



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN: CASO EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA
D'RENZO - CALLERÍA, 2020**

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

AUTOR:

BRAVO RENGIFO, MIRTHA MARIFE

ORCID: 0000-0001-8920-6977

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bravo Rengifo, Mirtha Marifé

ORCID: 0000-0001-8920-6977

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2077-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinoza Otaña, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2077-6920

Miembro

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Espinoza Otaya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi familia por el apoyo incondicional que he recibido en todo este tiempo de estudio

DEDICATORIA

A mis padres por sus inmensos apoyos durante este proceso.

RESUMEN

Este estudio tuvo como **objetivo** determinar cómo la mejora de proceso de planificación llega a influir en la gestión de la Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020, misma que actualmente enfrenta una crisis económica debido a: la baja calidad de la materia prima implementada para realizar sus panes y pasteles; la constante rotación del maestro panadero; la falta de sistemas estandarizados de gestión e indicadores; y por su puesto esto se traduce a un producto con textura y sabor poco agradable. Para ello se aplicó una **metodología** cuantitativa, de **nivel** descriptivo y **diseño** no experimental, la población fueron los trabajadores de la Panadería y Pastelería D'Renzo; la muestra fue no probabilística y consideró a todos empleados de la Panadería y Pastelería D'Renzo. Para recabar información se aplicó la al personal, cuyos datos permitieron determinar que: el 90 % de empleados considera que la gerencia desconoce de técnicas adecuadas para la toma de decisiones; el 80% indicó que no existen mecanismos oportunos de control; y el 90% afirmó que tampoco existen auditorías preventivas. En ese aspecto, **se concluyó** que la microempresa no planifica sus actividades, muy pocas veces aplican la mejora continua, no cuentan con un organigrama.

Palabras clave: Gerencia, proceso de planificación, toma de decisiones, sistema administrativo.

ABSTRACT

This study aimed to determine how the improvement of the planning process influences the management of the Bakery and Pastry D'Renzo - Callería, 2020, which is currently facing an economic crisis due to: the low quality of the raw material implemented to make your breads and cakes; the constant rotation of the master baker; the lack of standardized management systems and indicators; and of course this translates to a product with a not very pleasant texture and taste. For this, a quantitative methodology was applied, of descriptive level and non-experimental design, the population was the workers of the Bakery and Pastry D'Renzo; The sample was non-probabilistic and considered all employees of the D'Renzo Bakery and Pastry Shop. To collect information, the information was applied to the personnel, whose data allowed determining that: 90% of employees consider that the management does not know adequate techniques for decision-making; 80% indicated that there are no appropriate control mechanisms; and 90% affirmed that there are no preventive audits either. In this regard, it was concluded that the microenterprise does not plan its activities, they very seldom apply continuous improvement, they do not have an organization chart.

Keywords: Management, planning process, decision making, administrative system

ÍNDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Antecedentes internacionales	4
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	5
2.1.3. Antecedentes regionales	6
2.1.4. Antecedente local	7
2.2. Bases teóricas de la investigación	9
2.2.1. Gestión de calidad	9
2.2.2. Sistemas de gestión.....	9
2.2.3. Enfoque y beneficios de la gestión por procesos.....	9
2.2.4. La administración	10
2.2.5. Proceso de planificación.....	10
2.3. Marco conceptual	10
2.3.1. Glosario de términos.....	10
2.4. Variables.....	11
2.4.1. Variable 1: Planificación	11
2.4.2. Variable 2: Gestión	11
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Diseño de investigación.....	11
3.1.2. Nivel de investigación	12
3.2. Población y muestra.....	12
3.2.1. Población	12
3.2.2. Muestra	12
3.3. Definición y operacionalización de las variables	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.4.1. Técnicas	15

3.4.2. Instrumentos	15
3.5. Plan de análisis	15
3.6 Matriz de consistencia	15
3.7. Principios éticos.....	18
IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
4.1. Resultados.....	19
4.2. Análisis de resultados	23
V. CONCLUSIONES	26
5.1. Conclusiones.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	21
6.1. Recomendaciones.....	23
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	31
Anexo 1. Cronograma.....	31
Anexo 2. Presupuesto	32
Anexo 3. Encuesta	33
Anexo 4. Consentimiento informado.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición y operacionalización de las variables	13
Tabla 2 Matriz de consistencia de la investigación	16
Tabla 3 Planificación y ejecución.....	19
Tabla 4 Carga de trabajo y organigrama	19
Tabla 5 Características de la gestión de calidad	21
Tabla 6 Mejora continua.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Planificación y ejecución	19
Figura 2 Carga de trabajo y organigrama	20
Figura 3 Características de la gestión de calidad.....	21
Figura 4 Mejora continua	22

I. INTRODUCCIÓN

En la ciudad de Pucallpa se puede apreciar la gran cantidad de Panificadoras que hay, puesto que es un producto de consumo masivo y de alcance al bolsillo del consumidor.

El interés que se mostró para realizar la investigación acerca del proceso de planificación y su incidencia en la gestión fue por las constantes observaciones que se realizó en el rubro de las panaderías y pastelerías de nuestro distrito, por esta razón, se ha elegido a la micro empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020 que viene laborando más de 2 años en la ciudad de Pucallpa y que hoy empieza a experimentar nuevos retos en un entorno muy competitivo que es el de las panificadoras.

Se evidenció algunas insatisfacciones por parte de los consumidores quien son muy consecuentes con el consumo de los productos que ofrece Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020, como consecuencia del mal manejo de planificación en la gestión de sus productos de panificación.

Es muy importante que exista un buen proceso de planificación en la gestión de sus productos para contar con resultados que sea apetecible para el consumidor, la combinación de estos dos factores serán la base esencial para la investigación, se encontró un problema dentro de la empresa que necesita urgentemente ser resuelto para ejecutar las exigencias de los consumidores.

Considerando lo expuesto anteriormente, el tipo de metodología que se utilizó fue cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño: no experimental transversal.

La justificación del estudio permitirá a la Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020 contar con un buen proceso de planificación, esto

servirá para llevar a cabo sus gestiones, no sólo estará siendo beneficiado con buenos resultados la empresa, sino también los consumidores de quien toda empresa depende para llegar a sus objetivos.

Tuvo como objetivo general, Determinar cómo la mejora del proceso de planificación llega a influir en la gestión: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.

Tuvo como objetivos específicos:

- Determinar el proceso de planificación: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020
- Determinar la práctica de gestión: caso empresa panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.

La mype Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020 viene laborando en nuestro distrito más de 2 años en el rubro de la panificación, ha logrado ganarse la confianza y fidelidad de los consumidores, puesto que brindan un buen servicio, buenos productos y con precios muy accesibles.

Tuvo como enunciado de problema: ¿De qué manera se puede mejorar el proceso de planificación para la obtención de una adecuada gestión: Caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020?

Ésta empresa ha venido teniendo ligeros cambios en su producción que vienen ofreciendo a sus consumidores, se hace mención que como problema principal en el interior de la Panadería y Pastelería D'Renzo es la mala y baja presencia de los productos y/o ingredientes usados para la elaboración de panes, ya que estos ingredientes están presentando baja calidad, dejando sin alternativas a los consumidores interesados en cuidar su salud, dejando entre ver así el mal proceso de planificación que se encuentran elaborando en la Panadería y

Pastelería D'Renzo, teniendo como resultado negativo la inconformidad por parte de los consumidores hacia los productos elaborados dentro de la mype.

Los panes no están siendo elaborados de una manera correcta, están teniendo una textura más dura de lo habitual, los pasteles son muy húmedos en la sección de abajo, la textura y el buen sabor de los panes y pasteles era lo que a la Panadería y Pastelería D'Renzo les representaba como una buena panificadora, ahora con estos problemas la mype está teniendo algunos malos comentarios por parte de sus clientes.

El mal proceso de planificación que está teniendo la mype ocasiona malestares en los consumidores y pérdidas en las ventas de productos.

La Panadería y Pastelería D'Renzo estaba siendo muy bien acogida por las personas por el buen sabor de sus panes y pasteles y aparte de eso que la mype vende sus productos a un precio sumamente accesible al bolsillo del consumidor y eso le hace mucho más interesante, la mype no cuenta con un maestro panadero estable en la empresa y eso es por distintas razones como llegarse a enfermar y pedir descanso e inmediatamente la Panadería y Pastelería D'Renzo tiene que buscar otro maestro panadero y eso hace que el sabor, la textura de los panes y pasteles cambien de inmediato, teniendo como resultado negativo la inconformidad por parte de los consumidores hacia los productos elaborados dentro de la panificadora.

El mal proceso de planificación que se está realizando no permite a la empresa seguir creciendo económicamente, seguir maximizando sus ventas como lo estaba logrando desde casi 2 años, si la mype no soluciona el problema a tiempo y sigue avanzando al mismo ritmo estará minimizando sus ventas cada día más, esto le generará pérdidas económicas, pérdidas de consumidores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Existen varios estudios realizados e otras panaderías con similares condiciones, así por ejemplo la tesis de Candilejo (2016) de Ecuador, en donde se hizo un diseño del sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2008 y 22000:2005, para lo cual el autor implementó una metodología cualitativa que le permitió establecer procesos estratégicos, operativos, de apoyo y generar un esquema general en donde se estableció como cada uno de estos procesos se integran entre sí dentro de la cadena de producción.

Por otro lado, Cano y Galindo (2017) de México desarrollaron un plan de negocios para la panificadora San Francisco en Chimalhuacán, para lo cual partieron de un estudio de mercado que les permitió identificar si las condiciones del sector y la clientela eran adecuadas, posteriormente una evaluación financiera para determinar la capacidad de la empresa para mejorar sus procesos y si a partir de este cambio en sus estrategias se logra incrementar las ventas. En este caso, el valor agregado de la panadería es que cuentan con productos bastante saludables y aptos para personas con diabetes y celíacas (intolerancia/alergia al gluten). Cabe mencionar que entre los resultados obtenidos se logró el 1% de incremento en ventas, que si bien no era el resultado que esperaban indudablemente permitió mejorar los procesos internos de la empresa lo que se traduce a mayor clientela diaria.

Tudela, G. (2019) En su Tesis titulada “Plan de negocios para la comercialización de productos de panadería nutritiva y saludable en La Paz, Bolivia”. Para optar el título de Magíster En Gestión Y Dirección De Empresas,

En la universidad de Chile facultad de ciencias físicas y matemáticas departamento de ingeniería industrial. Tuvo como Objetivo General desarrollar el proceso de decisión estratégica, bajo el análisis interno y externo de la industria, determinando los factores claves del éxito, para posicionar una marca andina de panadería saludable de modo rentable, a fin de evaluar la implementación de 3 locales en la ciudad de La Paz, Bolivia en el intervalo de 5 años. , para la cual utilizó una Metodología de análisis estratégico , llegando a la Conclusión Se logró diseñar con éxito un plan de negocios para la comercialización de productos de panadería nutritivos y saludables en base a harinas obtenidas de cereales andinos y productos saludables para La Paz, Bolivia, el cual satisface a una problemática de salud, cambios en el estilo de vida y accesibilidad del consumidor final, cuyo modelo de negocio a su vez ofrece un concepto de cadena o tiendas de panadería.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el trabajo de Taboada (2017) titulado “Mecanismos de control interno en el área del almacén de las panaderías en el Perú, caso práctico Panadería Negociaciones Mabilpa SRL Piura, 2016” tuvo como objetivo general determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén. Para ello llevó a cabo una investigación cualitativa que le permitió establecer un control adecuado de inventarios, cumplir con normas de calidad, desarrollar un centro de costos e inventarios y de esta manera precautelar un correcto estado financiero de la empresa y un producto final apetecible.

Por su parte, en el estudio de Atencia (2018) se analizó la gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas de panadería en el distrito de Huaraz, en donde se determinó que en realidad los productores y dueños de estas empresas no estaban realmente interesados en implementar un proceso de mejora continua,

debido sobre todo a que esto implica planificar, verificar y evaluar constantemente las actividades.

Briones & Ojanama (2017) en sus proyecto “La planificación estratégica y su relación con las estrategias de promoción en la Panadería Celendín en la ciudad de Moyobamba, periodo 2017” tuvo como objetivo determinar la relación de la planificación estratégica y las estrategias de promoción en la Panadería Celendín de la ciudad de Moyobamba, en el periodo 2017, con un tipo de investigación aplicada, un nivel de investigación correlacional, de diseño no experimental transversal con una muestra de 56 clientes, Concluyendo que que la planificación estratégica tiene relación con las estrategias de promoción en un 52,56% de correlación positiva media siendo así que se aceptó la hipótesis de investigación (H1) donde señala que “La planificación estratégica se relaciona directamente con las estrategias de promoción en la Panadería Celendín de la ciudad de Moyobamba, en el periodo 2017”.

2.1.3. Antecedentes regionales

En este ámbito se resalta el trabajo de Martínez (2017), en el cual se analizó y diseñó un sistema de control de asistencia para la panificadora “Pan de Dios” en Tumbes. Ciertamente este estudio no estuvo enfocado en el producto per se, pero abordó un tema importante como es la satisfacción del personal de la empresa el cual incide directa e indirectamente en el producto final que se obtiene. Es así que inicialmente se determinó que el 80% del personal no estaba satisfecho con el control de asistencia que tenían hasta ese entonces, cifra que tuvo un cambio contundente ya que el 93% estaba totalmente de acuerdo con la nueva propuesta.

Por su parte, Huamán (2017) en su trabajo “Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la

panadería LULI” en Cajamarca, concluyó que las deficiencias del negocio se originaban principalmente porque las actividades se realizaban en base a conocimientos empíricos y no alineados a procesos enfocados a resultados. Por lo tanto, desarrolló un sistema completo en donde se definió de manera sistemática cada actividad en la que se incurre en el negocio, desde la producción hasta la venta, las cuales además se alinean a un manual de procedimientos; en este punto se identificó que la fase más álgida es la producción, ya que de esta depende el obtener un producto de alta calidad.

Torobeo (2019). En su investigación Planificación estratégica en la empresa panificadora las delicias de santa rosa e.i.r.l – lima, 2018. tuvo como objetivo diagnosticar de la planificación estratégica en la empresa panificadora las Delicias de Santa Rosa E.I.R.L Lima, 2018, en el estudio se describió las características que presenta la empresa con respecto a la planificación estratégica, el diseño fue no experimental, la población de estudio fueron 6 persona que tienen mayor influencia en las decisiones empresariales, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyendo que el diagnóstico encontrado que no se realiza una planificación estratégica lo que conlleva que no tengan objetivos estratégicos en la empresa ya que ni se cuenta con una planificación estratégica, lo que da entender que se trabaja en base a la experiencia que se ha obtenido en el crecimiento de la empresa, sin embargo, si se pretende obtener mejores resultados es muy importante que se definan objetivos a corto y largo plazo.

2.1.4. Antecedente local

En la tesis de Acosta (2017) titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial rubro

elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017”, se buscó determinar la relación que existe entre el servicio al cliente y las ventas de la panadería, para lo cual se implementó una investigación cuantitativa descriptiva, de diseño no experimental transversal. Esto permitió determinar que de las panaderías estudiadas, el 100% tienen objetivos claros pero no cuentan con procesos establecidos, organigramas ni manuales, pues todo el giro de negocio se lo maneja de manera empírica; no obstante, el 87,5% de ellas si tienen personal capacitado para la elaboración de panes y pasteles.

Belzusarri, Cachay, León, & Yesang, (2018). En sus tesis Plan de negocio para una panadería especializada en panes enriquecidos con granos andinos del Perú. Este plan de negocios presenta como objetivo principal desarrollar una panadería especializada en la producción de panes enriquecidos con granos locales como Quinoa, Chia, Kiwicha y Kañiwa, en el mercado meta correspondiente a los distritos de Surquillo, Santiago de Surco y San Borja. Los productos ofertados destacan por ser productos de alto valor nutricional e impacto local, por ser productos elaborados con materias primas andinas. La introducción de los productos está dirigida; con un precio competitivo, al sector socioeconómico A, B y C, con la finalidad de generar una nueva alternativa de consumo valorando las propiedades del producto. Se concluyó que el plan de negocio demuestra que a través de una aplicada cadena de suministro teniendo como base operativa el modelo SCOR el cual interrelacionó los procesos de planificación de demanda, abastecimiento de producto con una correcta administración de proveedores, gestión de almacén e inventarios, producción del pan, distribución interna y una correcta aplicación de devoluciones, es operativamente viable. Es importante detallar que para que el modelo mencionado

haya optimizado su eficiencia debió estar respaldada por objetivos concretos e indicadores de gestión que vayan interrelacionado con su progreso en el tiempo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

De acuerdo a Pola (1988), la calidad se establece como aquello que el consumidor está dispuesto a pagar en base al producto o servicio que adquiere. Es decir, a mejor calidad mayor es la probabilidad que el cliente pague el precio ofrecido, tomando en cuenta que este debe ir acorde al mercado.

2.2.2. Sistemas de gestión

Rafael (2010) en su blog “Sistemas de gestión de calidad”, establece que un sistema de gestión está compuesto por varias actividades que se interconectan con el fin de lograr un producto o servicio de alta calidad. En el caso de la panadería, por ejemplo, este sistema de gestión es deficiente y actualmente se traduce a productos que son poco apetecibles para el consumidor y por lo tanto en una baja de ventas.

2.2.3. Enfoque y beneficios de la gestión por procesos

En el artículo “La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente” publicado en la Revista Científica “Visión de Futuro” por Mallar (2010), se establece que la gestión por procesos es una herramienta poderosa que permite obtener resultados eficientes, ya que busca optimizar cada una de las actividades que se realizan en un negocio. Por lo tanto, en el caso de la panadería es indispensable dejar de lado las decisiones empíricas y dar paso a procesos estructurados y sistemáticos que permitan desarrollar las actividades con mayor eficiencia, enfocadas a objetivos claros.

En ese sentido, es indispensable tener clara las metas que se desean alcanzar ya que estas determinan el norte de la organización y el camino que se debe tomar para cumplir con las expectativas de los propietarios del negocio, así como de los clientes.

La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería). Así el éxito de una empresa, en definitiva, dependerá de la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados. (Mallar, 2010)

2.2.4. La administración

Ordway (1956) define a la administración como “el conjunto de actividades propias de ciertos individuos que tienen la misión de ordenar, encaminar y facilitar los esfuerzos colectivos de un grupo de personas reunidos en una entidad, para la realización de objetivos previamente definidos”. Por lo tanto, es indispensable lograr una administración sólida en la panadería ya que de esta depende alcanzar una estabilidad financiera, con mayor rentabilidad y sostenibilidad a corto y largo plazo.

2.2.5. Proceso de planificación

Según Pérez (2016) La idea de anticipación de resultados, elaboración de normas, para poder definir la planificación como la organización y coordinación, para poder decidir anticipadamente de lo que pretendemos realizar y así de tal modo establecer métodos para alcanzar objetivos que nos hemos trazados

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Glosarios de términos

- **Planeación.** Crear estrategias para un resultado exitoso.

- **Transversal.** Algo que cruza o atraviesa.
- **Investigación.** Es el resultado de lo que se averigua.
- **Sistema.** Conjunto de medidas que se relacionan entre sí.
- **Elaboración.** Acción de preparar.
- **Consecución.** Adquisición, obtención.

2.4. Variables

2.4.1. Variable 1: Planificación

Esta se considera como un proceso continuo que se adapta de manera óptima a los cambios del ambiente en torno a cada organización (Barriga, 2009).

2.4.2. Variable 2: Gestión

Marchán (2015) considera a la gestión como mecanismos que permiten a las empresas mantenerse sólidas y competitivas en el mercado, para lo cual deben ofertar productos o servicios diferenciadores y de alta calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

La investigación se desarrolló con un enfoque transversal, no experimental, ya que a ningún momento se tomó alguna acción intencional sobre las variables estudiadas; y finalmente es cuantitativa descriptiva porque se recabaron, analizaron datos mediante instrumentos de medición y se presentaron resultados en base a los aspectos claves de las variables (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación es descriptiva, ya que este modelo permite describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos que se relacionan entre sí (Hernández et al., 2014) .

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está compuesta por todos los trabajadores de la Panadería y Pastelería D'Renzo - Callería 2020

3.2.2. Muestra

La muestra es no probabilística y está conformada por el 100% de la población que son los 10 trabajadores de la Panadería y Pastelería D'Renzo - Callería 2020.

3.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1

Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definiciones conceptuales	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem de cuestionario	Escala
Planificación	Proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en torno a cada organización y que busca adaptarse a ellos. (Barriga 2009)	Ayuda a prever el futuro de cualquier organización.	Estrategias de planificación	Líneas estratégicas Propósito	¿Se tiene establecidas las líneas de planificación? ¿La gestión tiene propósitos favorables hacia los clientes?	Likert

Gestión	<p>Actividades orientadas a la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos de los objetivos que se desean alcanzar. Estas actividades se deben realizar. (Benavides 2011)</p>	<p>La gestión ayuda a prevenir el resultado que se desea obtener</p>	<p>Principios de la gestión</p>	<p>Enfoque en la mejora continua</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Enfoque en el trabajo en equipo</p>	<p>¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?</p> <p>¿La gestión tiene enfoque en el cliente?</p> <p>¿La gestión se enfoca en el trabajo en equipo?</p>	<p>Likert</p>
---------	---	--	---------------------------------	--	--	---------------

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Arias (2006) define a estas como distintas formas de obtener la información, en donde se emplean diferentes instrumentos de acuerdo a las necesidades que se desean cubrir.

3.4.2. Instrumentos

Para Tamayo (2006), los instrumentos son recursos indispensables en toda investigación científica para lograr recabar los datos necesarios. Así por ejemplo, en este caso se emplearon la observación y encuestas para lograr tener información oportuna que permitió analizar las variables planteadas.

3.5. Plan de análisis

Los datos recabados se analizaron de manera descriptiva y se tabularon en el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.

3.6 Matriz de consistencia

A continuación, en la Tabla 2 se detalla la matriz de consistencia en donde se establece claramente cómo se relacionan los objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores y metodología.

Tabla 2

Matriz de consistencia de la investigación

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Proceso de planificación y su incidencia en la gestión: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.	¿De qué manera se puede mejorar el proceso de planificación para la obtención de una adecuada gestión: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar cómo la mejora proceso de planificación llega a influir en la gestión: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020</p>	Planificación	Estrategias de Planificación	<p>Líneas estratégicas</p> <p>Propósito</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Población: Trabajadores de la microempresa Panadería y Pastelería D'Renzo.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Muestra: 10 trabajadores de la microempresa Panadería y Pastelería D'Renzo. (100% de la población)</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p> <p>Diseño: Transversal, no experimental.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

		<p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar el proceso de la planificación: caso empresa Panadería y Pastelería D’Renzo – Callería, 2020.</p> <p>Determinar la práctica de gestión: caso empresa panadería y Pastelería D’Renzo – Callería, 2020</p>	Gestión	Principios de gestión	<p>Enfoque en la mejora continua</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Enfoque en el trabajo en equipo</p>	
--	--	---	---------	-----------------------	--	--

3.7. Principios éticos

Se toma en cuenta el “Código de ética para la investigación” de la Universidad Católica ULADECH (2019), los cuales se detallan a continuación:

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad. (pp. 2-3)

IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

Determinar el proceso de la planificación: caso empresa Panadería y Pastelería D’Renzo – Callería, 2020, se detallan los resultados a continuación.

Tabla 3

Planificación y ejecución

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Se planifica las operaciones de la Institución	0	0%	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	10	100%
	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0%	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%	10	100%

Figura 1

Planificación y ejecución



Como se puede observar, el 60% de los colaboradores muy pocas veces planifica sus actividades y apenas el 40% lo hace algunas veces. Además, el 60% algunas veces ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado, mientras el 40% muy pocas veces.

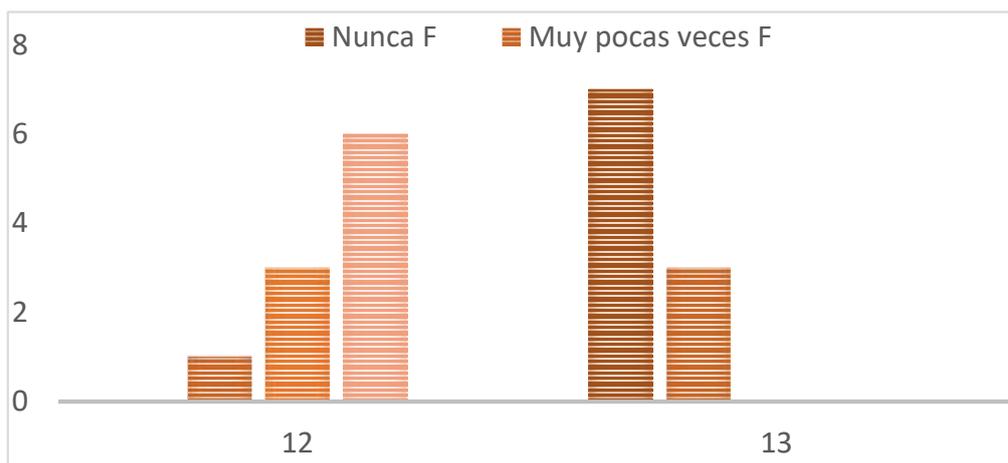
Tabla 4

Carga de trabajo y organigrama

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Existe la distribución de la carga de trabajo formal en la institución	0	0%	1	10%	3	30%	6	60%	0	0%	10	100%
	Existe organigrama y es difundido	7	77,8%	3	22,2%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

Figura 2

Carga de trabajo y organigrama



Los resultados demuestran que el 60% considera que casi siempre existe la distribución de la carga de trabajo formal en la panadería, el 30% afirma que esto sucede algunas veces y el 10% muy pocas veces.

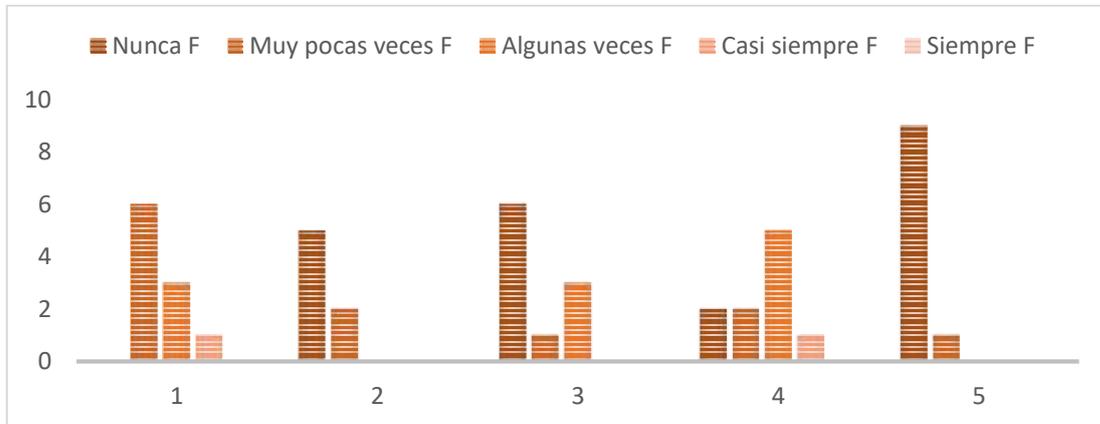
En cuanto a si el organigrama es difundido, el 77,8% afirmo que esto nunca se lo ha hecho, mientras que el 22,2% indica que muy pocas veces si se lo socializó.

Tabla 5

Características de la gestión de calidad

Figura 3

Características de la gestión de calidad



Respecto a realizar encuestas de satisfacción al cliente, el 71.4% indica que esto nunca se lo ha hecho mientras que el 28.6% afirma que muy pocas veces. Por otro lado, en relación a si se motiva el desempeño para generar ideas y aportes, el 60% indica que nunca, el 30% algunas veces y el 10% algunas veces.

Así también, el 50% afirma que algunas veces existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos, mientras que el 20% indica que muy pocas veces, otro 20% nunca y apenas el 10.0% casi siempre. Finalmente, el 90% afirma que nunca se hace uso de herramientas de gestión y solo el 10% indica que sí se implementa.

Tabla 6*Mejora continua*

N.º	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	7	70%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	Se conoce la política de gestión	9	90%	1	10,0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	Se conoce la misión y visión	8	80%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%
	Se guían por un plan de negocio	6	60%	4	40%	0	0%	0	0%	0	0%	10	100%

Figura 4*Mejora continua*

De estos cuatro parámetros analizados, la mayoría contundente se centra en la opción de “nunca”. En ese sentido, el 70% afirma que nunca utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño; el 90% indica que nunca conocen la política de gestión; el 80% nunca ha conocido la misión y visión del negocio; y el 60% informa que nunca se guían por un plan de negocio.

4.2. Análisis de resultados

Con el objetivo de analizar la problemática planteada se establecieron dos objetivos específicos, una por cada variable, siendo el primero: Determinar el proceso de la planificación: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.

En ese aspecto, se pudo evidenciar que el 60% de los trabajadores muy pocas veces tiene una planificación de su trabajo, mientras que el 40% lo hace algunas veces; además, el 60% algunas veces realiza un seguimiento a las actividades y verifica si cumple con lo planificado, pero el 40% indica que esto sucede muy pocas veces. Por otro lado, el 77,8% reitera que desconocen la existencia de un organigrama, pero el 60% considera que casi siempre existe una distribución equitativa de la carga laboral. Estos datos evidencian claramente la falta de organización de la panadería, pues la carencia de un sistema de procesos no permite que exista una eficiencia en toda la cadena de producción y venta, a tal punto que los empleados no tienen una planificación clara. Esto lo analiza también García (2020), en cuya tesis demuestra la importancia de contar con una adecuada comunicación para mantener un buen nivel de clima organizacional y desempeño en la empresa.

Por otro lado, el 50% afirma que algunas veces reconoce habilidades directivas de la gerencia, pero el 40% lo hace muy pocas veces; además, el 90% considera que la gerencia no conoce de técnicas para la toma de decisiones. Estos resultados son alarmantes, ya que los propietarios son quienes guían al negocio para la toma oportuna de decisiones; de aquí se puede concluir que la crisis económica del negocio tiene su base en este punto en particular. En este sentido, en el trabajo de Abanto (2017) se concluyó precisamente que el liderazgo de la

dirección permite lograr resultados de calidad en una panadería, y en general en todo giro de negocio.

En continuidad con los resultados, el 80% indicó que no existen mecanismos oportunos de control y el 90% afirmó que tampoco existen auditorías preventivas. Esto tiene mucha relación con la carencia de procesos administrativos, los cuales son indispensables para dar seguimiento a la planificación establecida a través de la identificación y ejecución de mecanismos eficaces de control (Panduro, 2019).

En relación al segundo objetivo específico: Determinar la práctica de gestión: caso empresa panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020, el 60% de los trabajadores considera que muy pocas veces se aplica la filosofía de la mejora continua, y el 71,4% indica que no se ejecutan encuestas de satisfacción al cliente. Por su puesto, esto debe sustentarse inmediatamente ya que toda empresa requiere conocer el criterio del cliente como una estrategia fundamental para tomar decisiones correctivas y oportunas, tal como lo menciona López (2018) en su trabajo de investigación.

Dentro de este ámbito, el 60% considera que nunca se motiva el desempeño para generar ideas y aportes entre el personal, además que el 70% afirma que no existe interés alguno en estandarizar los procesos por lo que se continúa haciendo actividades de manera empírica, pues el 90% de los trabajadores desconoce el uso de herramientas de gestión. Por su puesto, esto sucede porque en la Panadería no se cuenta con una política de gestión, tampoco están establecidos la misión y visión y por lo tanto no se tiene un norte claro a donde se desea llegar. Cabe aquí mencionar a Camacho (2018), quien sugiere que

la calidad surge desde la gerencia y como consecuencia se traslada a los trabajadores.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Conclusiones del primer objetivo específico: Determinar el proceso de la planificación: caso empresa Panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.
 1. La microempresa no planifica sus actividades.
 2. No cuentan con un organigrama.
 3. No existe mecanismos de control.
- Conclusiones del segundo objetivo específico: Determinar la práctica de gestión: caso empresa panadería y Pastelería D'Renzo – Callería, 2020.
 1. La microempresa muy pocas veces aplica la mejora continua.
 2. No ejecutan encuestas de satisfacción al cliente.
 3. Los trabajadores desconocen qué es gestión.

Recomendaciones

- La microempresa debe de planificar las actividades que realiza, para así poder lograr, llevar a cabo sus objetivos, de ésta manera van a prevenir posibles inconvenientes que se les pueda presentar.
- La microempresa debe de centrarse en brindar un buen producto de calidad a sus consumidores, ya que son ellos la base primordial para que una empresa crezca económicamente, se mantenga en el mercado que es tan competitivo, no hay mayor placer para un empresario que ver a un cliente satisfecho.
- La microempresa debe estar en constante mejora continua, centrarse en levantar errores que se estén cometiendo en relación a los productos que ofrecen.

REFERENCIAS

Acosta, C. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6247/MICROEMPRESAS_GESTION_DE_CALIDAD_ACOSTA_PINA_CESSIO_MANZZINI.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arias, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. (3^{ra} ed). Editorial Episteme.

<https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2016/04/mitos-y-errores-en-tesis-fidias-g-arias.pdf>

Atencia, L. (2018) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micros y pequeñas empresas del rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Huaraz, 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5251/GESTION_DE_CALIDAD_PANADERIAS_ATENCIA_ORTIZ_LIZ_TAYLOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benavides, L. (2011) *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa “San Juan de Bucay” del cantón general Antonio Elizalde (Bucay). Durante periodo 2010 -2011* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Particular de Loja].

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf

Belzusarri Padilla, D. I., Cachay Domínguez, A. Y., León Quiroz, J., & Yesang Merino, S. M. (2018). Plan de negocio para una panadería especializada en panes enriquecidos con granos andinos del Perú.

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1305/2018_MASM_16-1_Gx_T%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Briones Silva, E. J., & Ojanama Ishuiza, L. M. (2019). La planificación estratégica y su relación con las estrategias de promoción en la Panadería Celendín en la ciudad de Moyobamba, periodo 2017.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3516/ADMINISTRACION%20Erlinda%20Jhohanna%20Briones%20Silva%20%26%20Lloysi%20Marlene%20Ojanama%20Ishuiza%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Candilejo, E. (2016). *Diseño del sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2008 y 22000:2005, para la panadería y pastelería “Indupanés” de la ciudad de Riobamba para el año 2015* [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8498/1/12T01081.pdf>

Cano, D., y Galindo, R. (2017). *Plan de negocios de la panificadora San Francisco en Chimalhuacán estado de México* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/58843>

Cortes, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015*. Ediciones de la U.

Huamán, L. (2017). *Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca].

https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/936/T016_45959023_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Revista científica Visión de Futuro*, 13(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, F. (2017). *Análisis y diseño de un sistema de control de asistencia para la panificadora Pan de Dios –Tumbes; 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4416/SISTEMA_INFORMATICO_MARTINEZ_CEDILLO_FRANCK_JAIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Méndez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Editorial Limusa.
- Moreno, E. (7 de agosto de 2013). Metodología de la investigación, pautas para hacer la tesis. *Tesis investigación científica*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/objetivos-de-la-investigacion.html?m=0>
- Ordway Tead (1956) Administración.
<https://www.coursehero.com/file/60564754/Arache-Yeralffi-Administracion-pdf/>
- Paredes, E. (2010). *Modelo de gestión de producción y su incidencia en las ventas de la empresa La Raíz de Jeans del Cantón Pelileo* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1529/1/170%20Ing.pdf>
- Pérez, G. (2016) *Diseño de Proyectos sociales: aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación*. Madrid, España: Narcea Ediciones. ProQuest Ebook Central.
- Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/detail.action?docID=5102422>

Pola, A. (1988) *Gestión de Calidad*. Editorial Macambo.

Taboada, C. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las panaderías en el Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3636/CONTROL_INTERNO_ALMACEN_TABOADA_NAVARRO_CINTHIA_JANETH%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Torobeo Velásquez, L. I. (2019). *Planificación estratégica en la empresa panificadora las delicias de santa rosa e.i.r.l – lima, 2018.*

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6002>

Tudela Hernández, G. (2019). *Plan de negocios para la comercialización de productos de panadería nutritiva y saludable en La Paz, Bolivia.*

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/170968/Plan-de-negocios-para-la-comercializaci%3bn-de-productos-de-panader%3ada-nutritiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote [ULADECH].(2019). *Código de ética para la investigación.*

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

ACTIVIDAD/SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Socialización del SPA	X															
Informe final del trabajo de investigación artículo científico	X															
Presentación del primer borrador del informe final		X														
Mejora de la redacción del primer borrador del informe final			X													
Primer borrador de artículo científico				X												
Programación de la segunda tutorial grupal				X												
Mejora en la redacción del informe final y artículo científico					X											
Revisión y mejora del informe final						X										
Revisión y mejora del artículo científico							X	X								
Programación de la tercera tutoría grupal									X							
Calificación del informe final, artículo científico y ponencia por el docente tutor (DT)									X							
Calificación del informe final, ponencia, artículo científico y sustentación por el jurado de investigación										X						
Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el jurado de investigación											X	X	X	X	X	
Publicación de promedios finales																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable (Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	14	0.50	7.00
· Fotocopias	1 millar	220	0.10	22.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	13	2.00	26.00
· Engrapador	Unidad	1	30.00	30.00
· Perforador	Unidad	1	30.00	30.00
· Lapiceros	Docena	1.5	6.00	9.00
· Internet	Horas	1	330.00	330.00
Sub total				454.00
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
Sub total				100.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	10	10.00	100.00
· Alimentación	Persona	10	10.00	100.00
Sub total				200.00
Total de presupuesto desembolsable				754.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				1406.00

Anexo 3. Encuesta

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Proceso de planificación y su incidencia en la gestión: caso empresa panadería y pastelería D'renzo - Callería, 2020, para obtener el título profesional de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 18 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables planificación y gestión. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

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

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

N°	Variable Planificación					
		D1: Análisis situacional				
1	Se planifica las operaciones de la empresa					
2	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
3	Existe la distribución de la carga de trabajo en formal en la empresa					
		D2: Intuición				
4	Existe organigrama y es difundido					
5	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
6	Se conoce la política de gestión					
		D3: Toma de decisión				
7	Se conoce la misión y visión					
8	Se guían por un plan de negocio					
9	¿Se monitorea el cumplimiento de la planeación?					

N°	Variable Gestión					
	D1: Mejora de proceso					
10	¿Se realiza análisis de los procesos?					
11	¿Se elaboran propuesta para mejora?					
12	¿Se ejecutan los planes propuestos?					
	D2: Herramientas					
13	¿Se conoce el uso de técnicas para administrar?					
14	¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?					
15	¿La innovación es parte de mejora de los procesos?					
	D3: Participación					
16	¿Las funciones están alineadas a la misión y visión?					
17	¿La supervisión es eficaz?					
18	¿Existe orientación a lograr valor agregado?					

Fuente: elaborado por Mirtha Marifé Bravo Rengifo

Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "Proceso de planificación y su incidencia en la gestión: caso empresa Panadería y Pastelería D' Renzo — Callería, 2020" y es dirigido por Bravo Rengifo, Mirtha Marifé, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo bravomirta20@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre RENZO ARMANDO SOPHIA RIOSA

Fecha: Pucallpa, 10 de setiembre del 2020.

Correo electrónico. _____

Firma del participante:

itc:

Firma del investigador (o encargado de recoger información)