

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS:
CASO INVERSIONES LALO´S S.R.L, DISTRITO
AYACUCHO, 2019**

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

AUTORA:

GARAGONDO HUAMAN, HERLINDA

ORCID: 0000-0002-0995-4842

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENE

ORCID 0000-0001-8823-2655

AYACUCHO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Garagondo Huamán, Herlinda

ORCID: 0000-0002-0995-4842

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes

ORCID:0000-0001-8823-2655

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

JURADOS

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por haber forjado mi camino, por el sendero correcto por estar conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, brindándome salud.

Le doy gracias mis padres, quienes me han enseñado el valor de las cosas y que todo el esfuerzo no tiene límites cuando te propones alcanzar un sueño. A ellos, todo mi agradecimiento por creer en mí, porque cada uno con su forma y personalidad han sabido enseñarme el camino para poder crecer, emprender y volar.

DEDICATORIA

A Dios porque ha estado presente en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes creyeron en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019?. Teniendo como objetivo general: Describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019. Las dimensiones empleadas en esta investigación fueron: calidad, productividad, satisfacción. La metodología es de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y es de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, así mismo como instrumento que se empleó para recolectar la información es mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas con la escala Likert. Teniendo como resultados que el 75% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo que se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente y el 25% de los encuestados mencionan que están de acuerdo que se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente. Finalmente se concluye que la mejora continua apoya en el análisis de los costos de manera organizada pues va a ayuda a la toma decisiones en forma oportuna, logrando la rentabilidad económica y financiera esperada por la empresa, la mayoría de los trabajadores se preocupan en la mejora continua para la atención al cliente ya que la empresa u organización dan garantía a sus clientes.

Palabras Clave: Calidad, Productividad, Satisfacción, Panaderías y Pastelerías

ABSTRACT

This research work posed the following problem: What are the characteristics of continuous improvement in micro and small companies in the bakery and patisserie sector: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019 ?. With the general objective of: Describing the characteristics of continuous improvement in micro and small companies in the bakery and pastry category: Inversiones Lalo's S.R.L, Ayacucho District, 2019. The dimensions used in this research were: quality, productivity, satisfaction. The methodology is applied with a quantitative approach, descriptive level and is of non-experimental design. The data collection technique was carried out through a survey, as well as the instrument used to collect the information is through a questionnaire that consists of 12 questions with the Likert scale. Taking as results that 75% of respondents indicate that they fully agree that they care about continuous improvement for customer service and 25% of respondents mention that they agree that they care about continuous improvement for customer service to the client. Finally, it is concluded that continuous improvement supports the analysis of costs in an organized way because it will help decision-making in a timely manner, achieving the economic and financial profitability expected by the company, most of the workers worry about improvement continuous for customer service since the company or organization give guarantee to their customers.

Keywords: Quality, Productivity, Satisfaction, Bakeries and patisseries

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	1
ÍNDICE DE GRÁFICOS	1
I. INTRODUCCIÓN	3
II. REVISIÓN DE LITERATURA	8
<i>2.1. Antecedentes</i>	<i>8</i>
<i>2.2. Bases teóricas.....</i>	<i>15</i>
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGÍA.....	26
<i>4.1 Diseño de la investigación.....</i>	<i>26</i>
<i>4.2. Población y muestra</i>	<i>26</i>
<i>4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores</i>	<i>27</i>
<i>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</i>	<i>28</i>
<i>4.5 Plan de análisis</i>	<i>28</i>
<i>4.6. Matriz de consistencia</i>	<i>29</i>
<i>4.7. Principios éticos</i>	<i>30</i>
V. RESULTADOS	31
<i>5.2. Resultados.....</i>	<i>31</i>

5.2. <i>Análisis de resultados</i>	43
VI. CONCLUSIÓN	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	54
<i>Cuestionario</i>	55
<i>Evidencias</i>	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad	31
Tabla 2: La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente.....	32
Tabla 3: Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas	33
Tabla 4: Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa.....	34
Tabla 5: Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa.....	35
Tabla 6: Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente	36
Tabla 7: Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa	37
Tabla 8: Usted se encuentra satisfecho con las políticas establecidas en la empresa	38
Tabla 9: Crees que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua.....	39
Tabla 10: Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables	40
Tabla 11: Cuando usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa.....	41
Tabla 12: Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad.....	31
Figura 2: La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente.....	32
Figura 3: Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas	33
Figura 4: Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa.....	34
Figura 5: Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros.....	35
Figura 6: Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente	36
Figura 7: Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa	37
Figura 8: Usted se encuentra satisfecho con las políticas establecidas en la empresa	38
Figura 9: Crees que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua.....	39
Figura 10: Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables.....	40
Figura 11: Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa.....	41
Figura 12: Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados	42

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas son sociedades económicas formadas por personas naturales o jurídicas cuya finalidad es ocuparse a desempeñar actividades como brindar servicio, productividad, comercialización, y modificación. Surge por necesidad limitaciones para adquirir prestamos, falta de ocupación, dificultades en las gestiones del estado e insuficiencia de recursos económicos, por lo tanto, estas cumplen un rol primordial, otorgando servicios y recursos para la sociedad (Arrieta, 2019).

En el Perú las Mypes se deriva de dos hechos importantes. El primero está relacionado con el ciclo evolutivo en el que la economía pasa naturalmente y se reactiva en ambas etapas (6974, 7892, 8587, años poblados). Con ingresos, intentaron invertir su excedente en un sector rentable); recesión (7678, 8384, 8890, tiempo de cierre de la empresa y cese anticipado, trabajo temporal buscando otro trabajo "Inventado"). La segunda razón para el fortalecimiento temprano de las MPE en la economía.

El proceso de la mejora continua no puede ser radical debe ser planificado adecuadamente para ir mejorando paulatinamente, de haber responsables de los procesos y del proyecto de mejora. El mejoramiento continuo escalonado garantiza mejores resultados a largo plazo ahorrando dinero y recursos que un proceso de mejora radical. La mejora de la calidad de los productos y procesos de producción se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento óptimo de la organización, debido a que, en los últimos años, los clientes exigen que se cumplan los estándares de calidad internacionales. (Palomino,2017)

Alfaro (2018) señala que la mejora continua no solo consiste, en mejorar productos y procesos de las empresas, si no en mejorar la empresa misma, tomando decisiones para evitar que se produzcan defectos a futuro y evitando que se cometan errores graves en la producción. Además de brindar herramientas aplicables en el mundo real para poder implantar una mejora continua de excelencia en la empresa, bajo las normas internacionales de calidad.

La creación de una cultura de mejora continua no es algo que se pueda hacer de un día para otro en una organización, y esto se da tanto en instituciones públicas como privadas; Es un reto cambiar la mentalidad, los hábitos, las técnicas y los conocimientos del ser humano, no existen fórmulas mágicas, ni decisiones rápidas para conseguirlo.

Estas empresas tienen grandes participaciones en todo el mundo, no solo en Europa sino también en Latinoamérica, pero suelen dejar de desarrollarse por su alta calidad y falta de un proceso de mejora continua, según Henríquez (2018) menciona que las pymes latinoamericanas se ven muy afectadas, muchas de las cuales están disminuyendo debido a problemas y al estancamiento del crecimiento y el desarrollo empresarial. Esto se debe a que estas empresas no prestan atención a la calidad y la mejora continua de la gestión. Mención de personal capacitado y calificado para obtener cargos y responsabilidades.

En Perú, las Pymes tienen grandes intereses económicos por su alto nivel de empleo y contribución al producto interno bruto (PIB), pero son emprendedoras porque están dirigidas por personas que no las dirigen. El proceso se centra en la mejora continua con un buen control.

Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas son los principales empleadores y promotores de la producción y desempeñan un papel importante en el desarrollo económico y social de los países y regiones. En los países donde el subempleo es uno de los problemas más graves, es importante considerar el papel del apoyo del gobierno en la mejora del desempeño de las microempresas y las pymes. (Bernedo, 2015).

Actualmente La Calidad se ha convertido en un Área de Conocimiento con capacidad de impulsar la Mejora Continua a través de un Plan de Mejora de Procesos en toda organización que tenga como objetivo la excelencia empresarial, sin embargo no todas las micro y pequeñas empresas del sector construcción que para este caso será materia de análisis están dispuestas a aceptar dicho reto, y esto se debe mayormente a falta de conocimiento ya sea por falta de Información o falta de interés, y por resistencia al cambio. (Nuñez, 2016).

La mejora continua es el conjunto de acciones dirigidas a buscar optimizar la calidad de un producto, proceso o servicio, si bien es cierto no basta solo con implementar lineamientos o procedimientos que conduzcan a la mejora sino del grado de responsabilidad o cumplimiento para con estas por parte del equipo de la organización o proyecto para conseguir el objetivo de excelencia en calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías Lalo's en Ayacucho. (Borja, 2017)

Se planteo con un problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019?. La mejora

continua representa un aspecto muy importante dentro de una organización empresarial porque tal y como lo menciona Esquivel, León, & Castellanos (2017), comprende tanto una filosofía como un sistema designado a hacer mejor todo el tiempo el quehacer en materia: de escenarios de calidad, eficacia, costos, escenarios de agrado, escenarios de seguridad. Es por esto que la utilización de la optimización continua en las Mypes representa un elemento muy sustancial que debe ser tomado presente para volver a nuestra zona más competitiva. La optimización continua se enfoca en hacer mejor la eficacia, maximizar la eficacia y mejorar los costos de servicio y desarrollo.

En la empresa panadería Inversiones Lalo's S.R.L, se encontró que todavía no se tienen estrategias que reafirmen las intenciones de la mejora continua esta empresa; por lo que se pudo observar que dentro de la compañía ni la productividad ni la satisfacción laboral de sus clientes internos esta en optimas condiciones, por lo que se desea beneficiar a esta empresa brindando información relacionada con la mejora continua que esta tendrá deben tomar en cuenta. Que hoy en día el término mejora continua es muy utilizada en las empresas, porque mejora su rendimiento a través de la implementación de nuevos procesos que son supervisados constantemente para ceñirse a los nuevos planes instaurados.

Para poder dar la solución a este problema, se planteó el objetivo principal: Describir las características de mejora continua en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías: Caso Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019. Y los objetivos específicos son: Determinar los niveles de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019. Identificar la productividad en las micro y pequeñas

empresas del rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019. Evaluar la satisfacción de los trabajadores micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019.

Se justifica ya que se va buscar a describir o entender de la mejora continua del áreas de logística de panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019, así mismo brindar un conocimiento en las empresas del rubro panaderías y pastelerías para poder ayudar así ayudar a que estas tengan un conocimiento más cerca de la mejora continua para que estas se garanticen con una seguridad de tener buena calidad, productividad y satisfacción que puedan adquirir los clientes y así aumente su competitividad para que tenga más posición en el mercado y puedan generar y adquirir más utilidades.

En cuanto a la metodología fue de tipo aplicado con la investigación es de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo por la realización de recolección de datos, con un nivel descriptivo ya que describe la realidad de los hechos de cómo son observados y un diseño experimental, porque no se pudo manipulo la variable. Para dar como resultado principal se pudo determinar que el 75% de los encuestados indican que están totalmente de acuerdo que se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente y el 25% de los encuestados mencionan que están de acuerdo que se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente. Se ha llegado a la conclusión que en la empresa la mayoría de los trabajadores se preocupan en la mejora continua para la atención al cliente ya que la empresa u organización dan garantía a sus clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable 1: Mejora continua

Peñañiel (2016) en su trabajo de investigación cuyo título “*Propuesta de un modelo de mejora continua de un sistema de calidad, basados en la norma de gestión de calidad iso 9001:2008 mediante el levantamiento de los procesos de producción, ventas y servicios al cliente, en la compañía Jopaci Cia. Ltda.*” En la ciudad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo general: plantear un modelo de mejora continua que facilite la aplicación de los sistemas de gestión de calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Japasi. Utilizó la metodología cuantitativo y cualitativo. Para obtener la información se utilizó el cuestionario de 13 preguntas cerradas, obtuvieron los siguientes resultados; el 67% del personal trabaja en la parte administrativa, el 45% de las personas comento que si existe un conocimiento claro acerca de la estructura del proceso en su área, el 39% piensa que calidad tiene ver con los requerimientos de los clientes, el 61% de los empleados comento de que si se trabaja con respecto al termino de calidad, el 61% de los empleados dijeron de que si se trabaja en equipo. Se llego a la conclusión, que se realizó la evaluación inicial de acuerdo a las cláusulas contenidas en la norma ISO 9001:2008; en el cual se detectó los procesos no se encuentran debidamente adecuados, porque no se ha logrado un control efectivo dentro de cada uno de los procesos, en las actividades relacionadas con la mejora continua.

Andrade (2017) en su tesis cuyo título “*Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A.*” tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de

gestión de mejora continua para optimizar los procesos de producción de calidad en Pesquera Centromar S.A., año 2017. La metodología que se utilizó fue descriptivo y deductivo. Para obtener la información se utilizó el cuestionario de 32 preguntas a los clientes y proveedores, obteniéndose los siguientes resultados; el 65% no se encuentran definidos los modelos de gestión en los indicadores de seguimiento de producción, 71% de los encuestados sostiene la funcionabilidad de los procesos si se realizan en conformidad con los procedimientos por la organización, 41% indica que el personal no presta atención a los argumentos expuestos por el cliente para dar una solución a sus argumentos. Llegando a la conclusión el Sistema de Mejora Continua en la Gestión de Producción de Pesquera Centromar S.A., con base en la teoría Deming se realizó la conformación de grupos o comités mejorando de forma efectiva todas y cada una de áreas de producción dentro de la planta revisando, optimizando y mejorando los indicadores en cada uno de los procesos, se motivó de manera efectiva para que se tome un involucramiento y compromiso de parte de ellos para con la organización, con la propuesta de mejora continua con la propia iniciativa y la sustentabilidad del personal.

Mahecha (2017) en su tesis cuyo título *“Modelo de mejora continua de procesos para el negocio de generación de Endesa en Latam”*, donde la autora propuso como objetivo general: establecer el modelo de mejora continua de procesos para el negocio de generación de Endesa en Latam. La metodología que se utilizó fue analítica y diseño no experimental. Para obtener la información se utilizó el cuestionario de 48 interrogantes cerradas a las representantes de las empresas. Obteniéndose los siguientes resultados el 100% de Gas Atacama, alcanza los 16.225 MW, el 53,47% corresponden a producción hidráulica, 46,05% a térmica y 0,48% a

eólica.,45% de participación de mercado. También participa en el Sistema Interconectado del Norte Grande (SING), con el 16% de la capacidad instalada, el 13,5% del total de la capacidad instalada en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM). Se concluye, que decide realizar un piloto de implementación, cuyo desarrollo y resultados son parte de este trabajo de grado, demostrando que el modelo conceptual de Mejora Continua de Procesos diseñado para Endesa es viable estratégica y económicamente para la compañía, así mismo es coherente y está alineado con la gestión por procesos ya que permite la toma de decisiones a partir del estudio y análisis de los indicadores de proceso.

A continuación, se presenta investigaciones con plano nacional

Botello (2019) en su informe titulado *“Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacífico del distrito de Nuevo Chimbote”*. Que tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio. rubro restaurantes de comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo, Chimbote 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de información la población estuvo conformada por 28 micro pequeñas empresas, con un tamaño muestral de 23 Mypes, obteniéndose los siguientes resultados: el 47.8% tiene 34.8% emplea la observación. 73.9% opinó que la gestión de calidad contribuye en mejorar su empresa. 60.9% respondió que aplicar la mejora continua siempre es importante. 52.2% toma decisiones con respecto a la mejora continua. 39.1% considera que las herramientas y recursos humanos siempre hacen parte de una mejora continua. Se concluye que la gestión

de calidad, con el uso de la mejora continua permite mejorar el desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo. Chimbote.

Gonzales (2018) en su tesis titulado “*Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas en el centro comercial Santa María, distrito de Chimbote*”. tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la mejora continua de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas minoristas de calzado para damas en el Centro Comercial Santa María, Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-transversal. Para el recojo de información se tuvo una población de 24 Micro y pequeñas empresas, y se escogió una muestra dirigida de 12 Micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 100% consideran importante la calidad del servicio. El 41,8% utilizan la planificación para desarrollar la Gestión de Calidad en el negocio. El 58,4% planifican en darle una mejora en sus productos y así mejorar el negocio. El 58,4% realizan capacitaciones para mejorar la calidad en el negocio. El 41,6% utilizan la moda y estación para cumplir las expectativas de sus clientes. El 58,4% entregan un producto de regalo. El 50% utilizan la motivación al personal. Se concluyó, que considera importante la calidad del servicio en el negocio, utilizan como base la planificación para el desarrollo de la Gestión de Calidad, mejoran sus productos para mejorar el negocio, otorgan capacitaciones referidas a mejorar la calidad dentro del negocio, utilizan como base la

moda y estación para la venta de sus productos, otorgan valor agregado al producto y dar motivación al personal.

Meza (2016) en su tesis titulada *“modelo Sistémico de Mejora Continua para la optimización de procesos comerciales en empresas de telecomunicaciones: caso Grupo Visión Perú”*, donde tuvo como objetivo general determinar el modelo Sistémico de Mejora Continua para la optimización de procesos comerciales en empresas de telecomunicaciones. Para el desarrollo del trabajo se utilizó como metodología en la investigación de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó un cuestionario de 14 interrogantes al gerente de la empresa y a sus colaboradores. los resultados fueron eficientes de acorde al marco del Grupo Visión Perú, se logró un 13.21% de crecimiento de clientes en ventas masivas, un 21.31% de crecimiento de clientes en ventas corporativas, un 86.4% en acciones de cobranza y un 0.24% en índice de reclamos en ATC. Llegando a la conclusión el Modelo Sistémico de Mejora Continua es eficiente en la optimización del Proceso de Venta Masiva en empresas de telecomunicaciones: caso Grupo Visión Perú. Debido a que se logró el incremento eficiente en el indicador crecimiento de abonados masivo por los medios idóneos, logrando solucionar situación problema y mejorar los procedimientos de validación de clientes aptos.

A continuación, se presenta investigaciones con plano local

Suarez (2019) en trabajo de investigación titulado *“La auditoría de gestión como herramienta para la mejora continua en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A.2016”*. Se ha propuesto el siguiente objetivo general: Determinar que la Auditoria de Gestión es un instrumento que sirve

para mejora de la gestión de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. El tema de investigación tiene como resultados de acuerdo a las encuestas formuladas lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 73% de los encuestados afirman que la Auditoria de Gestión es un examen independiente que busca la mejora continua de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 60% de los encuestados mencionan que por supuesto la auditoria de gestión a través de sus recomendaciones orienta hacia la eficiencia en la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 73% de los encuestados consideran que la auditoria de gestión está orientada a buscar la eficiencia. Finalmente se concluye que consideran que la auditoria de gestión está orientada a buscar la eficacia en la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho.

Quispe (2018) en su tesis titulado *“La auditoría de cumplimiento al área de tesorería una herramienta efectiva para la mejora continua de la dirección regional de Ayacucho, 2016”*. Tuvo como objetivo general: Determinar que la Auditoria de cumplimiento al Área de tesorería una herramienta efectiva para la mejora continua de la Gestión de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 90% de los encuestados consideran que la auditoria de cumplimiento es una herramienta efectiva que incide en la Gestión de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 83% de los encuestados consideran que la auditoria de Cumplimiento contribuye en la gestión eficiente de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. De

acuerdo al Cuadro y Gráfico 3, el 90% de los encuestados consideran que las recomendaciones de los informes de auditoría contribuyen en la mejora de la Dirección Regional de Salud Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 4 el 83% de los encuestados consideran que la Dirección Regional de Salud Ayacucho cuenta con personal capacitado en el área de tesorería. Finalmente se concluye que se sirva disponer a los funcionarios y servidores que la auditoría de cumplimiento es una herramienta efectiva que inciden en la Gestión de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, por tanto, para su realización deben colaborar con la comisión de auditoría.

Martínez (2018) en su tesis titulado *“Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016”*. Se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar que la Implementación del Sistema de control interno eficiente y eficaz influye para la mejora continua en los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno eficiente influye en la mejora continua en los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno eficaz influye en la mejora continua. Finalmente se concluye que se debe tomar conciencia tanto, directivos y trabajadores que la implementación del control interno si influye en la mejora de la gestión de la clínica, por tanto, el control interno eficiente es importante para la clínica, por tanto, se hace necesario practicar el control interno eficiente.

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Variable 1: Mejora Continua

Según José de Domingo (2016) la teoría de la optimización continua es un desarrollo designado a llevar a cabo la calidad de productos de una compañía para garantizar su seguridad basado en el descubrimiento continuo de defectos. Además, nos asiste a admitir las restricciones de los servicios o productos ofrecidos y a trabajar con comentarios continuos para tomar las elecciones correctas.

Hacer mejor la calidad de los servicios o productos por medio de la documentación al aceptar que todos los trabajadores comprometidos en el desarrollo concurren, lo apliquen en todo instante y sean causantes de los recientes procesos o ocupaciones que se implementen. Es aporta un beneficio para y mejorar Tienen que ser los que hagan el más grande aporte porque son ellos los que lideran y ven los mismos resultados y deficiencias. Todas estas aportaciones mejoran la calidad (eficacia), la eficacia (eficiencia) y la prevención de peligros (seguridad) por medio de la incorporación e incorporación de equipos y la optimización continua como hábito de trabajo.

Según Manuel (2017) la mejora continua “es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización” (p.59).

Aguirre (2014) se refiere al hecho de que nada se puede considerar hecho o mejorado de forma clara. Siempre estamos mejorando la ejecución y las

posibilidades de mejora del proceso de desarrollo. La vida no es estática, sino un proceso dinámico de evolución continua.

Esquivel & Castellanos (2017) afirman que la optimización continua, comprende tanto una filosofía como un sistema designado a hacer mejor todo el tiempo el quehacer en materia: de escenarios de calidad, eficacia, costos, escenarios de agrado, escenarios de seguridad, tiempos totales de los distintos ciclos, tiempos de respuesta, minimización de fallos y nivel de fiabilidad de los procesos.

Según Barraza (2017) la mejora continua depende de la comprensión de las direcciones futuras y del seguimiento continuo del curso para llegar al destino desde la ubicación actual. Para hacer esto, haga las preguntas correctas, continúe recopilando datos útiles y use esos datos para tomar decisiones importantes sobre los cambios y planes en curso. Por lo tanto, el objetivo de una cultura de mejora continua es utilizar la retroalimentación del desempeño para respaldar un camino continuo hacia el logro de nuestra visión corporativa.

(p.30)

La mejora continua en una organización se establece como el proceso que siguen para su perfeccionamiento en comparación a la competencia, busca siempre satisfacer las necesidades de los clientes diluyendo las trabas que obstaculicen la adquisición del bien o servicio, busca también optimizar y aumentar la calidad del producto, proceso o servicio empleando los recursos eficientemente y haciendo usos de la tecnología e innovación que nos ofrece la globalización que estamos atravesando con el fin de mejorar nuestros procesos, disminuir errores y ofrecer excelencia. La mejora continua es un proceso de

nunca acabar puesto que no nos encontramos en un mundo estático, muy por el contrario, debemos hacer frente y buscar las oportunidades.

Características de la mejora continua

Barraza (2017) la mejora continua tiene las características:

- Proceso documentado, que todos los involucrados del proceso lo conozcan y lo coloquen a la misma manera cada vez.
- Tipo de sistema de medición (índice de control), se puede utilizar para determinar si se han logrado los resultados esperados de un proceso en particular.
- Participación de todas o algunas de las personas directamente involucradas en el proceso. Estas personas necesitan lidiar con las fortalezas y debilidades del proceso a diario.

Objetivos de la mejora continua

Moreno & González (2018) afirma satisfacer plenamente a los clientes y consumidores, mediante la entrega de altos valores a cambio de los precios por 21 ellos abonados. Lograr cada día mayores niveles de satisfacción es lo que hace posible contar con la lealtad de los consumidores, permitiendo de tal forma altos incrementos de niveles de rentabilidad. Para hacer factible dichos niveles de satisfacción la empresa debe empeñarse en reducir los costes, acotar los ciclos de los procesos, aumentar los niveles de calidad, y generar altos niveles de productividad.

Reducir a su mínima expresión las actividades irrelevantes en cuanto a la generación de valor añadido para los clientes externos y reducir al mismo tiempo los niveles de fallas y errores, permitirá generar mayores valores

agregados al menor coste posible. Ello es factible eliminando de manera progresiva y sistemática los desperdicios y despilfarros producidos por las diversas actividades y procesos de la empresa. (p.125).

2.2.1.1. Principios

Espinoza (2017) menciona que los principios de la mejora continua son:

- Poner especial énfasis en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La calidad en el mundo empresarial la definen los clientes.
- Que todo trabajo o función forma parte de un proceso. cada profesional tiene suministradores y clientes.
- Existencia de clientes internos y clientes externos
- Basar la toma de decisiones en hechos. Es necesario recoger información, analizarla e interpretarla. Es necesario medir la calidad.

2.2.1.2. Facilitadores

Marin & García (2016) menciona que los facilitadores de la mejora continua son:

- a) Tener un líder o responsable de la mejora continua
- b) Estilo de gestión con la Mejora continua
- c) Estrategias que se concreten en objetivos por los medios
- d) Existencia de indicadores
- e) Mejorar canales de comunicación
- f) Establecer políticas de implicación de los empleados

2.2.1.3. Actividades

World Health Organization (2015) menciona que estas son las actividades a realizar para obtener una mejora continua:

- Identificar las posibles fuentes de cualquier debilidad o error en el sistema.
- Elaborar planes para implementar mejoras.
- Elaborar un plan.
- Revisar la eficacia de la acción a través del proceso de revisión y auditoría focalizado.

2.1.2. DIMENSIÓN: CALIDAD

2.1.2. CALIDAD

Esquivel & Castellanos (2017) mencionan que “la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables” En lo que concierne a calidad es el conjunto de propiedad de un bien o servicio que lo caracteriza y sobrevalora con respeto a otras de su mismo rubro. Las empresas buscan identificar en sus consumidores las necesidades y satisfacer con un grado de excelencia o superioridad frente a su competencia. Con el fin de lograr la aceptación y fidelidad del público objetivo (p.69).

Según Lefcovich (2016) que la calidad representa una forma hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados p.9).

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN

MEJORA

Según Lefcovich (2016) en las empresas de panaderías y pastelerías la mejora les permite que la productividad incremente, a su vez reduce aquellos productos que se encuentran en mal estado ya que se hace una mejora de productos que estén enfocados a tener calidad para la satisfacción del cliente. Mejora es la acción y efecto de mejorar, verbo que procede etimológicamente del latín

“meliorare”, a su vez derivado del adjetivo “melior” que significa “mejor”.

RESULTADOS

Según Lefcovich (2016) la mejora continua de los resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente. Resultado se sabe que es un nombre de efecto formado a partir del participio del verbo resultar y este a su vez proviene del latín resultare (saltar hacia atrás, rebotar, ser devuelto, etc.). En pocas palabras cuando hablamos de resultado no es más que un efecto o la consecuencia de un hecho. Resultado se refiere siempre a lo mismo, independientemente del tipo de ámbito en donde se vea e implica la obtención de una respuesta, que claro en algunos casos serán simplemente números y en otros casos pueden ser solo palabras, como ser positivo o negativo.

PROCESOS

Según Lefcovich (2016) un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio.

DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD

2.1.3.1. PRODUCTIVIDAD

Sevilla (2017) sostiene que la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y, por tanto, mayor será la eficiencia.

Postigo Galindo (2016) afirma que la productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (p.2)

Carro & González (2017) sostiene que la productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos). (p.1)

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN

BIENES

Según Sevilla (2017) los bienes denominan las cosas materiales o inmateriales que, desde un punto de vista jurídico, son objetos de derecho, del mismo modo

en que, desde una perspectiva económica, son escasos, limitados y, en consecuencia, poseen un valor que puede ser definido en términos monetarios. Para que un bien sea considerado como un bien económico, en panaderías y pastelerías debe cumplir con determinadas características: tener cierta demanda o ser estimado útil o apetecible por un número considerable de personas; ser escaso y limitado, es decir, contar con una demanda superior a su oferta, y, finalmente, ser susceptible de ser valorizado monetariamente. un bien económico es, pues, un producto creado para el intercambio en el mercado y, como tal, es lo opuesto a un bien libre o de oferta ilimitada, como por ejemplo lo sería el aire.

RECURSOS

Según Sevilla (2017) los recursos en la mejora continua, a través de la implementación de procesos eficientes, la mejora de tiempos de desarrollo de proyectos, la eliminación de actividades innecesarias y de aquellas que no le aportan algún valor a los procesos o productos. Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros.

EFICIENCIA

Según Sevilla (2017) la eficiencia en la mejora continua se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con

que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín eficiencia. La eficiencia en economía se puede observar de 2 maneras, la primera es la utilización de los recursos que conforman una sociedad para satisfacer las necesidades y deseos de los individuos que la conforman o, es la utilización de la cantidad mínima de recursos que se necesitan para la producción con el fin de obtener ganancias u objetivos planteados.

2.1.4. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN

2.1.4.1. SATISFACCIÓN

Elizondo (2015) afirman que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente” (p.107).

La satisfacción del cliente es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos. En este capítulo se hará una breve reseña de la literatura de la satisfacción de la cliente publicada hasta el momento, intentaremos obtener una descripción del concepto de satisfacción del cliente y se discutirán las técnicas usadas con mayor frecuencia y las más importantes para la medición de la satisfacción del cliente (Moliner & Berenguer 2015).

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN

ORGANIZACIÓN

Ruiz Segura (2016) afirma que la organización es la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales, con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente. La creación de una estructura, la cual

determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro de grupo facial y mejora continua. La organización nació de la necesidad humano de cooperar, los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, sociológicos y sociales. La organización formal está basada en una división del trabajo racional, en la diferencia e integración de los trabajadores de panaderías y pastelerías de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de mejora continua.

METAS

Ruiz Segura (2016) afirma que las metas, es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca. Una meta o fin es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. Las organizaciones, los individuos, los colectivos, todos se trazan metas y procedimientos para tornarlas realidad.

2.1.5. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Ruiz (2017) afirman que los objetivos organizacionales son las metas hacia las cuales se dirige el sistema abierto de administración, para ello existen medios para alcanzar los objetivos de la organización. Si se desarrollan de forma adecuada, los objetivos organizacionales reflejan el propósito organizacional. Se denomina objetivos organizacionales a las situaciones deseadas que toda empresa procura alcanzar en las distintas áreas que la componen o que resultan de su interés.

III. HIPÓTESIS

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1 *Diseño de la investigación*

El nivel de la investigación es descriptivo porque enumera, clasifica, señala las características, se busca identificar la mejora continua en las MYPE en el Distrito Ayacucho, 2019 (Varas, 2017).

Hernández Sampieri (2016) señala que las investigaciones de tipo cuantitativo examinan los datos de manera científica, en forma numérica, con ayuda de la estadística. Se han recogido y analizado los datos sobre las variables. Además, se estudiaron las características de mejora continua de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural. También fue de corte transversal porque que se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, este diseño permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Hernández Sampieri, 2016)

4.2. *Población y muestra*

4.2.1. *Población:*

La población está conformada por los 8 trabajadores empresa Lalo's S.R.L, que pertenece al rubro panadería y pastelería, su ubicación es Mariscal Cáceres 1242 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.2.2. *Muestra:*

La muestra de la siguiente investigación está conformada por los trabajadores de la panadería Lalo's S.R.L (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala
Mejora continua	Esquivel, León, & Castellanos (2017) afirma que la mejor continua, comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia: de niveles de calidad, productividad , costos , niveles de satisfacción , niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta, minimización de errores y grado de fiabilidad de los procesos.	Calidad	Mejora	La dimensión “calidad” se medirá con sus indicadores “mejora, resultados, procesos” con escala nominal.	Nominal
			Resultados		
			Procesos		
		Productividad	Bienes	La dimensión “productividad” se medirá con sus indicadores “bienes, recursos, eficiencia” con escala nominal.	Nominal
			Recursos		
			Eficiencia		
		Satisfacción	Organización	La dimensión “satisfacción” se medirá con sus indicadores “organización, metas, objetivos organizacionales” con escala nominal.	Nominal
			Metas		
			Objetivos organizacionales		

Elaboración: propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Las técnicas son recursos o procedimientos que se emplean para agrupar todo tipo de información; las más importantes son: la observación, cuestionarios, comentarios, entrevistas, encuestas; estas técnicas pueden ser usadas con diferentes tipos o clases de población para obtener los resultados deseados (Gil, 2016).

4.4.2. Instrumentos

Están compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que están sujetas a medición y que son elaboradas teniendo en cuenta los objetivos de la investigación (Gil, 2016).

- a) Cuestionarios
- b) Escala de Actitudes

4.5 Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel y el SPSS versión 25. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología		
General	¿Cuáles son las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019?	Describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019.	Según Hernández Sampieri (2016), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental, corte transversal</p> <p>Población: En la investigación será la población a los 8 colaboradores de la panaderías y pastelerías</p> <p>Técnica: encuesta</p>		
Específicos		(a) Determinar los niveles de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019.				
		(b) Identificar la productividad en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito de Ayacucho 2019.				
		(c) Evaluar la satisfacción de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: Inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019				

4.7. Principios éticos

Son ideales que permiten parámetros una determinada actividad, ULADECH (2019) menciona que toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, se debe respetar la dignidad de cada persona, su identidad y privacidad, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, en este punto, el encargado de la investigación debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.
- **Integridad Científica:** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información.

V. RESULTADOS

5.2. Resultados

Tabla 1: ¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	1	12,50
Totalmente de acuerdo	7	87,50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

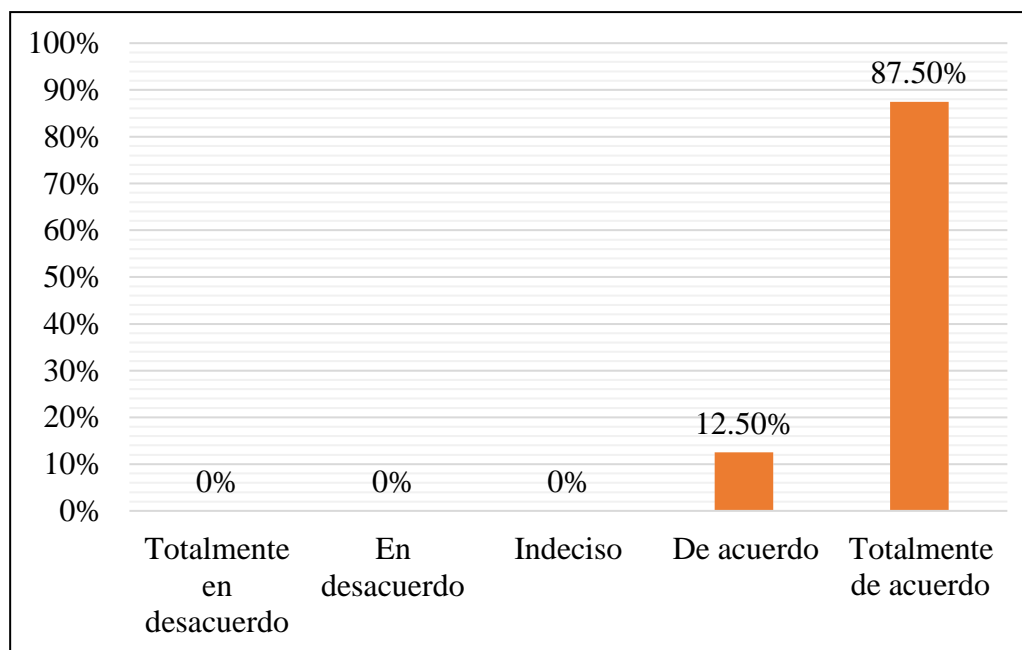


Figura 1: ¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?

Interpretación: Según la tabla 1 y figura 1, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que, si se preocupan al trabajar para mejorar la calidad en la empresa,”, y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió “de acuerdo”, y el 87.50 % correspondientes a 7 personas respondieron “totalmente de acuerdo”.

Tabla 2: ¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	2	25.00
Totalmente de acuerdo	6	75.00
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

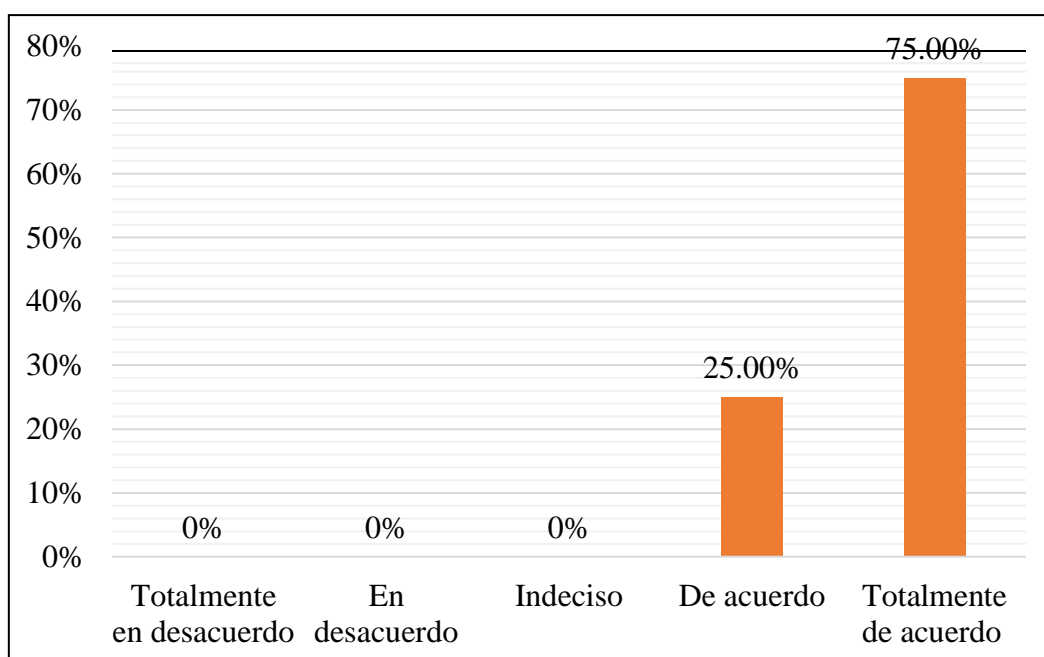


Figura 2: ¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?

Interpretación: Según la tabla 2 y figura 2, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta sobre que se preocupan en la mejora para la atención al cliente, y el 25% equivalente a 2 encuestados respondieron “de acuerdo”, y el 75 % correspondientes a 7 personas respondieron “totalmente de acuerdo”.

Tabla 3: ¿Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	1	12.50
Totalmente de acuerdo	7	87.50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

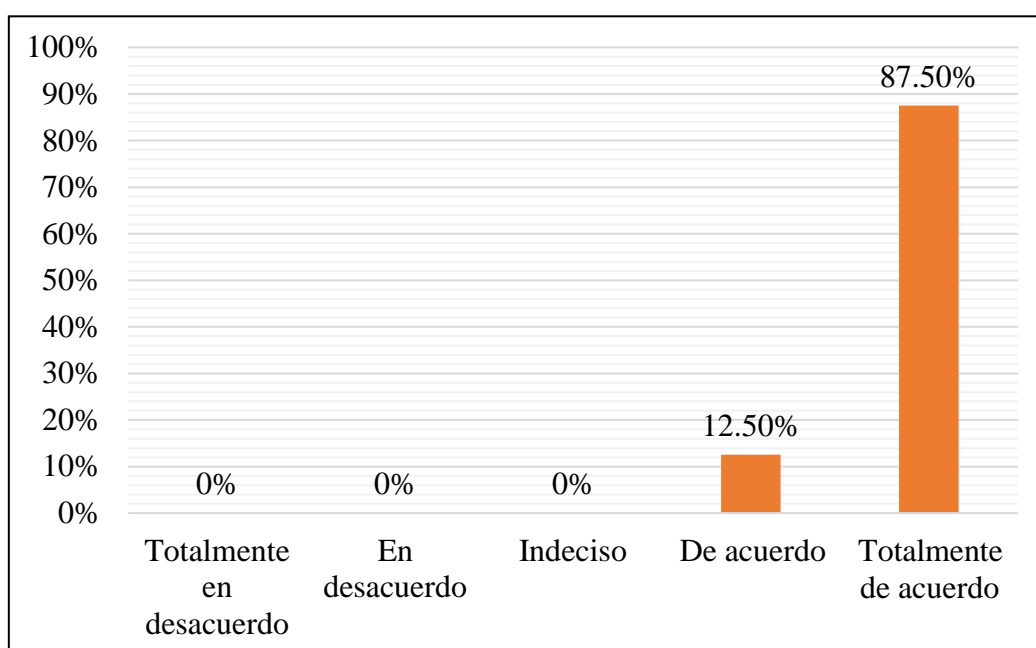


Figura 3: ¿Cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?

Interpretación: Según la tabla 3 y figura 3, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta sobre que se sienten establecido de la empresa para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas, y el 12.50 % equivalente a 1 encuestado respondió “indeciso”, y el 87.50 % equivalente a 7 encuestados respondieron “de acuerdo”

Tabla 4: ¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	1	13.50
De acuerdo	4	50.00
Totalmente de acuerdo	3	37.50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

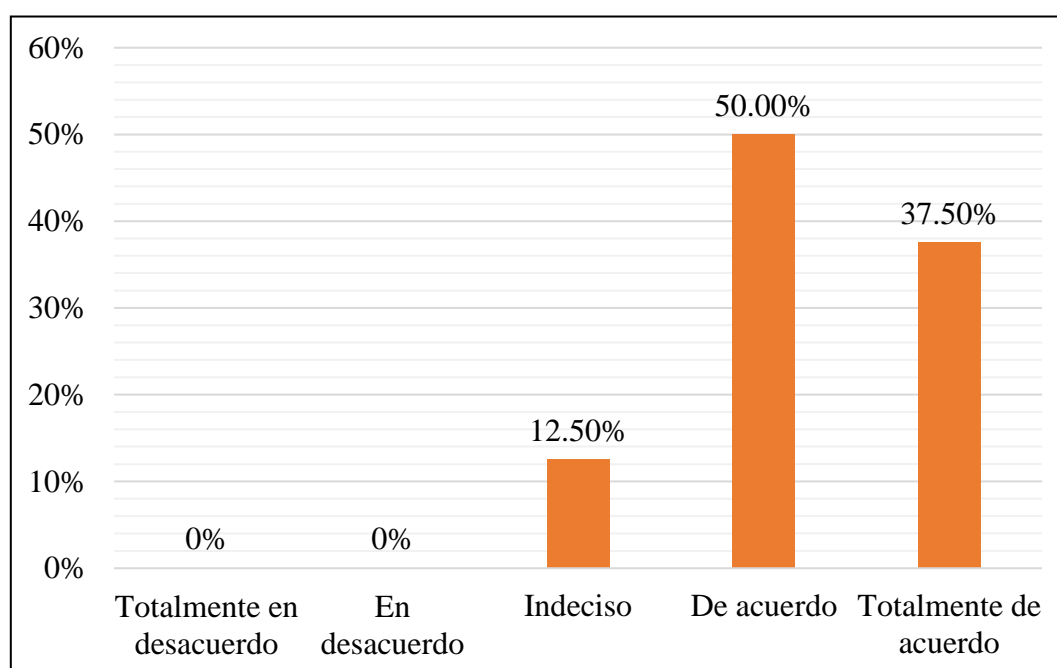


Figura 4: ¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?

Interpretación: Según la tabla 4 y figura 4, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que los procesos diseñados para la atención al cliente van acordes con los objetivos de la empresa, y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió “indeciso”, y el 50 % equivalente a 4 encuestados respondieron “de acuerdo”, y el 37.50 % correspondientes a 3 personas encuestados respondieron “totalmente de acuerdo”.

Tabla 5: ¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	1	12,50
Totalmente de acuerdo	7	87,50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

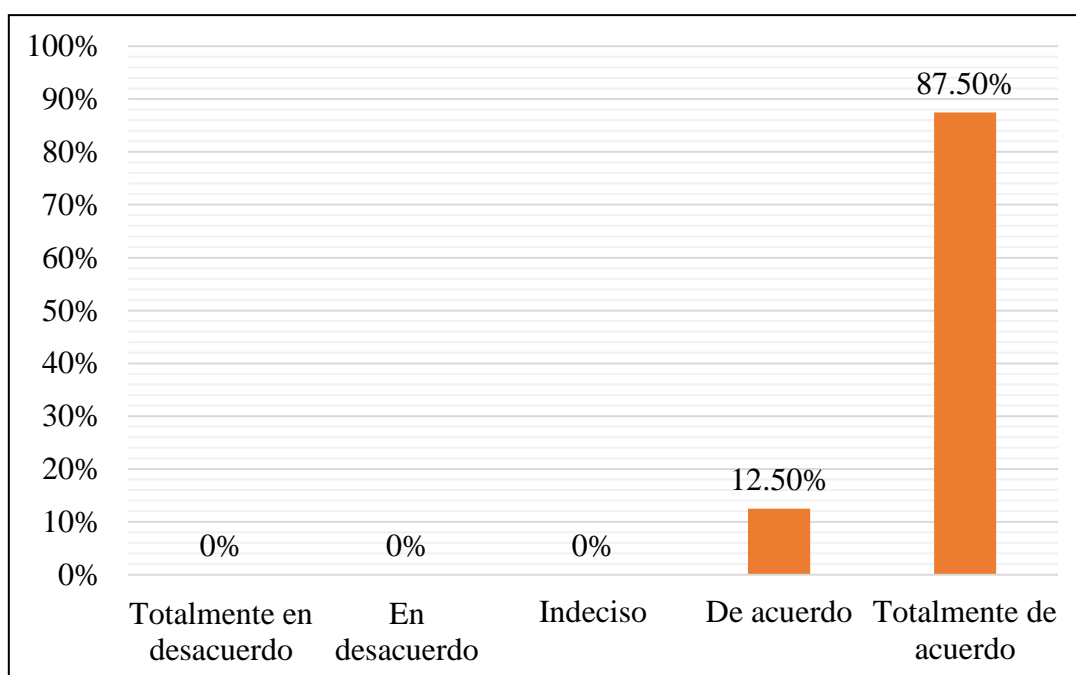


Figura 5: ¿Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros?

Interpretación: Según la tabla 5 y figura 5, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros, y 12.50 % equivalente a 1 encuestado respondió “indeciso”, y el 87.50 % equivalente a 7 personas encuestados respondieron “de acuerdo”.

Tabla 6: ¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	1	12.50
De acuerdo	4	50.00
Totalmente de acuerdo	3	37.50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

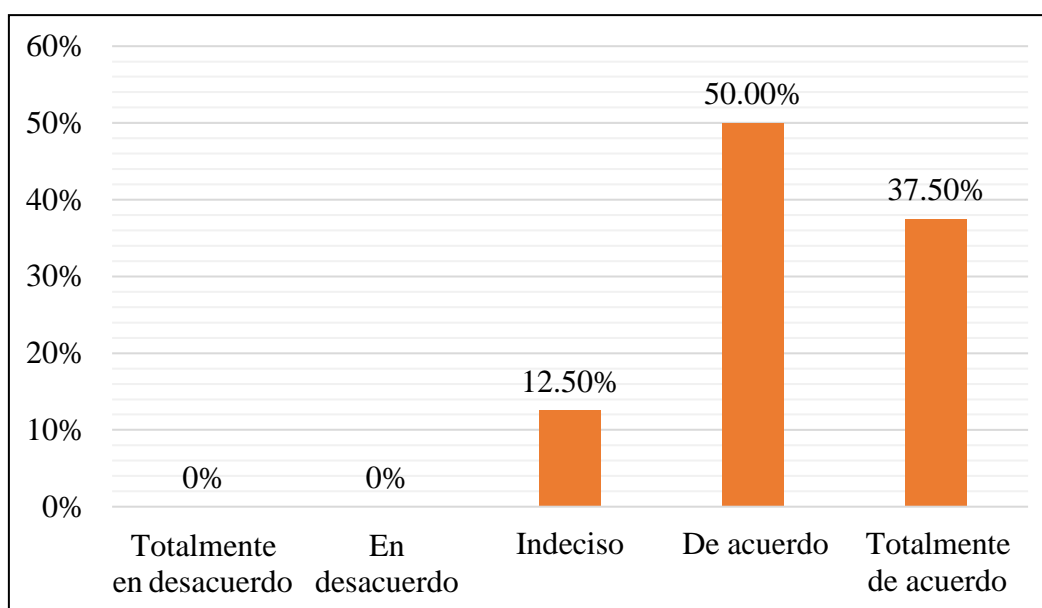


Figura 6: ¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?

Interpretación: Según la tabla 6 y figura 6, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió “indeciso”, y el 50 % equivalente a 4 encuestados respondieron “de acuerdo” y el 37,50 % equivale a 3 encuestados que respondieron “totalmente de acuerdo”

Tabla 7: ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	2	25.00
De acuerdo	4	50.00
Totalmente de acuerdo	2	25.00
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

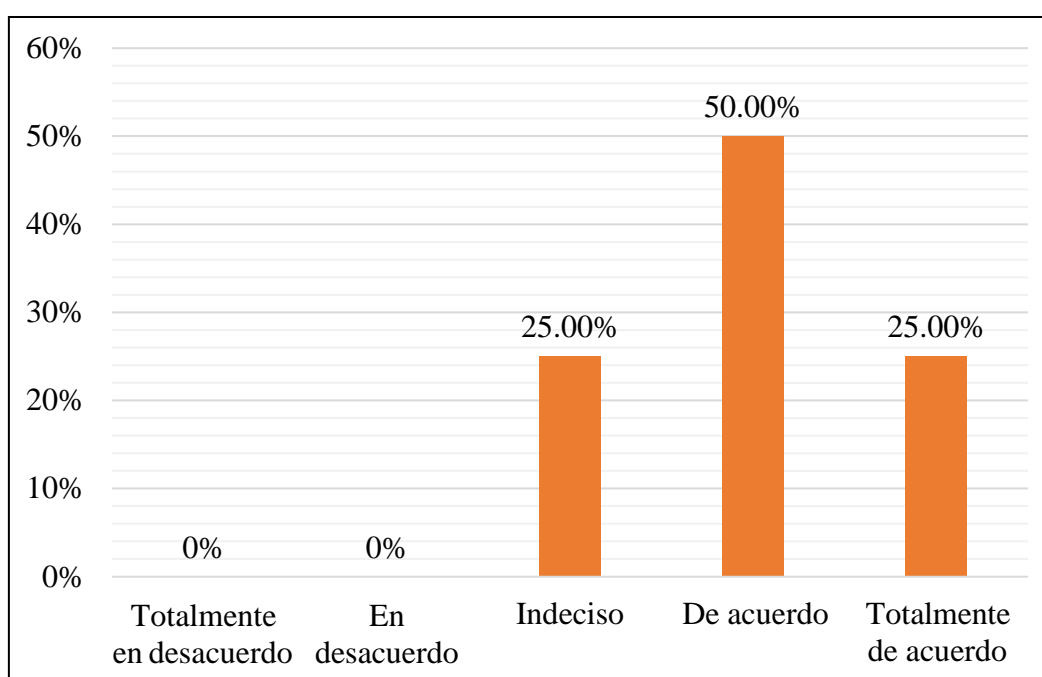


Figura 7: ¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?

Interpretación: Según la tabla 7 y figura 7, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa, y el 25 % equivalente a 2 encuestados respondieron “indeciso”, y el 50 % correspondientes a 4 personas respondieron “de acuerdo” y el 25 % equivalente a 2 personas que respondieron “totalmente de acuerdo”

Tabla 8: ¿Usted se encuentra satisfecho con las políticas establecidas en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	1	12.50
De acuerdo	4	50.00
Totalmente de acuerdo	3	37.50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

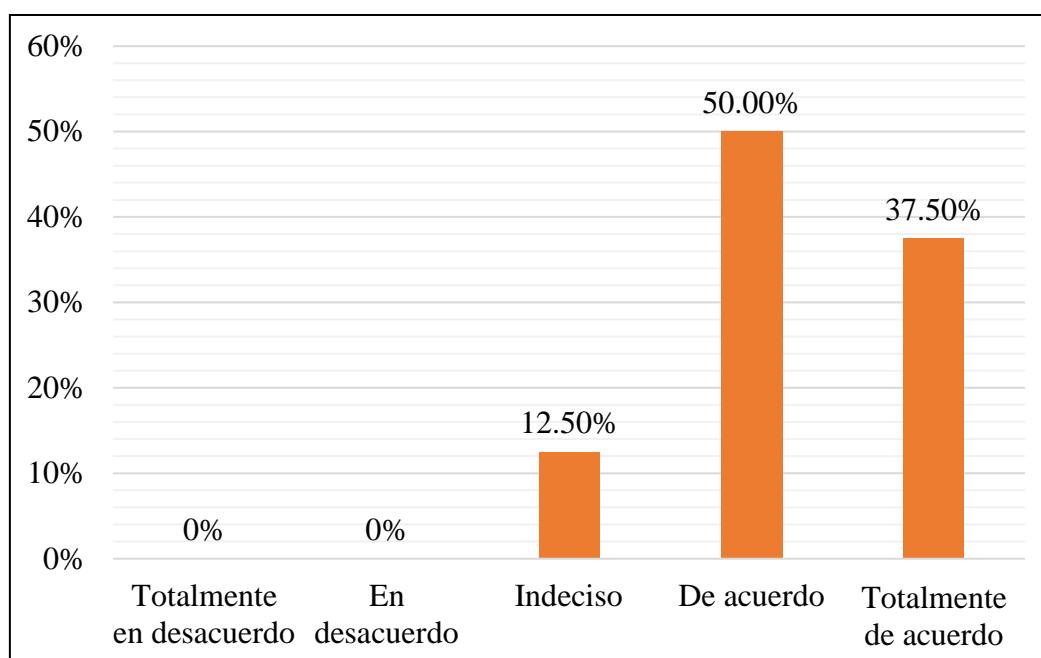


Figura 8: ¿Usted se encuentra satisfecho con las políticas establecidas en la empresa?

Interpretación: Según la tabla 8 y figura 8, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta se encuentran satisfecho con las políticas establecidas en la empresa y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió de “indeciso” y el 50 % equivalente a 4 personas respondieron “de acuerdo”, y el 37.50% correspondientes a 3 personas que respondieron “totalmente de acuerdo”.

Tabla 9: ¿Crees que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	2	25.00
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

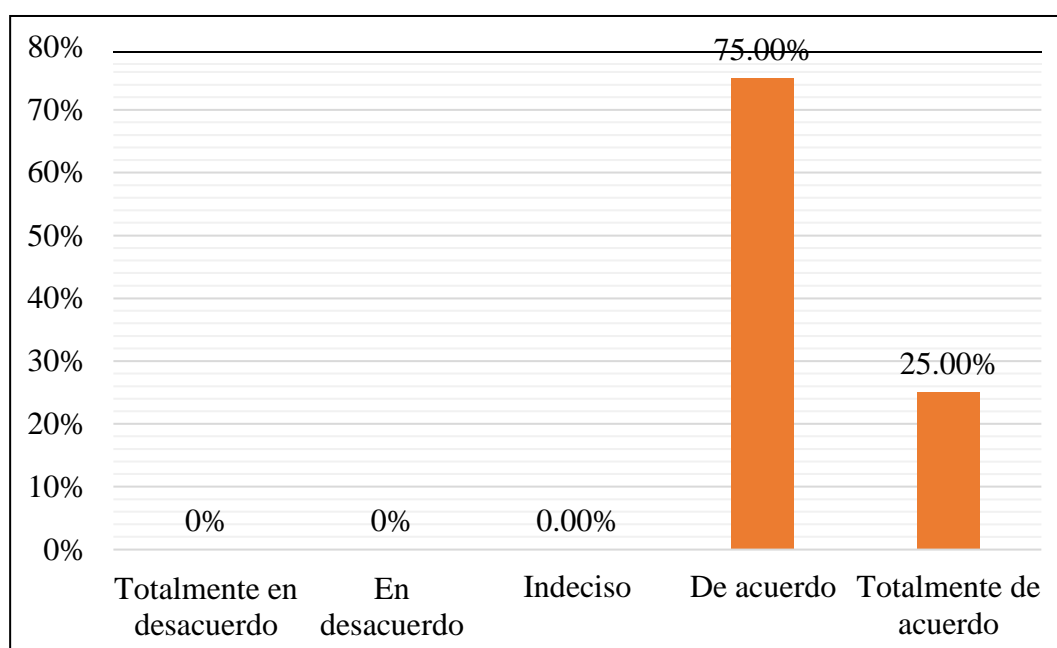


Figura 9: ¿Crees que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?

Interpretación: Según la tabla 9 y figura 9, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que las metas de la organización se planean en base a la mejora continua, y el 75 % equivalente a 6 encuestados respondieron “de acuerdo”, y el 25% correspondientes a 2 personas respondieron “totalmente de acuerdo”.

Tabla 10: ¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	1	12,50
De acuerdo	6	75,00
Totalmente de acuerdo	1	12,50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

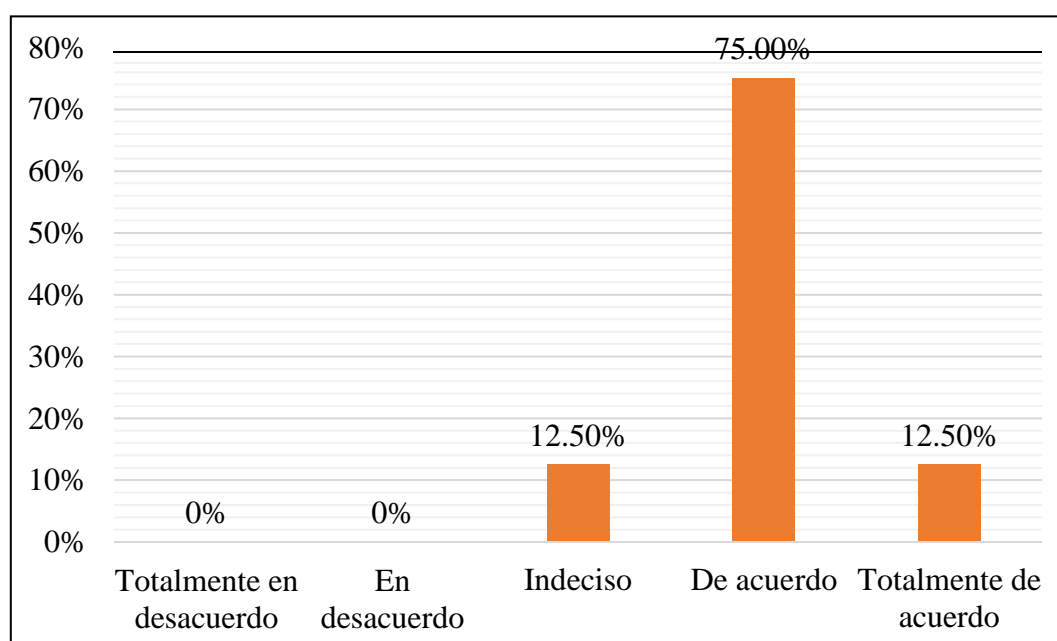


Figura 10: ¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?

Interpretación: Según la tabla 10 y figura 10, de 8 encuestados que representan el 100 %, encuesta que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables, y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió de “indeciso”, y el 75 % correspondientes a 6 personas respondieron “de acuerdo”, y el 12.50 % equivalente a 1 encuestado que respondió “totalmente de acuerdo”.

Tabla 11: ¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	1	12.50
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	1	12,50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

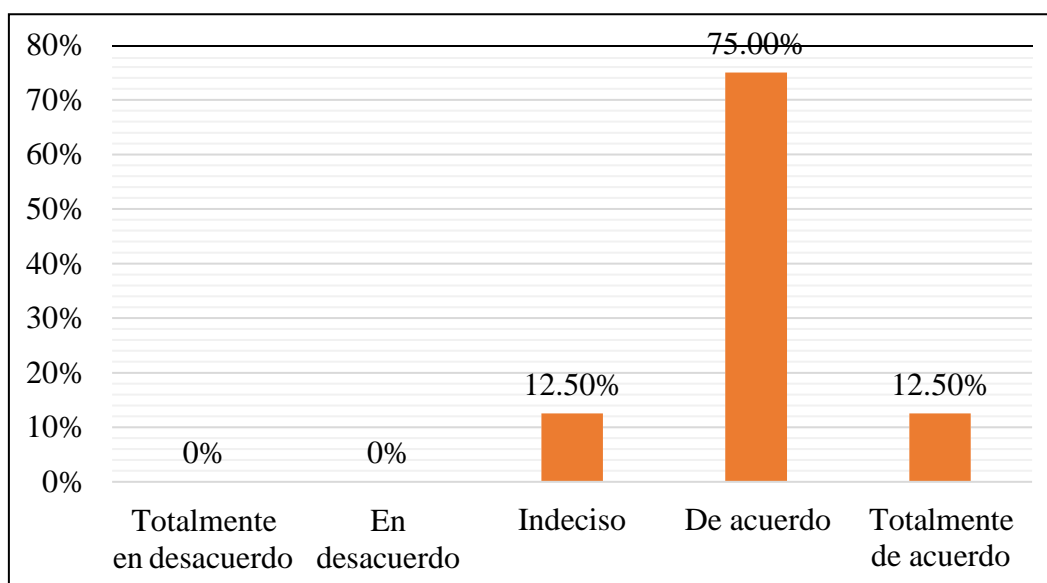


Figura 11: ¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?

Interpretación: Según la tabla 11 y figura 11, de 8 encuestados que representan el 100%, encuesta que obtienen los buenos resultados a favor de la empresa que recibe reconocimiento por parte de sus compañeros y gerente de la empresa, y el 12.50% equivalente a 1 encuestado respondió de “indeciso”, y el 62.50 % correspondientes a 6 personas respondieron “de acuerdo”, el 25 % equivalente a 1 que respondió “totalmente de acuerdo”.

Tabla 12: ¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Indeciso	0	0,00
De acuerdo	7	87,50
Totalmente de acuerdo	1	12,50
Total	8	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

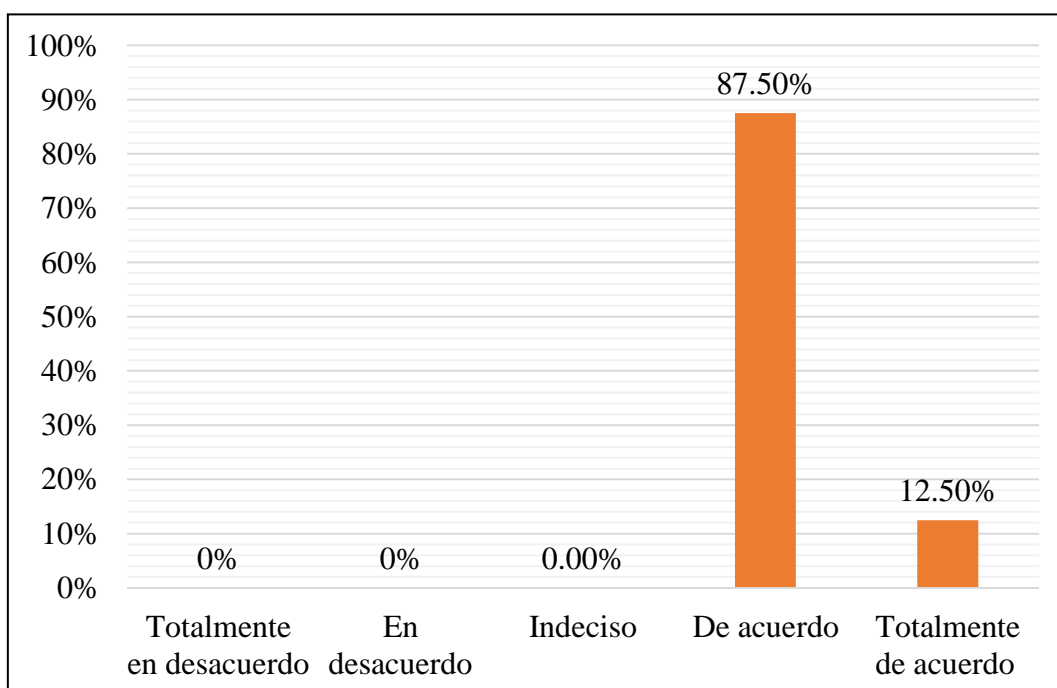


Figura 12: ¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?

Interpretación: Según la tabla 12 y figura 12, de 8 encuestados que representan el 100%, encuesta que la empresa su cumple con sus objetivos organizacionales planteados”, y el 87.50 % equivalente a 7 encuestado respondió “de acuerdo”, y el 12.50 % correspondiente 1 persona que respondió “totalmente de acuerdo”.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo al objetivo general: Describir las características de la mejora continua rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L, distrito Ayacucho, 2019 los resultados obtenidos en la Tabla N° 01 se determinó que el 87,50% (7 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que están totalmente de acuerdo que se preocupan por mejorar la calidad. El 12,50% (1 trabajador) de los encuestados mencionan que están de acuerdo que se preocupan por mejorar la calidad. Estos resultados guardan relación y concuerda con Peñafiel (2015) se evidenció que el 39% piensa que la calidad tiene ver con los requerimientos de los clientes, un 61% de los empleados comento que si se trabaja con respecto al termino de calidad y un 61% dijo estar parcialmente de acuerdo. Logramos ver que el 70% considera tener responsabilidad que se preocupan por mejorar la calidad.

En este sentido José de Domingo (2012) la teoría de la mejora continua es un proceso que pretende mejorar el servicio o producto de una empresa para así asegurar su estabilidad en base a una continuada detección de errores. Además, ayuda a identificar las restricciones del servicio o producto ofrecido pudiendo así generar una buena toma de decisiones de la mano con una continua retroalimentación.

Con respecto a la calidad:

Los resultados obtenidos en la Tabla N° 09 se determinó que el 75% (6 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua. Este resultado guarda relación y concuerda con Botello (2019) quien determinó en su investigación el

60,9% se obtuvieron que aplicar la mejora continua siempre es importante, el 52,2% toma decisiones con respecto a la mejora continua, mientras que el 30,1% considera que las herramientas y recursos humanos siempre hacen parte de una mejora continua.

En este sentido Esquivel & Castellanos (2017) mencionan que “la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables” En lo que concierne a calidad es el conjunto de propiedad de un bien o servicio que lo caracteriza y sobrevalora con respecto a otras de su mismo rubro. Las empresas buscan identificar en sus consumidores las necesidades y satisfacer con un grado de excelencia o superioridad frente a su competencia. Con el fin de lograr la aceptación y fidelidad del público objetivo. (p.69).

Con respecto a la Productividad

Los resultados obtenidos en la Tabla N° 10 se determinó que el 12,50% (2 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que están en desacuerdo que lo objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables y el 75% (6 trabajadores) de los encuestados mencionan que están de acuerdo que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables. Este resultado guarda relación y concuerda con Meza (2016) se aprecia que el 21,31% de las personas encuestadas cumplen con la productividad y el 13,21% no cumple con los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables.

En este sentido Sevilla (2017) sostiene que la productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo

determinado. El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos.

Con respecto a la Satisfacción

Los resultados obtenidos en la Tabla N° 12 se determinó que el 12.50% (2 trabajadores) de los encuestados dan como respuesta que están totalmente de acuerdo que percibe que la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteadas y el 87,50% (6 trabajadores) de los encuestados mencionan que están de acuerdo que percibe que la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados en la empresa. Este resultado guarda relación y concuerda con Martínez (2018) quien determinó en su investigación que el 87.50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la empresa cumple con sus objetivos organizacionales y el 12.50% que si reciben satisfacción los clientes; lo que indica claramente que el mayor porcentaje del personal no cumplen con la satisfacción de los clientes en la empresa.

En este sentido (Moliner & Berenguer 2015) la satisfacción del cliente es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos. En este capítulo se hará una breve reseña de la literatura de la satisfacción de la cliente publicada hasta el momento, intentaremos obtener una descripción del concepto de satisfacción del cliente y se discutirán las técnicas usadas con mayor frecuencia y las más importantes para la medición de la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIÓN

En este trabajo de investigación es describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019, se concluye que efectivamente la empresa cuenta que se preocupan por mejorar calidad; todas las actividades que se elaboran en las panaderías y pastelerías inversiones Lalo's dan garantía al origen y la certeza de los productos adquiridos para que sea más competitivo y pueda posicionarse en el mercado. La empresa inversiones Lalo's cuenta con licencia de funcionamiento ya que así realiza las actividades legalmente permitidas.

Los niveles de calidad se demuestran que la mayoría de los encuestados a los trabajadores dan como respuesta que están totalmente de acuerdo que se preocupan por mejora la calidad en la empresa. Como valor agregado siempre deben seguir implemento los niveles de calidad los trabajadores ya que permitirá que se cumplan de manera eficiente los objetivos planteados.

La productividad se demuestra que la totalidad de trabajadores de los encuestados mencionan que están de acuerdo que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables. La minoría de los trabajadores dan como respuesta que están desacuerdo que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables. La organización de la empresa debe seguir mejorando la productividad de los trabajadores en la empresa así para que cumplan todas sus necesidades del cliente.

La satisfacción se demuestra que la totalidad de los trabajadores de los encuestados mencionan que están de acuerdo que percibe la empresa cumple con sus objetivos

organizacionales planteadas en la empresa. La minoría de los trabajadores dan como respuesta que están totalmente de acuerdo que percibe que la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados, la empresa debe seguir implementado la satisfacción de los trabajadores así para que se cumpla de manera eficiente los objetivos planteados.

RECOMENDACIÓN

Durante la elaboración de este trabajo de investigación se han identificado varios puntos que serán necesarios para la implantación y adecuación de la mejora continua en esta investigación, para ello se han establecido las siguientes recomendaciones:

- Los trabajadores de las empresas de panaderías y pastelerías del distrito de Ayacucho, deben realizar esfuerzos para mejorar la experiencia de sus clientes.
- La empresa debe elegir buenos trabajadores que tenga estrategias de calidad, especialización y se diferencie con unos costos accesibles en la cual garantice el producto de calidad, fiabilidad y uniformidad.
- La empresa panaderías y pastelerías debe realizar en forma mensual la entrevista o como encuestas a los clientes con el fin de saber las debilidades que puedan aparecer, ya que teniendo el resultado se sabrá que metodología aplicar ya sea como capacitaciones y de mejora continua sobre la entrega y recepción de los productos.
- Mejorar el modo de generar la productividad, para que estos sean los más fáciles de consumir, en la panadería necesita diferentes recursos para producir las distintas piezas de pan que la gente lo puede comprar y satisfacerle sus necesidades de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- José de Domingo, A. (2012). *Calidad y Mejora Continua*. España: Editorial Donostiarra Sa, 2012.
- Abrajan, M., & Contreras, M. (2009). *Grado de satisfacción laboral condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa*.
- Aguirre, R. (2014). *Mejora Continua*. 1–30. Retrieved from <http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GUÍA-MEJORA-CONTINUA.pdf>
- Alarcón, C. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador* (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión de Empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from <http://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf>
- Andrade, A. (2017). *Propuesta de un sistema de Gestión Orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa Pesquera Centromar S.A* (Tesis de Maestría en Administración de Empresas con mención en Calidad y Productividad, Universidad de Guayaquil). Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis Paul Andrade.pdf>
- Campos, J. (n.d.). *Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional*. 1–22. Retrieved from http://www.cvirtual.ipmades.org/files/GSS20121_tema01_01.pdf

- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de Operaciones*: 24. Retrieved from http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). *Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas*. *11*(2), 56–72. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Flores, H. (2015). *Propuesta de mejora continua para una planta de fundición de aluminio bajo la aplicación de técnicas de lean sigma*. (Tesis para obtener el título de Maestro en Ingeniería Industrial, Universidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y ciencias sociales y Administrativas). Retrieved from <http://148.204.210.201/tesis/1427828616778TESISHiramFlo.pdf>
- Caceres, A. (2017). *Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016* (Tesis para optar el título profesional de contador público).
- García, R., & Barrasa, I. (2009). *Sistemas de Calidad y Mejora Continua sistemas de gestión de calidad*. Retrieved from <http://www.ics-aragon.com/cursos/gestion-de-calidad/curso.pdf>
- Gómez, L. (2016). *Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en el área de Soporte on line de IT Project Management, San Borja, 2016* (Tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial, Universidad César Vallejo).

- Gumucio, R. (2005). La Calidad Total En La Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–8
- Hernández, E. (2006). Metodología de la investigación. In *Methods for Preparation of Media, Supplements, and Substrata for Serum-Free Animal Cell Culture*.
- Marin, J., Bautsta, Y., & García, J. (2014). Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso. *Intangible Capital*, 10(3), 584–618. <https://doi.org/10.3926/ic.425>
- Ministerio de Fomento. (2010). Calidad. *Puertos Del Estado*, (Nivel 1). Retrieved from file:///C:/Users/Hp Pavlion/Desktop/691_cal1.pdf
- Molero, A. (2017). Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017. (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo).
- Orihuela, E. (2018). “*Propuesta de optimización del proceso de mejora continua de Gestión de Seguridad y Salud de una empresa constructora*” (Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial. Universidad Católica San Pábulo).
- Postigo, J. (2013). *Mejora continua en las operaciones mineras aplicando el sistema de seguridad de tnorske veritas en el proyecto immaculada - Cia minera Suyamarca - Ayacucho* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Minas, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3908/MIp>
- Quispe E. (2017). La auditoría de cumplimiento al área de tesorería una herramienta efectiva para la mejora continua de la Dirección Regional de Salud Ayacucho,

- 2016 (Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).
- Robles y Figueroa a. (2016). caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque leang manufacturen de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos y panaderías del distrito de huaraz,2015 (universidad los ángeles chimbote).
- Ruiz, C. (2011). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán (Universidad del Bío-Bío; Vol. 34). <https://doi.org/10.1080/01402390.2011.569130>
- Suárez, F. (2007). La sostenibilidad de la mejora continua de procesos elementales.
- Andrade, C. (2018). *Mejora continua y satisfacción de los clientes en el hotel “el cisne internacional” de la ciudad de*. universidad nacional de chimborazo. Obtenido de <https://1library.co/document/y8g7r4wz-mejora-continua-satisfaccion-clientes->
- Illescas, R. (2016). *Modelo Sistémico de Mejora Continua para la optimización de procesos:caso Grupo Visión Perú*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. Obtenido de https://1library.co/document/y4wn369q-sistemico-continua-optimizacion-procesos-comerciales-empresas-telecomunicaciones-vision.html?utm_source=search_v3
- Botello J. (2019). *Gestión de calidad en la mejora continúa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8349>

- Cáceres T. (2018). *Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2721>
- Gairín J. (2017). *La mejora continua y la calidad en instituciones de formación profesional*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Gonzales, D. (2018). *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas en el centro comercial Santa María, distrito de Chimbote*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8114>
- Quispe, C. (2018). *La auditoría de cumplimiento al área de tesorería una herramienta efectiva para la mejora continua de la dirección regional de Ayacucho*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5713>
- Torres, A. (2019). *La auditoría de gestión como herramienta para la mejora continua en la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A.* Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8301>
- Chávez, M. (2017). *Modelo de Mejora Continua en la Productividad de Empresas de Cartón Corrugado del área Metropolitana de la Ciudad de México*. INSTITUTO politécnico nacional.

ANEXOS

Anexo: Cuestionario



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS ENCUESTA PARA LOS
TRABAJADORES**

Datos generales:

Edad:.... Sexo:..... Estado Civil:..... Nivel educativo:.....

Presentación:

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para un trabajo de investigación, por lo que solicito su opinión sincera al respecto.

Instrucciones:

Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su opinión.

1. Totalmente en desacuerdo (TD)
2. En desacuerdo (ED)
3. Indeciso (I)
4. De acuerdo (DA)

N o	ITEMS	VALORES				
		T. D	E. D	I	D.A	T. A
1	¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?	1	2	3	4	5
2	¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?	1	2	3	4	5
3	¿Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?	1	2	3	4	5
4	¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros?	1	2	3	4	5
6	¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Usted se encuentra satisfecha con las políticas establecidas en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Cree que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?	1	2	3	4	5
10	¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?	1	2	3	4	5
11	¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?	1	2	3	4	5
12	¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?	1	2	3	4	5

Evidencias: La solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ayacucho 23 de octubre del 2019

OFICIO N°001 -2019-CC-ULADECH-AYACUCHO

Señor:

ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA DE PANADERIAS Y PASTELERIAS INVERSIONES
LALO'S S.R.L.

ASUNTO: Solicita autorización para realizar trabajo de investigación

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo a nombre de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial Ayacucho y del mío, al mismo tiempo solicitar su autorización a fin de recopilar información para el trabajo de investigación: **"MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2019"** realizado por el estudiante de la Escuela Profesional de Administración GARAGONDO HUAMAN, Herlinda.

Agradecido por anticipado la atención a la presente, es oportunidad para reiterarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal

Ayacucho 20 de setiembre 2019

Atentamente


Apellidos y nombre: Ayala Tenorio
Carlos Alberto
DNI. N° 43067205


GARAGONDO HUAMAN, Herlinda
DNI- 63322139



SOLICITO: permiso para realizar
Trabajo de Investigación

SEÑOR CARLOS ALBERTO AYALA TENORIO
Administrador de la empresa Inversiones Lalo's S.R.L.

Yo, **GARAGONDO HUAMAN, Herlinda** identificado con N° DNI 63322139, con domicilio en la Asociación los Licenciados Mz "L" Lte. "4" en la región Ayacucho, provincia de Huamanga, distrito, San Juan Bautista.

Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente estudiando la carrera de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote –Filial Ayacucho solicito a usted permiso para realizar trabajo de Investigación en su empresa sobre **"MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L. DISTRITO AYACUCHO, 2019"** y así poder optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted a acceder a mi solicitud

Ayacucho, 27 de octubre del 2019


Garagondo Huamán, Herlinda
DNI: 63322139


Apellidos y nombre: Ayala Tenorio
Carlos Alberto
DNI. N° 43067205

Evidencia: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2021, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto es “Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo’s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019” y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.

Garagondo Huamán, Herlinda

DNI N°63322139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Ralli Magipo,

Lizbeth Giovanna

1.1. Grado Académico: Magister

1.2. Profesión: Licenciada en Administración

1.3. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

1.4. Cargo que desempeña: Docente

Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo’s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”

1.5. Autor del instrumento: GARAGONDO HUAMAN, Herlinda

Carrera: Administración

I. VALIDACIÓN:

TITULO DEL PROYECTO: “MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO’S S.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2019”

VARIABLE: Mejora Continua

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?	X		X		X		
2	¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?	X		X		X		
3	¿Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus	X		X		X		

	resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?							
4	¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2 Productividad (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								
5	¿Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros?	X		X		X		
6	¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?	X		X		X		
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se encuentra satisfecha con las políticas establecidas en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 Satisfacción (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
9	¿Cree que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?	X		X		X		

10	¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?	X		X		X		
11	¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?	X		X		X		
12	¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

DNI N°: 40311682

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo´s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado:
“Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo´s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”

III. INVESTIGADORA

Garagondo Huamán, Herlinda

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: **SI** **NO**



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mgtr. Arturo Chuchon Huamani

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2021, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto es “Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo’s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”, y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.
Garagondo Huamán, Herlinda
DNI N°63322139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgtr. Arturo Chuchón

Huamaní

2.1. Grado Académico: Magister

2.2. Profesión: Licenciado en Administración

2.3. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

2.4. Cargo que desempeña: Docente

2.5. Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Mejora Continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso Inversiones Lalo’s S.R.L, distrito Ayacucho, 2019”,

2.6. Autor del instrumento: Garagondo Huamán, Herlinda

2.7. Carrera: Administración

III. VALIDACIÓN:

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO´S S.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2019”

VARIABLE: Mejora Continua

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?	X		X		X		
2	¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?	X		X		X		
3	¿Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus	X		X		X		

	resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?							
4	¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2 Productividad (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								
5	¿Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros?	X		X		X		
6	¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?	X		X		X		
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se encuentra satisfecha con las políticas establecidas en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 Satisfacción (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
9	¿Cree que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?	X		X		X		

10	¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?	X		X		X		
11	¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?	X		X		X		
12	¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD, 9310

Firma

Apellidos y Nombres del experto: Mgrt..Arturo Chuchon Huamani

DNI N°: 28298065

CLAD N°: 9310

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo´s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado:
“Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo´s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019”

III. INVESTIGADORA

Garagondo Huamán, Herlinda

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
...
.....
...

APROBADO:

SI

NO



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani
CLAD, 8310

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):Mgrr. Quispe Medina, Wilber

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

El presente es para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que mi persona está en la etapa de elaboración del proyecto de investigación para posterior desarrollo de la misma con el fin de obtener el grado académico de bachiller en ciencias administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la promoción 2021, para lo cual requiero validar los instrumentos que me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación.

El título del proyecto es “Mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo’s S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019” y siendo importante contar con la aprobación de un administrador experto para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su profesionalismo para que emita su juicio de valor sobre la validez de los instrumentos.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación.
- ✓ Informe de validación del instrumento de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de Usted, no sin antes agradecerle por la atención a la presente.

Atentamente.
Garagondo Huamán, Herlinda
DNI N°63322139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

4.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mgrt. Quispe Medina,
Wilber

4.2. Grado Académico: Licenciado en Administración

4.3. Profesión: Administración

4.4. Institución donde labora: Universidad los Ángeles de Chimbote

4.5. Cargo que desempeña: Funcionario Publico

4.6. Denominación del instrumento: Instrumento de recolección de datos del trabajo de investigación titulado: “Mejora Continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso Inversiones LALO ´S S.R.L, distrito Ayacucho, 2019”

4.7. Autor del instrumento: Garagondo Huamán, Herlinda

4.8. Carrera: Administración

V. VALIDACIÓN:

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO’S S.R.L, DISTRITO AYACUCHO, 2019”

VARIABLE: Mejora Continua

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	ITEMS	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad (Aporte, Rendimiento, Cumplimiento)								
1	¿En la empresa que usted trabaja, se preocupan por mejorar la calidad?	X		X		X		
2	¿La organización en donde usted labora se preocupa en la mejora continua para la atención al cliente?	X		X		X		
3	¿Usted cree que la política establecida de la empresa es suficiente para alcanzar sus	X		X		X		

	resultados en cuanto al crecimiento de las ventas?							
4	¿Los procesos diseñados para la atención al cliente van acorde con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2 Productividad (Normas de Convivencia, Valores, Sugerencias constructivas)								
5	¿Usted percibe, si la empresa maneja con responsabilidad sus bienes financieros?	X		X		X		
6	¿Usted cree que los recursos humanos quienes laboran en la empresa cuentan con el perfil adecuado para la atención al cliente?	X		X		X		
7	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo cumplen de manera eficiente las tareas encomendadas por la empresa?	X		X		X		
8	¿Usted se encuentra satisfecha con las políticas establecidas en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3 Satisfacción (Robo, Ausentarse con frecuencia, Salir antes de tiempo)								
9	¿Cree que las metas de la organización se plantean en base a la mejora continua?	X		X		X		

10	¿Usted cree que los objetivos organizacionales de la empresa en la que labora son alcanzables?	X		X		X		
11	¿Cuándo usted obtiene buenos resultados a favor de la empresa recibe reconocimientos por parte de sus compañeros y gerente de la empresa?	X		X		X		
12	¿Durante el tiempo que viene laborando usted percibe si la empresa cumple con sus objetivos organizacionales planteados?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

LIC. EN ADM. QUISPE MEDINA, WILBER
CLAD N° 05179

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Evidencia: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 "MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERÍAS Y PASTELERÍAS: CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L. DISTRITO AYACUCHO, 2019" y es dirigido por Garagondo Huamán, Herlinda, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L., Distrito Ayacucho, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 986014404. Si desea, también podrá escribir al correo herlindagaragondo97@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:

Ana Alegria Pimón

Fecha:

17-06-2021

Correo electrónico:

alegria.ao.77@outlook.com

Firma del participante:

Firma del Investigador (o el encargado de recoger información):

Activar W
Ve a Configu



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 "*MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS- CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L. DISTRITO AYACUCHO, 2019*" y es dirigido por Garagondo Huamán, Herlinda, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L. Distrito Ayacucho, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 986014404. Si desea, podrá escribir al correo garagondoh@uclosangeles.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 Chimbo.

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

Nombre:

Jorge Urbina, Alexander

Fecha:

17/06/2021

Correo electrónico:

Alexanderhel1997@Outlook

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 "MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO PANADERIAS Y PASTELERIAS: CASO INVERSIONES LALO'S S.R.L. DISTRITO AYACUCHO, 2019" y es dirigido por Garagondo Huamán, Herlinda, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas rubro panaderías y pastelerías: caso inversiones Lalo's S.R.L, Distrito Ayacucho, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 986014404. Si desea, también podrá escribir al correo herlindagaragondo97@uclosa.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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre:

Ana Alegria Pinón

Fecha:

17-06-2021

Correo electrónico:

alegriaano-77@outlook.com

Firma del participante:

[Firma manuscrita]

Firma del Investigador (o el encargado de recoger información):

[Firma manuscrita]

Activar W
Ve a Configu

Evidencia del Turnitin

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	6 nov 2020 - 00:00	13 nov 2021 - 23:50	6 nov 2020 - 20:04

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	Informe final	1687966775	29/10/2021 18:38	5%	Entregar Trabajo   --

▼ Área personal

 Inicio del sitio

> Páginas del sitio

▼ Mis cursos

> 01NP202102111893C

> 01NP202102111891B

> 01NP202102111888A

> 01NP202102111887C

> 01NP202102111886E

> 01NP202102111885B


> 01NP202102111884D

▼ 01NP202102111883E

> Participantes

 Insignias

Competencias

 Calificaciones

> General

> Semana 1

Ocultar barras laterales

