de los clientes

Fuente. Tabla 2

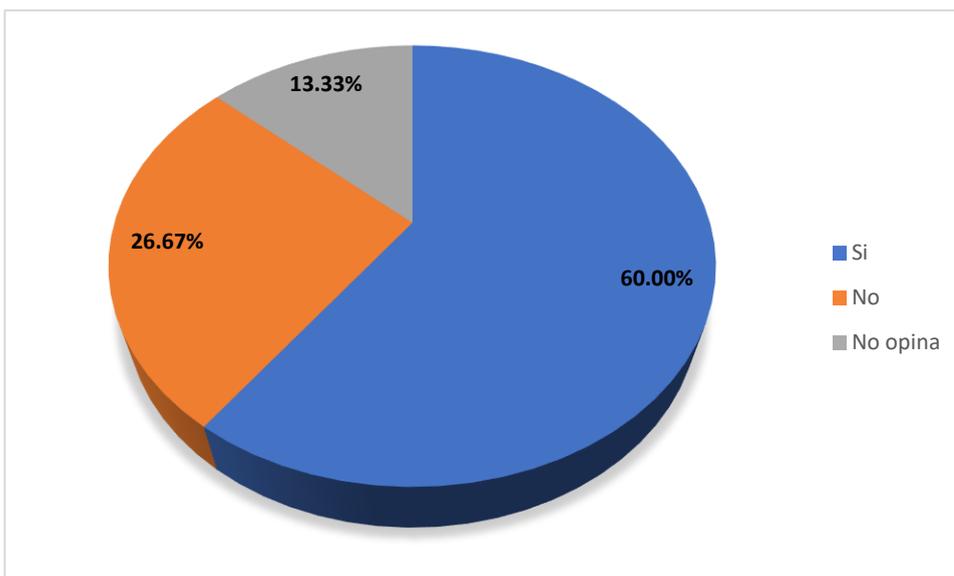


Figura 6. Personal capacitado

Fuente. Tabla 2

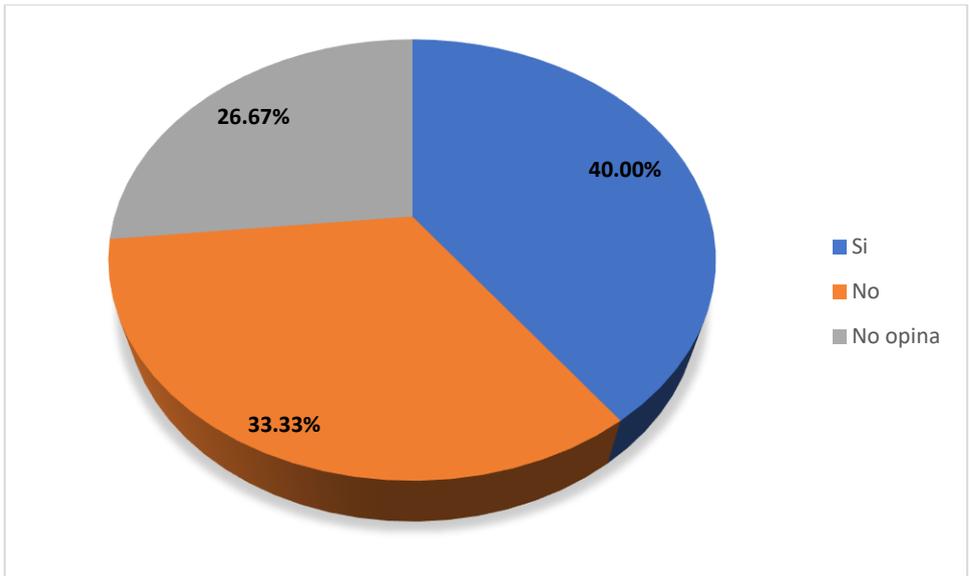


Figura 7. Instalaciones visualmente atractivas

Fuente. Tabla 2

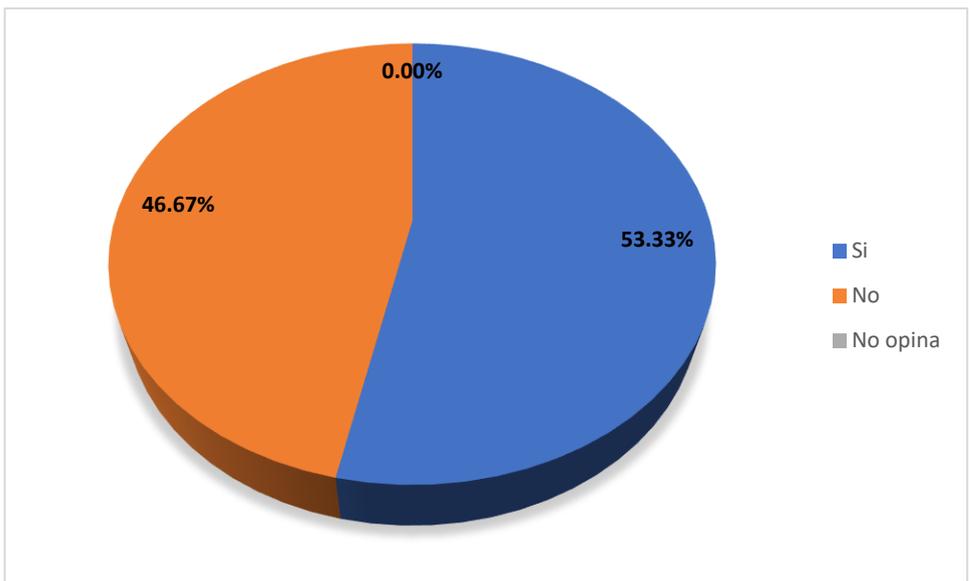


Figura 8. Procesos adecuados para un producto de calidad

Fuente. Tabla 2

**Principios de la gestión de calidad en las MYPE, en el sector comercial, rubro panaderías en el A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019**

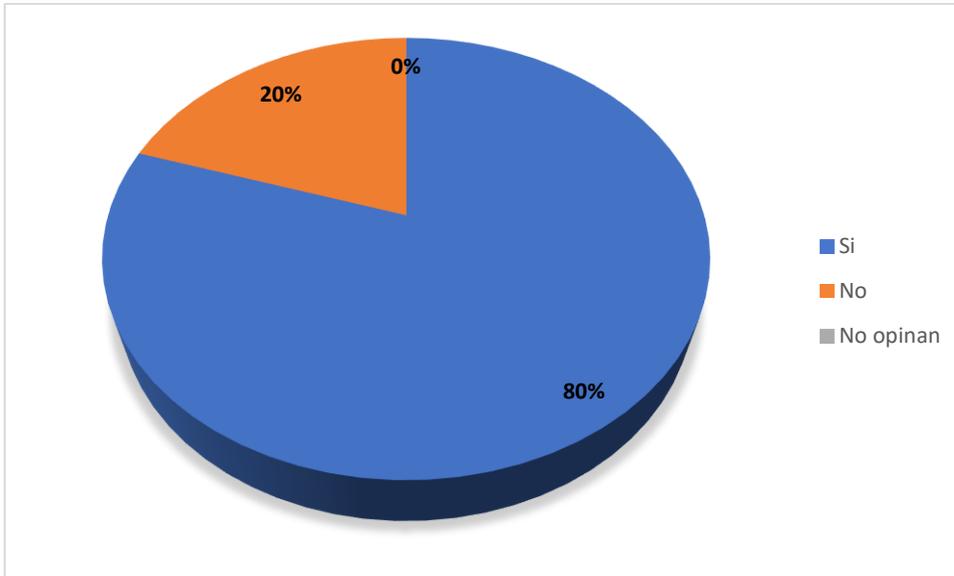


Figura 9. Producto de calidad y satisfacción del cliente

Fuente. Tabla 3

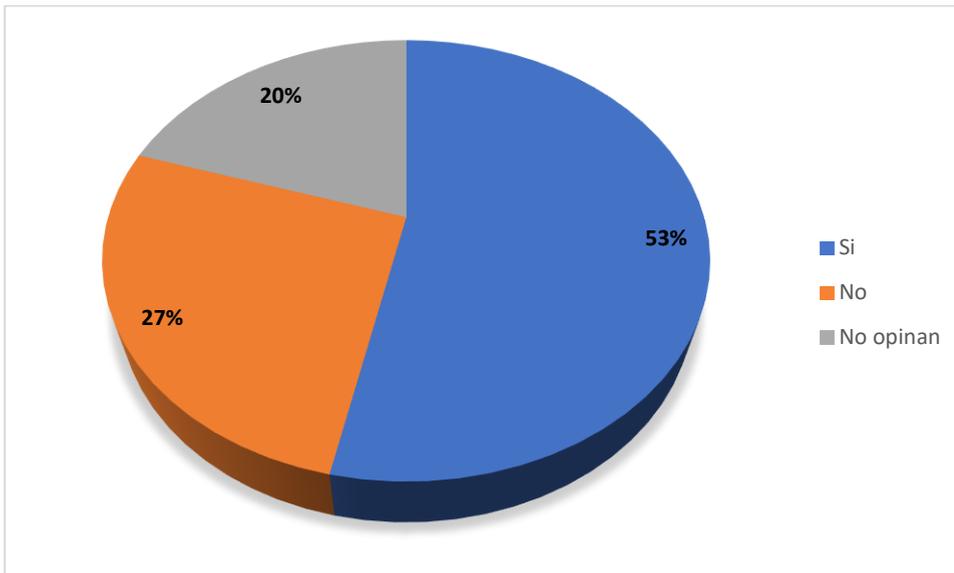


Figura 10. Existencia de liderazgo

Fuente. Tabla 3

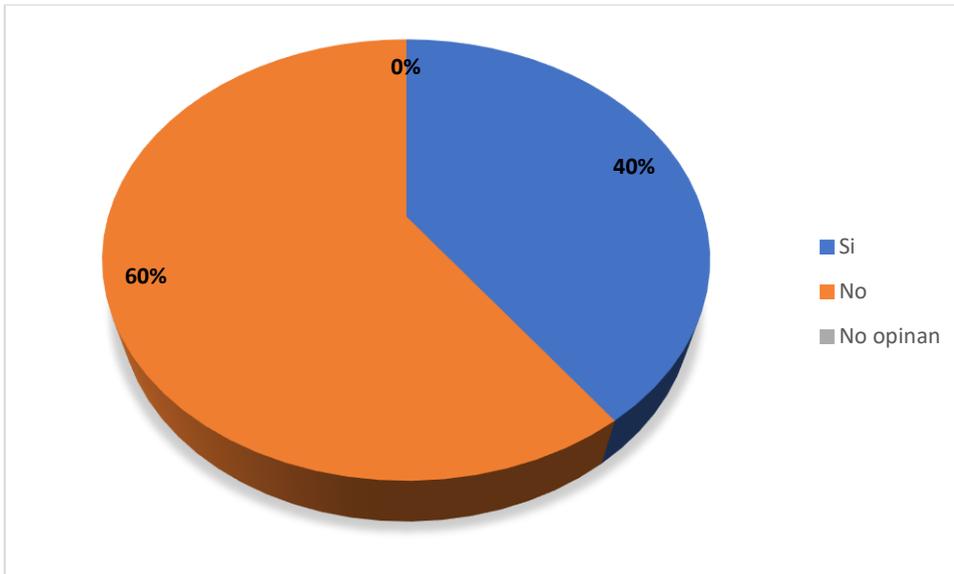


Figura 11. Desarrollo de ideas para solución de problemas

Fuente. Tabla 3

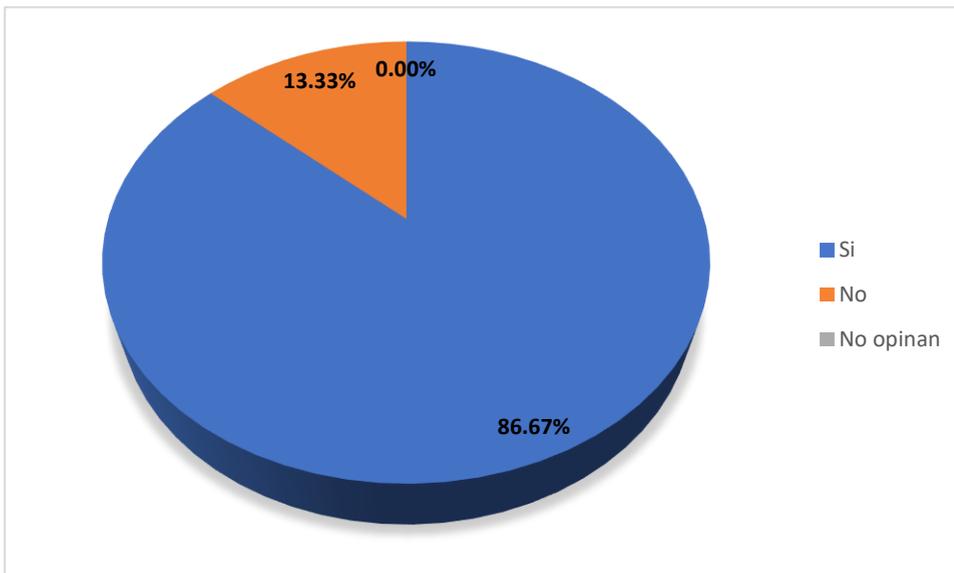


Figura 12. Insumos de calidad para la elaboración del pan

Fuente. Tabla 3

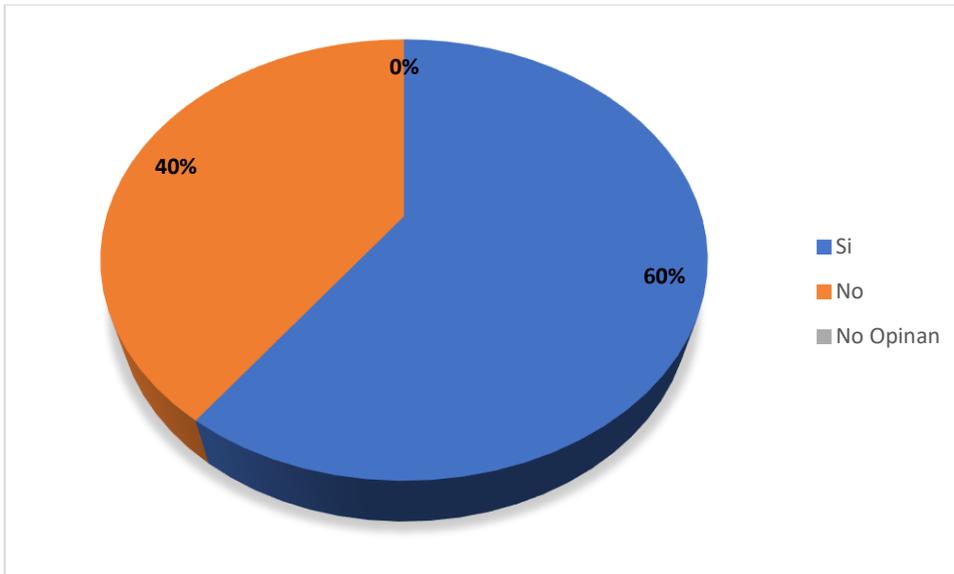


Figura 13. Procedimientos adecuados para la calidad del producto

Fuente. Tabla 3

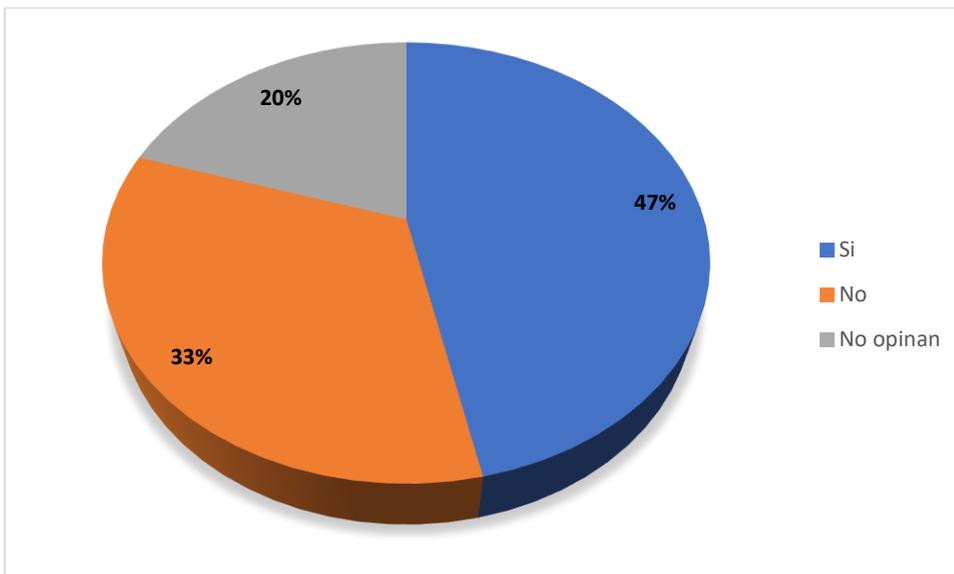


Figura 14. Políticas de mejora continua

Fuente. Tabla 3

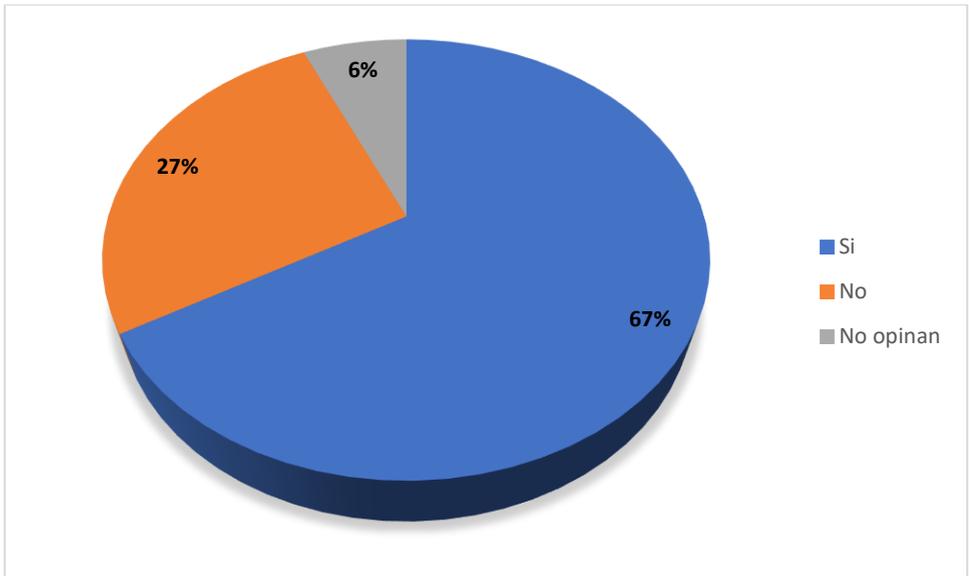


Figura 15. Toma de decisiones oportunas

Fuente. Tabla 3

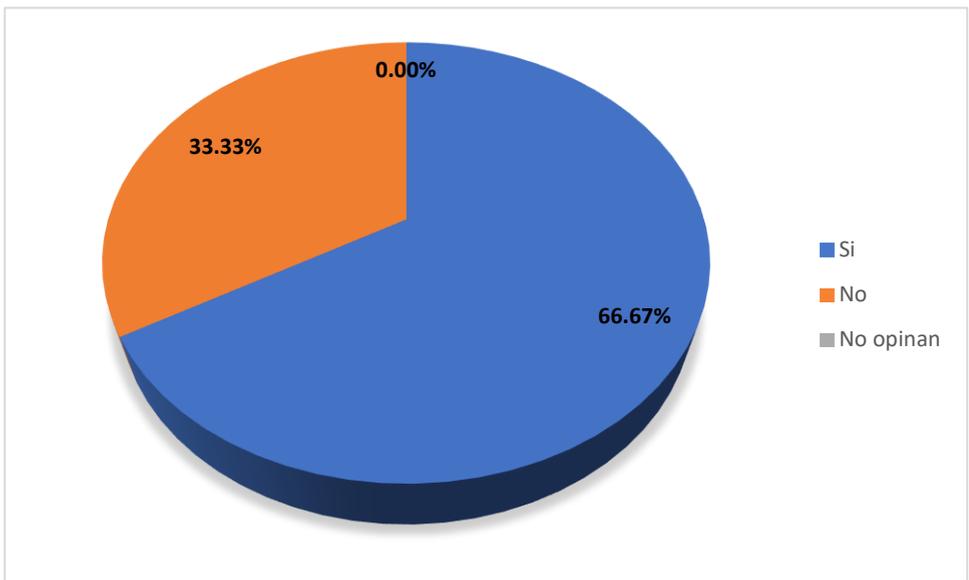


Figura 16. Control de calidad (Propietarios-proveedores)

Fuente. Tabla 3



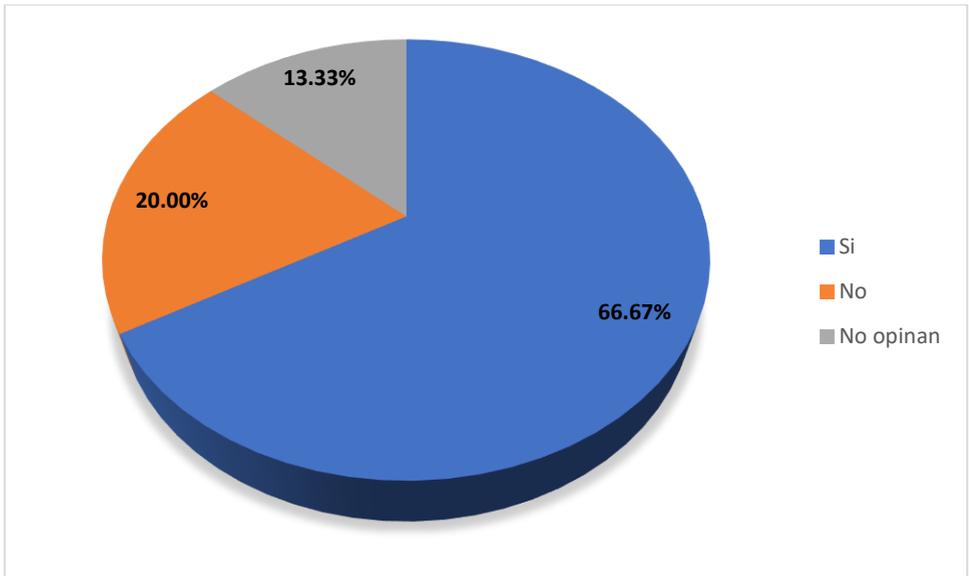


Figura 17. Relación proveedores-propietarios

Fuente. Tabla 3

**Características de los valores personales en panadería del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura – 2019**

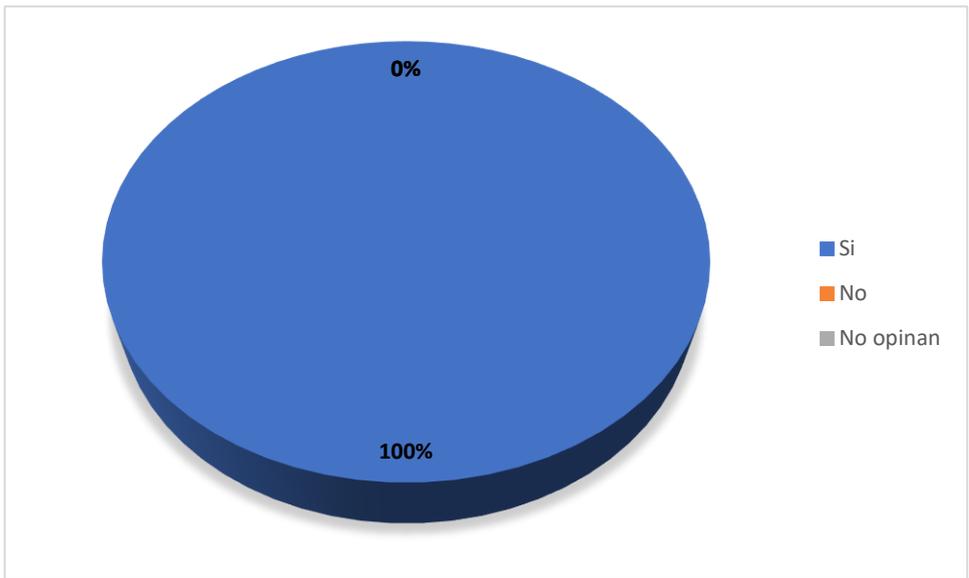


Figura 18. Valor de la honradez

Fuente. Tabla

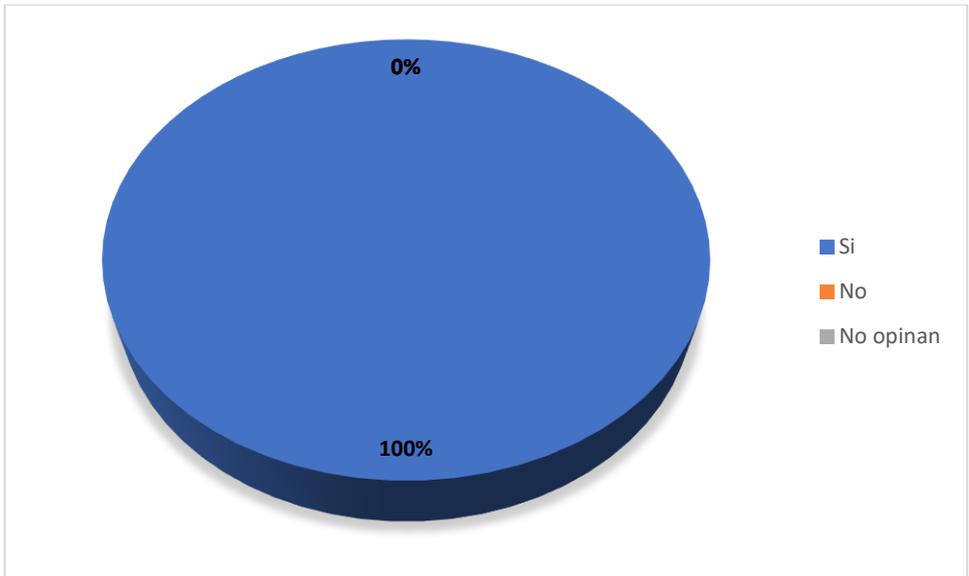


Figura 19. Valores y su impacto positivo

Fuente. Tabla 4

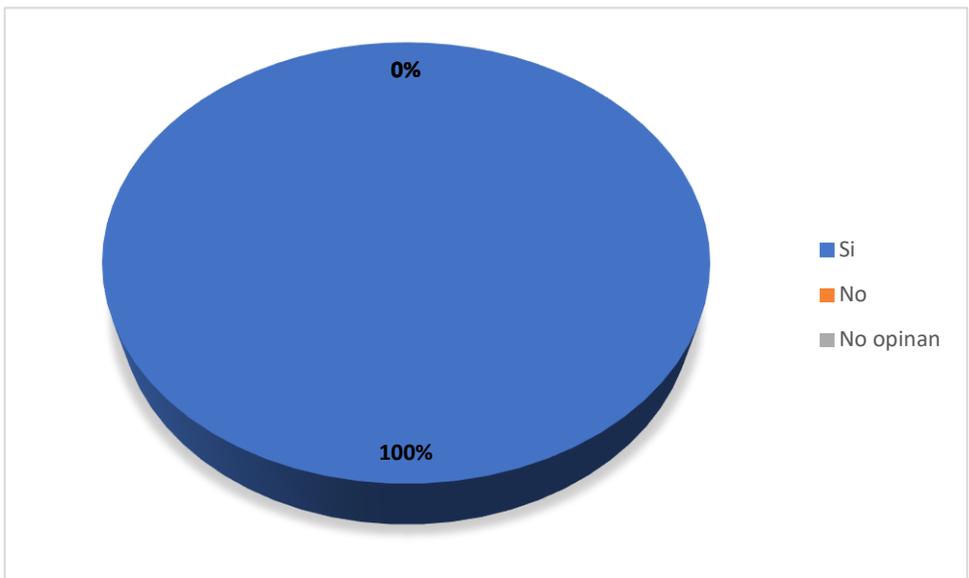


Figura 20. Personal con carisma

Fuente. Tabla 4

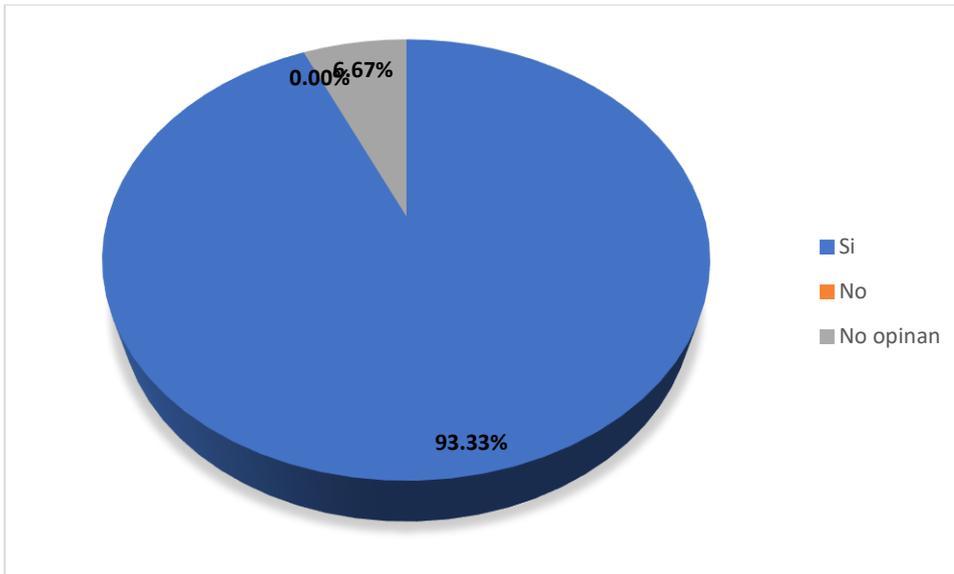


Figura 21. Importancia a las necesidades de los demás

Fuente. Tabla 4

**Dimensiones de los valores personales como medio para elevar el fortalecimiento en el personal de las panaderías del A. H Consuelo de Velasco distrito 26 de octubre, Piura-2019**

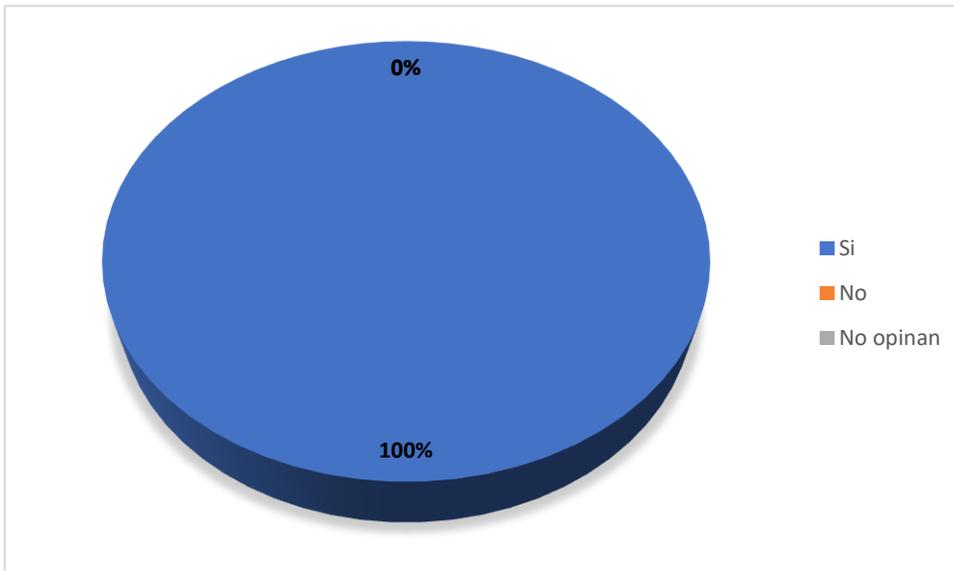


Figura 22. Orden y limpieza

Fuente. Tabla 5

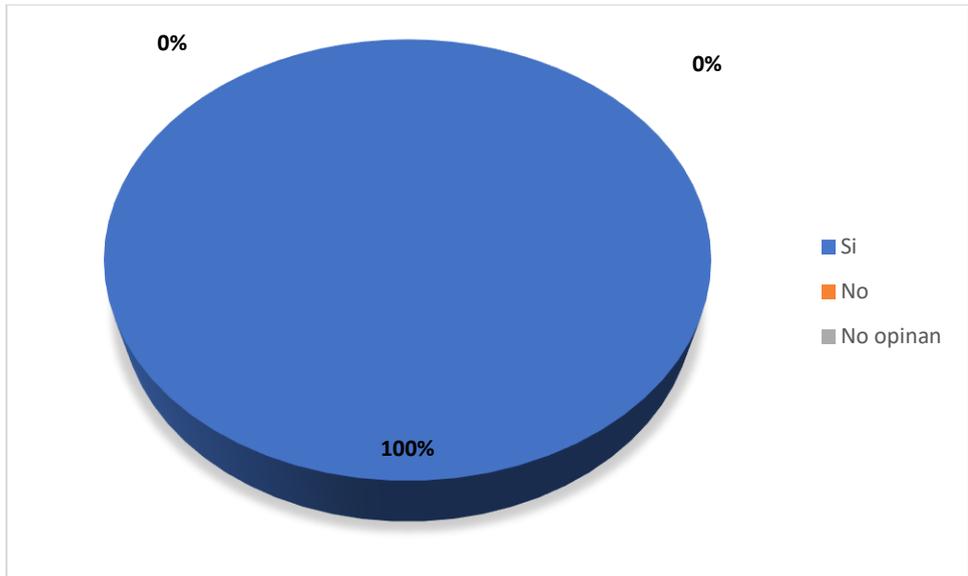


Figura 23. Verificación de los instrumentos de producción

Fuente. Tabla 5

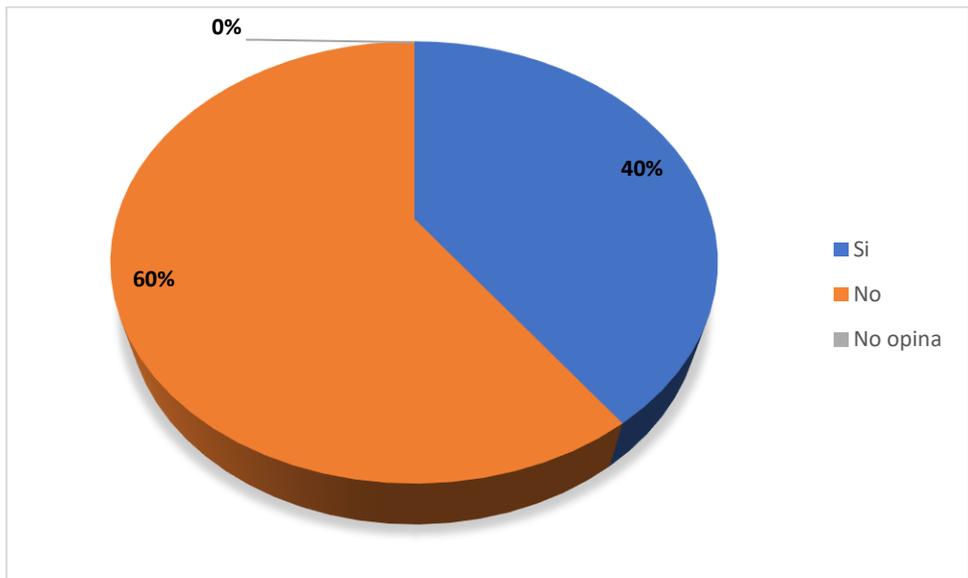


Figura 24. Toma de decisiones individual

Fuente. Tabla 5

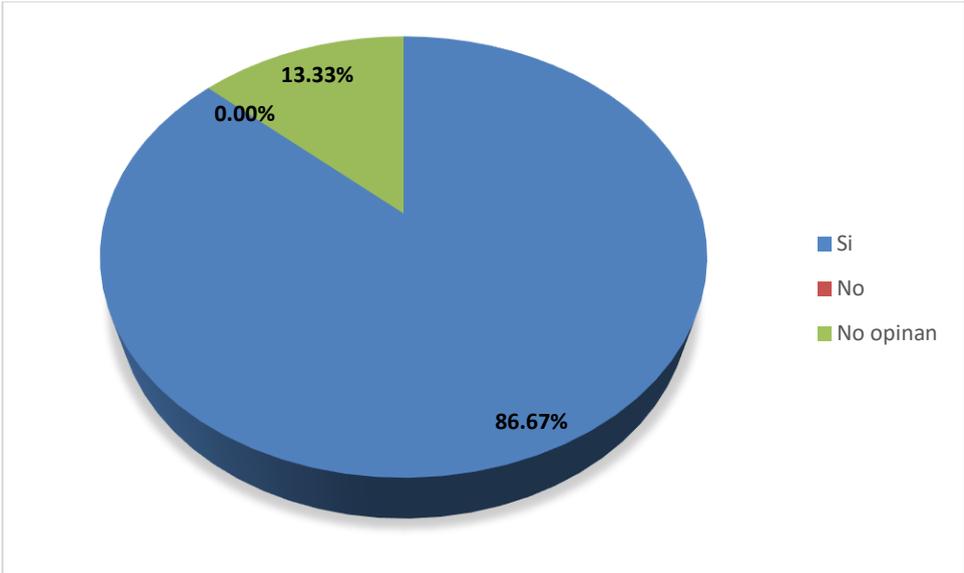


Figura 25. Persona exitosa

Fuente. Tabla 5

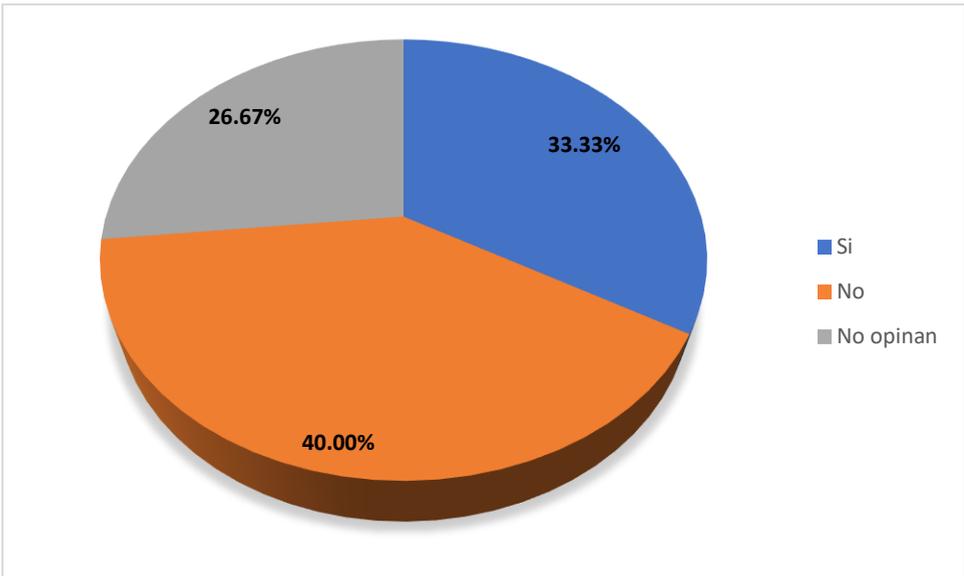


Figura 26. Empoderamiento en el puesto que ocupa

Fuente. Tabla 5

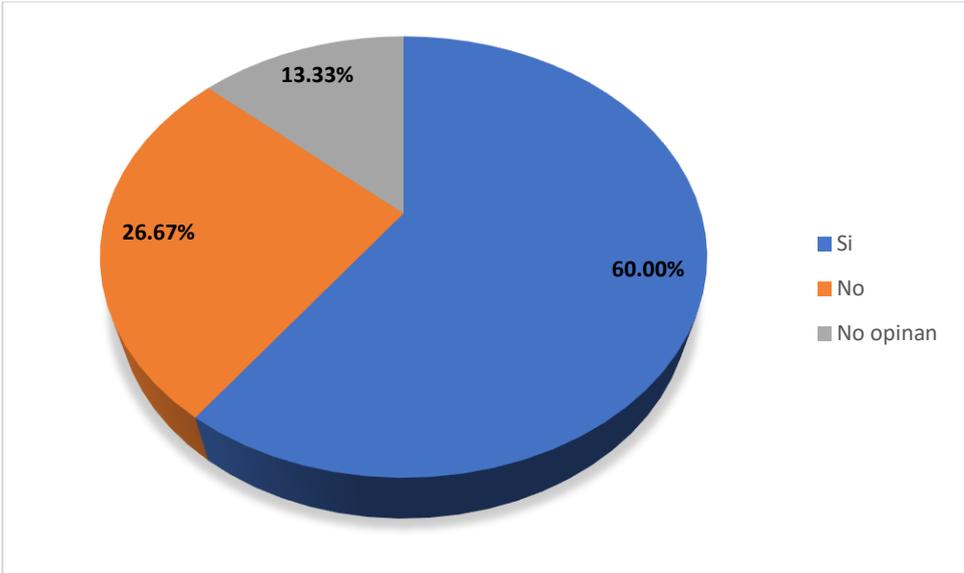


Figura 27. Independencia en las labores

Fuente. Tabla 5

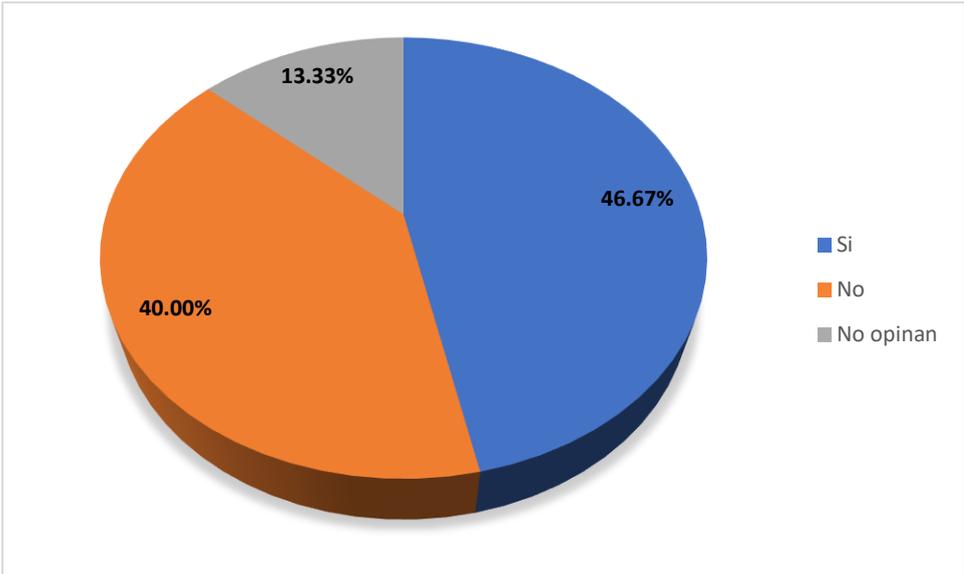


Figura 28. Personas deben hacer siempre lo que se les dice

Fuente. Tabla 5

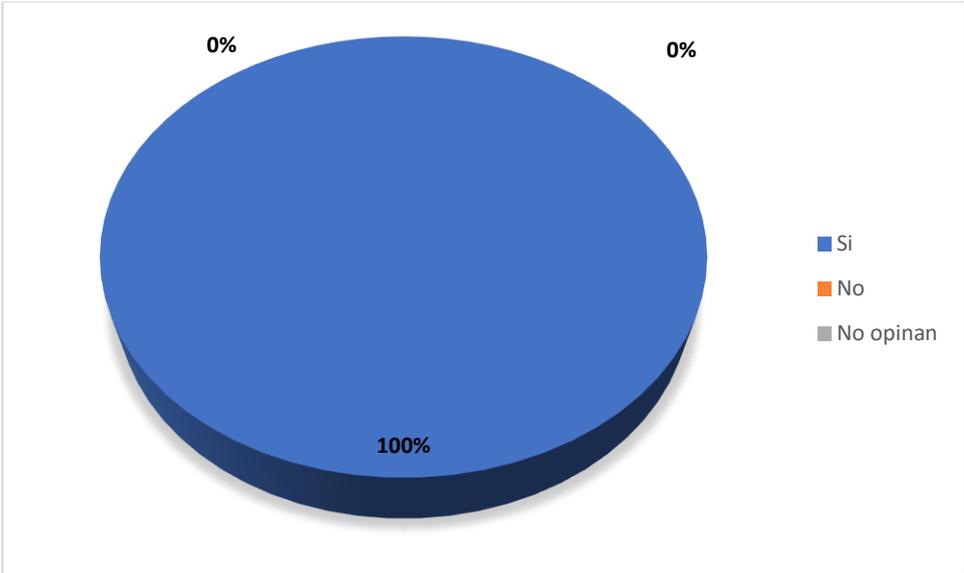


Figura 29. Trato Igualitario (dueños, trabajadores y clientes)

Fuente. Tabla 5

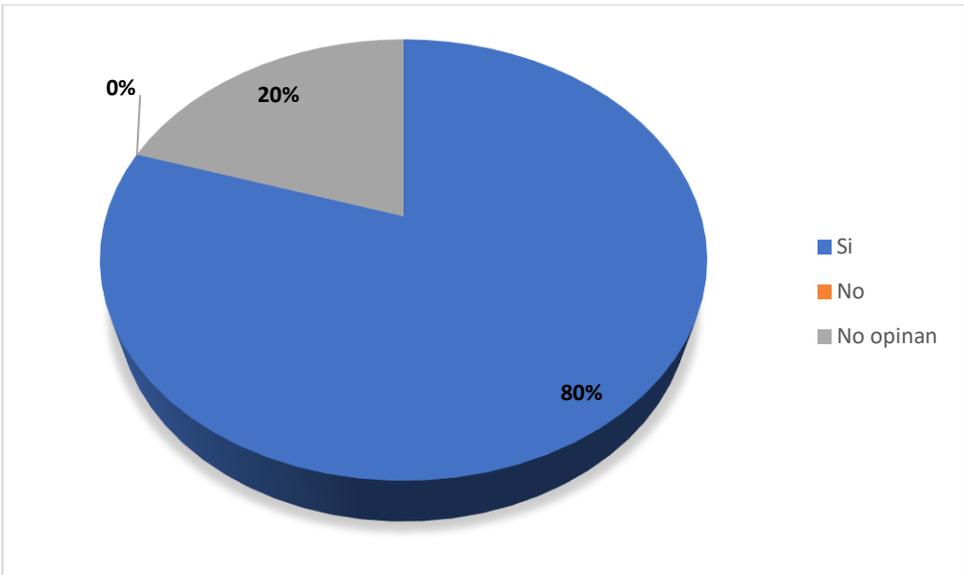


Figura 30. Valores estimulan una mejor actividad

Fuente. Tabla 5

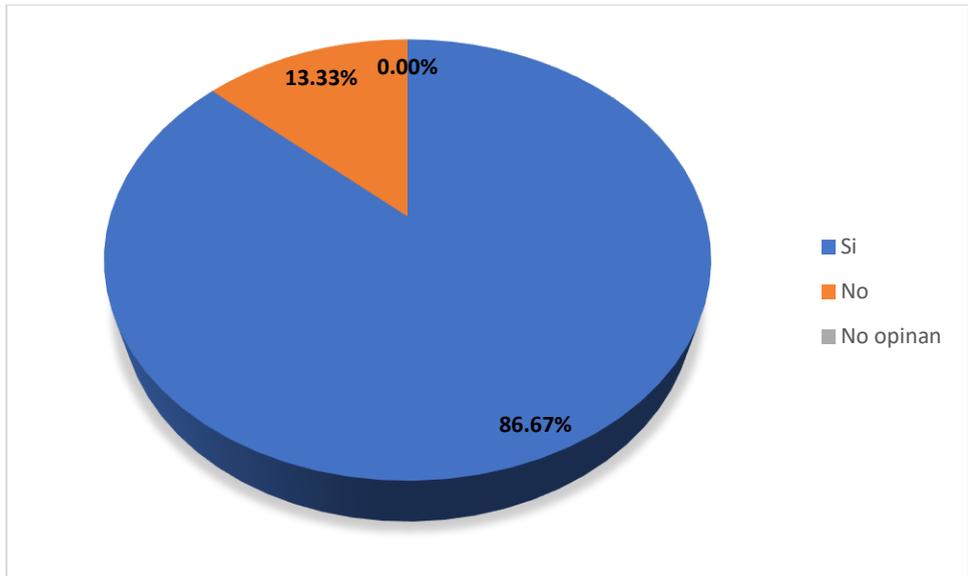


Figura 31. Costumbres y las tradiciones

Fuente. Tabla 5