



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS
DEL CENTRO DE TAMBOGRANDE AÑO 2018**

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

AUTORA:

TERESITA DEL JESÚS SAAVEDRA MENDOZA

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS
DEL CENTRO DE TAMBOGRANDE AÑO 2018**

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

AUTORA:

TERESITA DEL JESÚS SAAVEDRA MENDOZA

ASESORA:

Dra. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño

Secretario

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer le agradezco a Dios, a mi tutora Dra. Mercedes Palacios de Briceño y a mi madre por su gran apoyo en este proyecto de investigación, ya que su apoyo ha sido permanentemente en la realización de esta meta.

DEDICATORIA

A Dios, a mi madre y abuelos por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

RESUMEN

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

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Productividad, Mype y Producto

ABSTRACT

The research entitled "Characterization of Quality Management and Productivity in the MYPE item Bakeries of the center of Tambo Grande 2018", with the general objective of identifying the Characteristics of Quality Management and Productivity in the MYPE item Bakeries of the Tambo Grande Center 2018 , a methodology of descriptive type with non-experimental design of quantitative level was used, which allowed to know the opinions of the subjects of study, by means of a questionnaire with the purpose of knowing which are the factors that influence in the quality management and Productivity of the MYPE item Bakeries. So with respect to Quality Management, "quality of bread" was found that 88% considered the quality of the bread they offer important, while "bread quality of the bakery", 52% of respondents answered that the Bread offered by the bakery you go to is good. Regarding Productivity "procedure to elaborate the product", it was found that 82% of the workers say that the procedure used for the preparation of the bread is adequate, considering "evaluation of the collaborators" 61% of the employees consider it good than the work he does. So it is concluded that to have a good Productivity it is necessary to have a quality management based on the production process.

Keywords: Quality Management, Productivity, Mype and Product

Tabla de Contenido

Contenido

JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
Tabla de Contenido	viii
Índice de Tablas	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Antecedentes	11
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	11
2.1.2 Variable Productividad	16
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Gestión de Calidad	22
2.2.1.1 Calidad Total	23
2.2.1.2 Evolución de la Calidad	25
2.2.1.3 Características de la Gestión de calidad	26
2.2.1.4 Importancia de la Gestión de Calidad	27
2.2.1.5 Calidad del Producto	28
2.2.1.6 Actividades para Iniciar un proceso de la Gestión de Calidad	28
2.2.1.7 Elementos de un Sistema de Gestiona de Calidad	30
2.2.1.8 Atracción del Producto en Base a la Calidad	31
2.2.1.9 El pan y sus Condiciones a comprar en base a la Calidad	31
2.2.1.10 Principios	32
2.2.1.11 Herramientas para la Medición de la Calidad	34
2.2.1.12 Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad	35
2.2.1.13 Precio del Pan	36
2.2.1.14 Beneficios de la Gestión de Calidad	36
2.2.2 Productividad	37
2.2.2.1 Como se mide la Productividad	38

2.2.2.2	Importancia de la Productividad	39
2.2.2.3	Tipos de Productividad	40
2.2.2.4	Productividad por persona	41
2.2.2.5	Servicio del Personal en la Empresa	41
2.2.2.6	Mejora de la Productividad	42
2.2.2.7	Buena presentación de los Colaboradores.....	43
2.2.2.8	Proceso de elaboración del Pan	44
2.2.2.9	Factores de la Productividad	45
2.2.2.10	Ventajas de la Productividad	46
2.2.2.11	Seguridad en la empresa y en la elaboración del Pan.....	47
III.	HIPÓTESIS.....	49
IV.	METODOLOGÍA.....	50
4.1	Diseño de la Investigación	50
4.2	Población y Muestra	51
4.2.1	Criterios de Inclusión y Exclusión	53
4.3	Matriz de Operacionalización.....	54
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.5	Plan de Análisis	57
4.6	Matriz de Consistencia	58
4.7	Principios Éticos.....	60
V.	RESULTADOS.....	61
5.1	Resultados.....	61
5.1.1	Variable Gestión de Calidad	61
5.1.1.1	Conocer los elementos de la gestión de Calidad de las MYPE rubro Panaderías del Centro de Tambo Grande 2018.....	61
5.1.1.2	Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.....	69
5.1.2	Productividad	74
5.1.2.1	Conocer los Factores de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.....	74
5.1.2.2	Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.....	82
5.2	Análisis de Resultados	87

5.2.1 Objetivo 01 Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.	87
5.2.2 Objetivo 02: Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.	96
5.2.3 Objetivo 03 Conocer los Factores de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.	101
5.2.4 Objetivo 04 Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías de Tambo grande 2018.	109
VI. CONCLUSIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	119
Bibliografía.....	119
ANEXOS	125

Índice de Tablas

Tabla 1 Relación de las Panaderías en estudio	52
Tabla 2 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	53
Tabla 3 Matriz de operacionalización de las Variables	54
Tabla 4 Matriz de Consistencia	58
Tabla 5. 1 Consumo de Pan	61
Tabla 5. 2 Calidad de Pan.....	61
Tabla 5. 3 Pan Recién Hecho.....	62
Tabla 5. 4 Estándares de Calidad de Degustación del Pan	62
Tabla 5. 5 Estándares de Calidad de Buen olor del Pan	62
Tabla 5. 6 Estándares de calidad de buen color del pan	63
Tabla 5. 7 Estándares de calidad en cuanto al tamaño del pan	63
Tabla 5. 8 Calidad del pan	64
Tabla 5. 9 Limpieza en la Panadería.....	64
Tabla 5. 10 Cumplimiento de los protocolos de higiene	65
Tabla 5. 11 Aseo en la panadería.....	65
Tabla 5. 12 Herramientas para la venta del pan.....	66
Tabla 5. 13 Precio del pan	66
Tabla 5. 14 Frecuencia de compra de pan	67
Tabla 5. 15 Cantidad de compra de pan	67
Tabla 5. 16 Desempeño del trabajador	68
Tabla 5. 17 Calificación del desempeño del trabajador	68
Tabla 5. 18 Atención en el establecimiento	69
Tabla 5. 19 Satisfacción con el trato que brinda la panadería	69
Tabla 5. 20 Presentación Personal de los colaboradores	70
Tabla 5. 21 Tiempo de venta	70
Tabla 5. 22 Plazos de entrega	71
Tabla 5. 23 Rapidez de entrega.....	71
Tabla 5. 24 Atención personalizada.....	71
Tabla 5. 25 Variedad de pan	72
Tabla 5. 26 Momento de consumo	72
Tabla 5. 27 Normas de seguridad	73
Tabla 5. 28 Importancia de la seguridad.....	73
Tabla 5. 29 Gustar de su trabajo	74
Tabla 5. 30 Permanencia en el negocio	74
Tabla 5. 31 Instrumentos adecuados a utilizar.....	75
Tabla 5. 32 Tipo de horno	75
Tabla 5. 33 Procedimiento para elaborar el producto.....	75
Tabla 5. 34 Bandejas a utilizar	76
Tabla 5. 35 Cantidad de panes en la bandeja.....	76
Tabla 5. 36 Renovación del diseño de pan	77

Tabla 5. 37 Diseño a utilizar en la elaboración del pan.....	77
Tabla 5. 38 Temperatura del horno	78
Tabla 5. 39 Renovación en los utensilios para la elaboración del pan	78
Tabla 5. 40 Programación diaria	79
Tabla 5. 41 Elaboración de pan por día	79
Tabla 5. 42 Grado de variación del producto	80
Tabla 5. 43 Peso del producto	80
Tabla 5. 44 Compra de materia prima	81
Tabla 5. 45 Colaboradores en la empresa.....	81
Tabla 5. 46 Evaluación de los colaboradores	82
Tabla 5. 47 Motivación en el trabajo	82
Tabla 5. 48 Grado de motivación en el desempeño laboral.....	83
Tabla 5. 49 Horario del colaborador.....	83
Tabla 5. 50 Día de descanso	84
Tabla 5. 51 Registro de venta	84
Tabla 5. 52 Comprobantes de pago	84
Tabla 5. 53 Control de entrada	85
Tabla 5. 54 Control de salida.....	85
Tabla 5. 55 Seguridad en la empresa	86
Tabla 5. 56 Eficiencia de la seguridad.....	86
Tabla 5. 57 Publicidad de la panadería.....	87

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación va a trabajar una información en base a la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande. Las MYPE cumplen un rol muy importante en el desarrollo económico y social del país ya que cuentan con una alta participación del PBI y es el ser del segmento empresarial en el cual se concentra la Población Económicamente Activa. Las MYPE forman parte importante de nuestra economía, y es por ello que la presente investigación nos permitirá conocer las principales características de la gestión de calidad y productividad que vienen haciendo uso las MYPE, para seguir manteniéndose en el mercado que se está volviendo cada vez más competitivo.

La presente investigación queda estructurada de la siguiente forma: en el CAPÍTULO I se encuentra la Introducción, en el CAPÍTULO II la Revisión de la Literatura, en el CAPÍTULO III Hipótesis, en el CAPÍTULO IV se encuentra la Metodología, CAPÍTULO V Resultados y en el CAPÍTULO VI las Conclusiones.

En la actualidad Perú, ha tenido mejoras económicas significativas, y se debe precisamente a la gran participación que han tenido las MYPE en el país, las mismas que del año 2009 al 2011 se han incrementado de 5,787 a 60,535 MYPE legalmente, y que aportan el 42% del PBI del país mientras que en el PEA aporta el 58%. Según la “Actualización de Estadísticas de las MYPE” confirma la importancia numérica de la Mype y su preponderante repercusión en el empleo, pero a su vez muestra también un porcentaje alto de informalidad tributaria de 73%, y su bajo nivel de formalidad laboral 27 %. Según informo la REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, 2014)

Según el INEI (2013), el 87,1% de los locales declarados como propio tienen título de propiedad. Así mismo, el 96,7% de las Micro y Pequeñas Empresas que tenían título de propiedad del local principal, manifestaron que el referido título estaba inscrito en los registros públicos. El MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) viene implementando desde el año 2010 el Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de las MYPE, teniendo previsto beneficiar a alrededor de 8,000 micro y pequeñas empresas (MYPE) con servicios de capacitación en aspectos de gestión y/o técnico y productivos a lo largo de cinco años.

Esta investigación tiene una metodología la cual realiza una investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. La investigación queda delimitada desde la perspectiva geográfica de Tambo grande en las MYPE rubro panadería y la delimitación temporal año 2018. El perfil tentativo de las MYPE, son las edades de los clientes de las Panaderías que son entre 15 a 70 años ya que debido a la gran demanda de estas en el mercado consumidor. Un problema correctamente planteado esta parcialmente resuelto, a mayor exactitud corresponde más posibilidades de obtener una solución satisfactoria.

Las MYPE buscan mantener y ampliar su participación en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento, para esto muchas MYPE en el rubro Panaderías necesitan tener una gestión de calidad distintiva a la de sus competidores, deben hacer uso de una productividad para tener productos, en las cuales se diferencien brindando un producto de calidad para los clientes, la diferenciación de su personal, la manera en como emplea sus canales de distribución y la diferenciación en cuanto a la imagen de la empresa; esto ayudaría a que una

empresa logre posicionarse en la mente del consumidor, haciendo uso de la gestión de calidad y productividad, variables de estudio muy importantes en toda organización. (Saavedra, 2017)

Es por ello que las MYPE para tener un buen sistema de Calidad y Producción necesitan que sus colaboradores tengan el régimen laboral, lo cual esto lleva a que las MYPE cumplan con una buena remuneración, además que se den los descansos y por supuesto que el trabajador se sienta contento y seguro al momento de realizar su trabajo. Si bien sabemos que en el macro ambiente afecta a todas las organizaciones y está compuesta por factores que dan forma a las oportunidades o presentan una amenaza para las MYPE, estos factores son los siguientes: político – legal, factor económico, factor tecnológico y factor ambiental.

En el factor político - legal, es el facto donde las empresas deben estar reguladas por aspectos técnicos y administrativos, este factor está constituido por un conjunto de leyes, reglamentos, ordenanzas establecidos por los órganos gubernamentales como el Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerio de Industria, Ministerio de la Producción. Estas instituciones cumplen como funciones para ejercerlas, emiten normas y regulaciones, así el estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal.

En cuanto a la legislación laboral con respecto a los trabajadores, las MYPE formales en el Perú, según el artículo 24 de Constitución Política del Perú de 1993, todo trabajador tiene derecho a una remuneración equitativa y suficiente que le permita a él y a su familia el bienestar material y espiritual. El salario mínimo en Perú hoy en día de 930.00 nuevos soles y es fijado por el Consejo Nacional de Trabajo y

Promoción del Empleo. De conformidad con el artículo 25 de la Constitución Política, las horas habituales de trabajo son de 8 horas diarias y 48 horas semanales. No hay límite definido para el máximo de horas de trabajo después de incluir las horas extraordinarias.

Según la Ley N° 28015 ley de la promoción y formalización de la empresa, en la mayoría de las MYPE rubro panaderías deben contar con todos los beneficios que debe tener el empleado en cuenta a la legislación laboral. Todos los empleados reciben el sueldo mínimo vital, sus jornadas son las 8 horas laborales, pero tienen diferentes horarios de trabajo, en el caso de las panaderías los horarios son rotativos ya que hay trabajadores que entran a las 2.00 am y salen a las 10.00 am 3.00 pm a 11.00 pm. Otro horario es que entran a las 1.00 pm y salen a las 9.00 am. Sus principales políticas de trabajo son: respetar el horario de trabajo, traer puesto el uniforme de trabajo y dar buen trato al cliente

En el factor económico las micro y pequeñas empresas (MYPE) que brindan bienes y/o servicios, forman parte fundamental en el crecimiento económico del país en el que se encuentran. En Perú existe alrededor de 3,5 millones de micro y pequeñas empresas y representan el 45% del PBI, así lo informó el gerente de Desarrollo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) Luis Terrones. (Diario Perú 21 2014).

Además se analiza la forma cómo la empresa se inserta a la sociedad y la producción y distribución de los bienes y servicios. Así se considerará la evolución de los sueldos y salarios que actúa sobre la capacidad de consumo; la tasa de inflación y su evolución, que suele presionar a la baja sobre las utilidades de las empresas y sobre el poder adquisitivo de las personas; el hecho de que la economía este en un

clico de expansión, crecimiento o recesión índice considerablemente en las expectativas de las empresas y en sus proyectos de inversión. La economía en el Perú ha crecido en un 5% los primeros 5 meses de este año impulsada por el sector agrícola y comercio nacional, además el PBI en lo que va del año 2018 tuvo una expansión es de 4.5%, según Julio Velarde en el (Comercio, 2018).

Se proyecta que la inflación se ubique por debajo de 2 por ciento durante la primera mitad de 2018, debido a la corrección de los choques de oferta que incrementaron los precios entre fines de 2016 y la primera mitad de 2017. El crédito al sector privado creció 8,6 por ciento interanual en abril de 2018, en un contexto de recuperación de la demanda del sector privado. Para el horizonte de proyección se prevé que el crecimiento del crédito al sector privado evolucione conforme al ritmo de crecimiento de la demanda interna, esperándose una tasa de 8,5 por ciento para 2018. Según el (BCRP, 2018).

Las MYPE tienen limitada capacidad financiera, debido a que la tasa de interés promedio del sistema financiero para Créditos a la Microempresa en moneda nacional es del 40.82% Anual, mientras que en moneda extranjera es del 16.58% Anual; y su capital inicial es escaso mayormente se originan en medios sociales bajos, la falta de crédito constituye un cuello de botella para su desarrollo ya que su ahorro familiar es insuficiente, la dificultad del acceso al crédito está asociada con el riesgo que la concesión del préstamo implica, los pequeños montos que solicitan número de empresas prestatarias hace que los Costos administrativos del funcionamiento. Las MYPE, no son atendidas por parte del Estado, en términos de líneas y porcentajes de créditos, uno de los supuestos principales del antiguo paradigma es que ellas, al tener bajos ingresos no pueden pagar

los altos costos reales que llevan consigo los pequeños préstamos considerando el objetivo de estos créditos para las personas de bajos ingresos. (Camargo, 2011)

En el factor tecnológico, las MYPE rubro panaderías algunas de estas cuentan con hornos eléctricos actualizados, moldes para poner la masa, así mismo usan levadura, harina de muy buena calidad y de marca. Están muy atentos a las ofertas de las nuevas maquinarias que ayuden a mejorar el servicio que brindan y lograr una excelente aceptación por los clientes. Teniendo en cuenta que la capacidad de calidad de la empresa, en algunos casos posibilita aumentos de la productividad, lo que se refleja en disminución del costo unitario del bien o servicio. Afecta a la estructura de cualquier empresa y su desarrollo tecnológico se ve afectado por el énfasis que dedica a este apartado y la relación de los esfuerzos propios en relación con los que efectúan otras empresas competidoras. La globalización de los mercados y la fuerte competencia tecnológica, ha posibilitado la mejora en la infraestructura de las redes de telecomunicación del país, permitiendo ahorros en costos y tiempo.

En el factor ambiental las MYPE se interesan por el ambiente donde se encuentran basándose así en la Ley N° 28611 la ley general de medio ambiente, establece que el estado y toda persona jurídica o natural deben preservar, optimizar, restituir la calidad del aire el agua y los suelos. Las MYPE en el rubro Panadería de Tambo grande aseguran tener un gran compromiso, con el ambiente donde realizan sus actividades cuidan el medio donde viven aplicando sus actividades es decir, reciclando lo que utilizan, cuidando el agua, etc.

En el ambiente interno se trabaja la información de los materiales que utilizan las MYPE rubro panaderías donde cuentan con servicios como las de ofrecer un buen producto hacia sus clientes, en sus diferentes tamaños, empleando diferentes sabores

de panes, tortas, etc. En cuanto a la información de maquinaria y equipos se está apostando por la tecnología, adquiriendo maquinaria y equipos más actualizados que ayude a acelerar sus procesos y buscar soluciones de manera más eficaz.

Respecto a la infraestructura ayuda mucho a organizar las actividades que desarrolla la empresa. Es más adecuado contar con un ambiente amplio donde resalte la comodidad tanto para los clientes como para los miembros de la organización. En las MYPE Panaderías de Tambo grande cuentan con una infraestructura adecuada, en la cual los clientes tienen a su disposición ambientes en donde se inicia el pago de su producto para luego entregarle el producto.

Tener un buen servicio al cliente todas las empresas debe brindar una atención al cliente de calidad, pues son ellos el factor más importante para que una empresa permanezca en el mercado. En las MYPE rubro panaderías de Tambo grande brindan una excelente atención al cliente, poseyendo las habilidades y conocimientos requeridos, como la cortesía y credibilidad que brindan haciendo que el consumidor se sienta muy cómodo, además asesoran al cliente a elegir qué tipo de Pan quieren al tamaño con los precios son accesibles.

Así la presente investigación presenta una caracterización en donde las MYPE hoy en día se crean debido a la falta de trabajo o que las personas quieran tener un nivel económico bueno el cual los ayude a subsistir en la sociedad. Las MYPE se forman por una familia que requiere subsistir en el ámbito socioeconómico, también proporcionan puestos de trabajos, ya que hay personas que pierden su trabajo y ellos las lleva a crear negocios para que así se pueda generar su propia fuente de negocio y tener una subsistencia económica satisfactoria tanto para el mismo como para su familia.

Así mismo la situación antes descrita permite formular el problema ¿Qué Características tienen la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018?, siendo el objetivo general: “Identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018”. Así mismo para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPES rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. b) Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPES rubro Panaderías del centro Tambo grande 2018. c) Conocer los factores de la productividad de las MYPES rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. D) Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPES rubro Panaderías del centro Tambo grande 2018.

La investigación presente se justifica porque permitirá conocer a nivel no exploratorio las principales características de la gestión de calidad y productividad, rubro panadería del centro de Tambo grande. Esta investigación que tiene como variables de estudio la competitividad e innovación se llevó a cabo como un requisito para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de empresas, ya que es establecido según Ley 30220 de SUNEDU la cual en el artículo 45 indica que para la obtención del título profesional requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

Así mismo la investigación se justifica porque al conocer la estructura de la gestión de calidad, las actividades de la gestión de calidad, el desarrollo de la productividad y los factores de la productividad los cuales nos ayudaran a diseñar las

estrategias que las empresas en futuro podrían emplear acerca de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panadería del centro de Tambo grande.

Teniendo también una justificación en el plano práctico porque tiene como finalidad de conocer las Características de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE Panaderías del centro Tambo grande. Además porque es un requisito que la Universidad ULADECH ha establecido para obtener el título profesional. Desde el plano teórico se basa en los enunciados de: Juran (2008) dice que la calidad es la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso. Calidad Total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo.

La globalización acelerada por los avances en tecnología y definida por la información es una realidad que está llevando a las empresas a replantearse el impacto en el bienestar social, la eficiencia en el uso de los recursos empresariales y el alcance de la economía en lo nacional y mundial. Aumentar la productividad es un fin que buscan las empresas que desean permanecer activas en el mercado de bienes y servicios, que con el paso de los años han convertido esto en un objetivo estratégico debido a que “sin ella los productos o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado” (Medina, 2010)

Y en el plano metodológico aplica la metodología descriptiva, en la cual se hará el estudio de dos instrumentos que son la Gestión de Calidad y Productividad, ya que

estos instrumentos han sido validados según los criterios de confiabilidad y que pueden ser investigados por otros investigadores.

Finalmente , el presente trabajo de investigación se justifica porque conociendo de manera exploratoria las características de la gestión de calidad y productividad, servirán para diseñar las diferentes estrategias de competitividad e innovación en el rubro panaderías, y además que servirán de base en el futuro, para realizar estudios similares en otros sectores Tambo grande y en otros ámbitos de la región del país; y además para aquellas personas emprendedoras que quieren iniciar su propio negocio en este rubro comercial, y además, servirá para llevar a cabo estudios más profundos de estas variables en un futuro para los empresarios que se ven afectados por los cambios constantes de la globalización.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Según Herrera (2013), presento la investigación titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa”, en la Universidad de Veracruz – Xalapa México, con el objetivo de Mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Master motor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000. Empleo una metodología de tipo de estudio, exploratorio y descriptivo ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización y así poder relacionar algunas variables. Y llego a la conclusión de que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Master motor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio.

Sánchez (2014), en su investigación “Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una Pyme con Mercado Local” presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Con objetivo principal de proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad internacional, con norma ISO 9001:2008, en la media empresa. Conto con una metodología de tipo transaccional o transversal, mismo que es un tipo de estudio que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momeo dado. Llego a un conclusión que la calidad aplicada es la posibilidad de adquirir algún modelo de calidad total en la empresa. Contemplar todas las

perspectivas que puedan traer beneficios a la organización, desde el costo, las oportunidades de expandir la cartera de clientes, la posibilidad de adecuación a la empresa, modelos nacionales como internacionales entre otros factores, pero sobre todo los beneficios de adquirir y mantener dicho modelo instaurado en la empresa.

Morales (2014), presento una investigación denominada “Control de Calidad en las Panaderías del Municipio de el Progreso, Jutiapa”, en la Universidad Rafael Landívar- Guatemala. Con un objetivo de Establecer el control de calidad que se aplica en las panaderías del municipio de El Progreso, Jutiapa, empleo una metodología de tipo descriptiva, llegando a la conclusión de Las empresas no cuentan con algún tipo de control y supervisión de la calidad de la materia prima, como también de la manipulación de los productos dentro del área de elaboración, necesitando lineamientos necesarios para disminuir, en la mayor medida posible, los problemas de la panadería y que el almacenamiento de materia prima y producto terminado se encuentra en espacios muy reducidos, ya que la mayor parte de panaderías cuentan con plantas pequeñas por considerarse negocios de tipo familiar, donde el pan que se elabora en esa empresa no se transporta a otras panaderías por la cantidad de producción diaria que se realiza, únicamente se traslada al área de ventas.

Beltrán (2014), en su investigación “Caracterización de la Capacitación y la Gestión de Calidad de las MYPES del Sector Industria, rubro Panaderías del Distrito de Chimbote 2014”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura. Con su objetivo de describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2014. Con su metodología no experimental – transversal - descriptivo – cuantitativo, llegando a su conclusión de la mayoría de los representantes

de las MYPES señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio es por ello que hoy en día utilizan sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. En la totalidad de las MYPES manifiestan brindar productos y servicios de calidad. El crecimiento sostenido de la calidad obedece, entre otras cosas, principalmente a la creciente demanda de los consumidores y usuarios, la cual trasciende a los clientes comerciales, de satisfacer sus necesidades.

Por su parte Figueroa (2015), presento una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Huaraz, con el objetivo de describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó una metodología el tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Concluyo Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz son los siguientes : una gran porcentaje de gerentes perciben un alto grado de ineficiencia respecto a la aplicación correcta de lean manufacturing en sus empresas porque consideran que existe demasiado desorden con los insumos, los procesos de producción fuera de

tiempo, el desperdicio de los insumos, se carece de disciplina en las tareas que no están estandarizadas correctamente.

Curitima (2016), investigo sobre “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Iquitos, cuyo objetivo de determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, utilizo la metodología de estudio cuantitativo de diseño no experimental. Concluyo diciendo que la mayoría de las MYPE estudiadas cuentan con capital propio; se infiere que los beneficios obtenidos en las MYPE estudiadas quedan en la empresa. Además las MYPE estudiadas actualizan su producción de acuerdo a las tendencias del mercado; los clientes orientan sus consumos a nuevas presentaciones y las panaderías están atentos a los gustos y preferencias de los consumidores.

Por su parte Murrieta (2017), presento una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura. Con el objetivo de conocer las características de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), utilizó la metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal. Concluyo la relación al nivel de gestión de calidad, los clientes en su mayoría señalan que evidencian procesos implícitos en la atención; asimismo se evidencia un esfuerzo por el desarrollo de las tareas; también señalan que les han

consultado sobre la conformidad con la atención; además expresan que los trabajadores si suelen tomar decisiones.

Respecto a los factores determinantes, la mayoría de clientes consideran que los trabajadores están dispuestos a ayudar; los trabajadores suelen ser amables; se evidencia un trabajo colaborativo. En cuanto a las actitudes organizacionales, los trabajadores se encuentran muy satisfechos con su trabajo; suelen involucrarse con las decisiones; se sienten identificados con la MYPE; señalan que las MYPE cuentan con normas que rigen su comportamiento

Guzmán (2014), presento la investigación titulada “Caracterización Gestión de Calidad y Formalización de las Mype rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Piura. Con el objetivo de Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. Dicha Investigación se empleó la metodología es descriptiva porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas (propietarios y trabajadores de las MYPE) que se someten al análisis, de nivel es cuantitativo porque permite conocer las opiniones de los mismos trabajadores sobre la gestión de calidad y la formalización de las MYPE, el diseño de la investigación, es no experimental, ya que en este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, es de corte transversal porque que se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal. A la vez concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente. Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel

de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas.

TISSIERES (2013), presento una investigación denominada “Gestión de Calidad y la Incidencia en el Crecimiento de la Producción de las MYPE Agroexportadoras rubro de Banano Orgánico de la Provincia de Sullana – Piura”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, sede Sullana. Con el objetivo de Determinar cómo la Gestión de Calidad incide en el Crecimiento de la producción de las MYPES Agroexportadoras rubro de Banano Orgánico de la provincia de Sullana – Piura, cuya metodología es Cuantitativo-descriptivo-transversal. Concluye que siempre contar con una buena planificación organizada, y analizar los problemas profesionalmente para así tomar medidas para controlar cualquier tipo de problema que acechan a la producción y que podrían poner en riesgo al banano orgánico.

2.1.2 Variable Productividad

Carvajal (2014), presento una investigación titulada “Satisfacción Laboral y la Productividad en la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, con un objetivo Determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de la panadería “CALIDAD” de la ciudad de Ambato para el mejoramiento del clima laboral organizacional. Empleo una metodología de nivel exploratorio de tipo descriptiva, y llego a la conclusión de Por medio de la aplicación del estadístico Chi-cuadrado, se pudo comprobar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó que la satisfacción laboral si influye en la productividad de la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato, y la productividad de

la panadería se puede decir que es considerable pero podría aumentar si se hace una correcta coordinación, ubicación del puesto de trabajo y capacitaciones.

Por su parte Giuliantte (2016), presento una investigación denominada “Mejora de los procesos de productividad del centro de producción de panadería de una cadena de Supermercados” en la Universidad Simón Bolívar en Venezuela, con el objetivo de rediseñar y desarrollar mejoras en los procesos productividad del área de producción de Panadería de Excelsior Gama Supermercados, utilizo una metodología descriptiva-no experimental, concluyo que Se establece la importancia de actualizar las listas de materiales periódicamente, ya que al estar desfasadas generan ajustes tanto en los costos como en los inventarios, lo que no permite fijar un precio real para los productos manufacturados en los centros de producción. De igual forma, se resalta la necesidad de poseer una logística ágil que logre hacer frente a los cambios repentinos que son tan comunes en la economía actual, se hace evidente la importancia de poder responder rápidamente a los cambios del entorno, así como tener planes de contingencia, en especial gracias a lo escasas que se han tornado muchas de las materias primas, necesarias e imprescindibles, para poder continuar con el proceso productivo.

Curillo (2014), investigo sobre el “Análisis y Propuesta del Mejoramiento de la Productividad de la Fábrica Artesanal de Hornos Industriales Facopa”. La cual fue presentada en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca- Ecuador, teniendo como objetivo de realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la Fabrica artesanal de hornos industriales, contando con una metodología descriptiva – analítica, teniendo la conclusión de que el análisis de plan de mejora para incorporar a la fábrica se definió que era necesario insertar un sistema de información entre empleador y trabajador pues la comunicación es muy importante, actualmente la empresa está

creciendo y se hace necesario el cambio y planificación de proceso para una productividad acertada pues para un correcto desenvolvimiento ante la demanda creciente que ha ido adquiriendo la marca FACOPA con el paso del tiempo, ya que ha ganado un posicionamiento de mercado que se hace indispensable mantenerlo y llevarlos a horizontes que se ha logrado día a día.

Por su parte Paz (2016), investigo sobre “Propuesta de mejora del proceso de productividad de la panadería el progreso E.I.R.L. para el incremento de la producción”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo, con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la empresa, identificando los principales problemas del proceso de producción, que reducen la eficiencia del proceso, con la finalidad de evaluar y proponer un plan de mejora, empleo una metodología de analítica – experimental. Concluyo que La propuesta de mejora estará orientada al uso adecuado de recursos como el tiempo, material, personal y dinero; al incremento de la eficiencia en la línea de producción de pan labranza, y principalmente al incremento de la producción de pan labranza en la Panadería El Progreso E.I.R.L. A través del diagnóstico realizado en base a la situación actual de la empresa del proceso productivo de pan labranza, se identificaron los problemas existente mediante un estudio del trabajo, donde se determinan que los principales problemas existentes eran: inadecuada distribución de planta, pérdida de tiempo y un bajo desempeño en la mano de obra, y todos estos factores afectan a la baja producción y por lo tanto ocasiona una demanda que la empresa no llega a cubrir.

Alva (2014), presento una investigación titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, en la Universidad Privada

Antenor Orrego- Trujillo. Con el objetivo de Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Empleo una metodología analítica para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. El método comparativo para efectuar la comparación de los niveles de satisfacción laboral y la productividad. Y llego a la conclusión que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Requejo (2013), presento una investigación denominada “Productividad Laboral y Protección social de las MYPES en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo, con el objetivo de es analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las MYPES, así como también analizar cuanto influyen las variables analizadas en nuestro modelo econométrico en el crecimiento productivo de las MYPES del sector comercio de la ciudad de Chiclayo, Empleando una metodología de tipo descriptiva ya que se busca analizar y medir las variables propuestas o cualquier otro tipo de variable no identificada que sea sometido a un análisis. Y llego a conclusión que según los resultados obtenidos a medidas que las MYPES aumentan su número de trabajadores es mayor la inversión en activos fijos , así como la

protección social y eso se refleja en el crecimiento de su productividad laboral es por eso que no hay que esperar a tener más trabajadores para tener un buen capital humano y buena tecnología , todo depende del incentivo de mejorar empresarialmente y la superación de los jefes de las MYPES por invertir en activos fijos y asegurar a los trabajadores que son variables de suma importancia como lo hemos comprobado en el modelo y que tienen una relación directa con el crecimiento de las productividad laboral de las MYPES en el sector comercio.

Por su parte Sullon (2014) en su investigación “Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro Maderero, zona industrial Piura”, esta investigación se presentó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura. Esta investigación tuvo como objetivo determinar las características que tiene el financiamiento y productividad en las MYPE rubro maderero, Zona industrial Piura 2014, con una metodología de tipo descriptiva cuantitativa. La investigación concluye que las características de la productividad se pudo determinar que el tipo de indicador que se utiliza para medir el nivel de productividad en las MYPE en estudio es el indicador de la actividad por equipos, entendiéndose a ésta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. Ya que la productividad hoy en día es una mejora de los factores de producción así como también en un aumento importante del empleo y una reducción paulatina de los niveles de pobreza.

Domínguez (2014) presento una investigación titulada “Capacitación y Productividad de las MYPE de Abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – sede Piura,

estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Llego a la conclusión que la a productividad de las MYPE de abarrotes, período 2014 se logró determinar que el 40% de los trabajadores conocen el significado de productividad lo cual es algo con lo que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral, es por ello que el 67% de los trabajadores se consideran productivos. Para que se logra la productividad se deben integrar una serie de elementos dentro de los cuales el 67% de los trabajadores conocen algún elemento de la productividad, es por ello que el 37% consideran el factor humano como elemento fundamental de la productividad, seguida de las tareas, el mercado mientras que en un 13% el equipo y calidad, pues de nada sirve contar con estudios, apoyo técnico, nuevas tecnologías y equipos sino se conoce los elementos que hacen posible la productividad.

Por su parte Vargas (2015), presento una investigación denominada “Caracterización de la Competitividad y la Productividad en las MYPE de Servicios Electromecánicos en Pariñas-talara 2015”, la cual fue presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura, contando con un objetivo de identificar las características tiene la competitividad y la productividad en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas-Talara, con una metodología descriptiva- cuantitativo- no experimental, llegando a la conclusión de que las ventajas competitivas de la MYPE se concentra en un enfoque de costos, en su aplicación es que busca la reducción de los costos que tiene el servició o proceso del servicio, pero que le puede ser muy problemático a la hora de tratar de recortar los precios para ofrecer sus servicios en

concursos ya que la productividad de la empresa se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Calidad

La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad. La calidad se define como adecuación al uso, esto implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas. (Juran, 2008)

La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad, Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es “hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos”. (Crosby, 2009)

La calidad pasa a ser un modelo de gestión empresarial, una filosofía, una cultura que persigue la satisfacción de las necesidades del cliente a través de la mejora continua.

Para Amand Feigenbaun (2009), define la calidad total como un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de la calidad y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en una organización de modo que sea

posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes. La calidad total, es una filosofía empresarial, es una forma de gestionar una empresa basada en principios, orientada a la mejora continua (innovación de los procesos y los productos o servicios).

Los sistemas de gestión de la calidad son utilizados por las organizaciones para asegurar su capacidad de proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y lograr la satisfacción del cliente mejorando continuamente la eficacia.

2.2.1.1 Calidad Total

La gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella.

La calidad es lo bien hecho del trabajo en las diversas actividades. En las de manufactura, se mide en términos no sólo del producto en sí, sino también del proceso de producción. En el caso de las ventas, la calidad no es solamente la calidad del producto, sino también de los servicios que se proporcionan al cliente, así como el costo de la venta y las utilidades. La calidad está en función de cumplir con objetivos: en un reloj, el objetivo es dar la hora; en un teléfono, hablar a través de las distancias; en un refrigerador, mantener las cosas frías, etc. La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general,

utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc. (Díaz, 2010)

La Gestión de la Calidad Total está compuesta por tres paradigmas:

Gestión: el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.

Total: organización amplia.

Calidad: con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

La calidad tiene como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

Norma ISO 9001

Es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales, tanto para los clientes como para los usuarios. Esta norma se cumple de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento. Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a la norma ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Las empresas exitosas en el Perú y el mundo son aquellas que vienen aplicando de una u otra forma la estrategia de la Calidad Total; y muchas otras con base a esta estrategia están cambiando su forma de pensar y por tanto de actuar; de hecho están rediseñando toda la organización tanto en el aspecto físico como espiritual para enfocarla hacia los clientes, y hacerla eficiente para cumplirles y satisfacerles. La calidad en los alimentos es la característica que más exigimos, decantándonos por productos eco, orgánicos o artesanales frente a los industriales. Existe una tendencia cada vez más natural, en lo que a la comida se refiere, huyendo de los **aditivos y alimentos cultivados** con pesticidas y demás sustancias químicas. (López, 2015)

2.2.1.2 Evolución de la Calidad

Civilizaciones avanzadas que brindaban apoyo a las artes manuales permitían que los clientes eligieran bienes que se alineaban con estándares de calidad más altos que los bienes normales. En las sociedades en que las artes manuales eran la responsabilidad de un artesano maestro, estos lideraban su taller entrenaba y supervisaba a los demás. La importancia del maestro artesano se redujo cuando se estableció la producción en masa y las prácticas del trabajo repetitivo.

Los clientes reconocen que la calidad es un atributo importante en los productos y servicios. Los proveedores están de acuerdo que la calidad es un diferenciador importante entre sus ofertas y las de sus competidores (la diferencia de calidad se llama brecha de calidad). En las dos décadas pasadas esta brecha se redujo entre productos y servicios que competían. Esto se debió en parte a la tercerización de manufactura en países como India y China, y a la internacionalización del comercio y la competencia. Estos países, entre muchos otros, elevaron sus estándares de calidad con el objetivo de

poder satisfacer los estándares internacionales y las demandas de los clientes. Díaz (2010)

Conviene precisar que el termino producto se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o de una actividad. Por consiguiente, en términos generales, este resultado puede ser un producto tangible (por ejemplo, materiales ensamblado procesados), o intangible (por ejemplo, conocimientos o conceptos) o una combinación de estos; producto es el trabajo realizado por un puesto o estación de trabajo. También es producto el resultado de una asesoría, o un servicio educativo, etc. En general de todas aquellas actividades donde el resultado obtenido no se percibe como un producto tangible.

2.2.1.3 Características de la Gestión de calidad

Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio.

Según Gadea (2010), las características son:

- El objetivo básico que es la competitividad.
- Trabajo bien hecho.
- La mejora continua con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por calidad.
- Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguir los resultados.

2.2.1.4 Importancia de la Gestión de Calidad

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye a una buena ventaja competitiva. Las empresas saben que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad en la actualidad es muy importante involucra satisfacer plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con ceros defectos, diseñar, producir y entregar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente satisfecho. Lo cierto es que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. (Costa, 2008)

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. (León, 2015)

2.2.1.5 Calidad del Producto

Es el atributo más utilizado en el Marketing en cuanto a la lucha competitiva, el consumidor al momento de adquirir un producto según su clase social, según la cultura tiene un concepto diferente en cuanto a calidad. La clase baja se fija más en que en calidad, en cambio la clase alta no se fija en precio sino en calidad, por eso las empresas han hecho de la calidad la respuesta de las experiencias del consumidor con respecto al producto y como satisface estas sus necesidades. La calidad hace perdurable al producto ya sea físicamente y al satisfacer una necesidad, los productos han de ser siempre evaluados para su constante progresión en el mercado y siempre se espera su mejoramiento o simplemente su perfeccionamiento. (Domínguez, 2008)

2.2.1.6 Actividades para Iniciar un proceso de la Gestión de Calidad

Según la Enciclopedia de Administración Básica (2010), en principio cada organización tiene que diseñar una metodología de acuerdo a su propia realidad. Como parte de todo proceso de mejoramiento hacia la Calidad Total se incluyen acciones como: el desarrollo de las actividades de liderazgo y el compromiso de los más altos directivos de la organización, el desarrollo del personal, el enfoque a los clientes, el desarrollo de los proveedores, la planificación de la calidad, mejoramiento del trabajo diario, aseguramiento de la calidad, programa de reducción de costos, etc., en términos generales para poner en práctica este proceso es conveniente dividirlo en las fases siguientes:

a): TOMA DE DECISION

Consiste en analizar seriamente si existe la voluntad de hacer todo lo que sea necesario para emprender y mantener adecuadamente dicho proceso; ya que una vez iniciado no debe ser discontinuado ya que genera desconfianza y frustración. Es

necesario ser conscientes de los esfuerzos que llevará vencer la resistencia al cambio. Es necesario estar consciente de lo que significa emprender un proceso hacia la Calidad Total y de los beneficios que de ello se derivan. Tomada la decisión debe elaborarse un Plan para poner en marcha este proceso.

Este Plan debe estar integrado o formar parte del Plan Estratégico de la organización. Así mismo, tomada la decisión debe definirse paralelamente al plan

de desarrollo de la Calidad una organización básica que se encargará de desarrollar las acciones de calidad. Como parte de esta organización se incluirá un Comité de Calidad o más bien un Consejo de Calidad presidido por el más alto directivo de la organización. Luego los Comités de Calidad por Áreas y Equipos de Mejoramiento dependiendo del tamaño de la organización También debe tenerse en cuenta la necesidad de contratar los servicios de un Asesor Externo.

b): PREPARACION DEL ESCENARIO Y PROMOCION

Para iniciar esta etapa se asume que ya se cuenta con un Plan en el que se ha desagregado todas las acciones a desarrollar. Algunas de las acciones que se recomienda realizar en esta etapa son: desarrollar un intenso programa de difusión de los conceptos y filosofía de la calidad para internalizarla en la gente como medio de lograr su involucramiento y compromiso. Se deberá elaborar la visión. Misión, políticas y objetivos de la organización, los cuales se difundirán entre todo el personal durante las acciones de difusión y promoción de la calidad.

Es conveniente en esta fase efectuar un Diagnóstico de calidad la organización, considerando aspectos como costos de la mala calidad, el clima organizacional, nivel

de satisfacción de los clientes, identificación de procesos críticos, claridad y precisión en cuanto a las fortalezas y debilidades.

c): IMPLANTACION DE PROCESOS DE MEJORA

En esta fase se pondrá en marcha los procesos de mejoramiento con la participación de los equipos de mejoramiento, quienes para este momento han sido suficientemente entrenados en técnicas de mejoramiento y de solución de problemas. Si el proceso de mejora va mostrando sus frutos, es necesario motivar al personal con acciones de reconocimiento. En el aspecto de capacitación debe incluirse lo referente a la aplicación de las normas ISO de la serie 9000.

d): CONSOLIDACION Y OPTIMIZACION INTERFUNCIONAL

En esta fase se continuará desarrollando los procesos de mejora y continuará con la capacitación en técnicas de calidad más avanzadas. Se desarrollará los sistemas y procedimientos con base a las normas ISO 9000. Se continuará con los procesos de mejora manteniendo y perfeccionando la gestión estratégica.

2.2.1.7 Elementos de un Sistema de Gestiona de Calidad

Según Rafael (2010) cuatro elementos para el sistema de Gestión de Calidad los cuales son:

a) Estructura Organizacional:

Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

b) Planificación (estrategia):

Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?

c) Recursos:

Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

d) Procesos:

Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

2.2.1.8 Atracción del Producto en Base a la Calidad

El precio, la duración, la versatilidad, la rapidez, la facilidad de uso o manejo, el mantenimiento o reparación, el bajo coste de instalación, el tamaño, el peso, la presentación, el envoltorio o empaquetado, la novedad. (Ruiz, 2008)

2.2.1.9 El pan y sus Condiciones a comprar en base a la Calidad

La **venta ambulante** y la **venta domiciliaria** de pan y panes especial la venta en domicilio sólo podrá realizarse previo encargo al establecimiento de venta autorizado, siempre y cuando las piezas del encargo estén totalmente cubiertas por una envoltura que cumpla con los requisitos legales. Para realizar este tipo de venta -y con el fin de salvaguardar los intereses económicos y el derecho a la seguridad de los consumidores- cada pedido debe ir acompañado de una factura en la que se especifique

el nombre y dirección del peticionario, el contenido del embalaje, los precios unitarios correspondientes, la cantidad que se cobre por el servicio en caso necesario y el importe total. (Pérez, 2015)

El almacenamiento y la exposición del pan se realizan sobre los mostradores o en algún lugar distinto de los especificados. La venta de pan permite en aquellos locales que tengan áreas especiales para los productos alimenticios, siempre y cuando queden perfectamente delimitados.

2.2.1.10 Principios

Rodríguez (2011) manifiesta ocho principios de la gestión de calidad

a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas. Su beneficio es Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente. Aumentando la lealtad de los clientes, repitiendo negocios. La satisfacción del cliente es considerada objetivo de prioridad para la gestión de la calidad total. En primer lugar, basta con aprender a escuchar para poder comprender las necesidades y las expectativas del cliente y de esta forma poder llegar al consenso. En segundo lugar, basta con diferenciar claramente entre necesidades y expectativas.

El diseño de la calidad como proceso enfocado al cliente, ha sido denominado como una estrategia de la dirección para la entrega de productos que cumplan con las especificaciones y requerimientos del cliente. Generar un primer cliente distintivo exige el desarrollo interno y externo de la orientación al cliente.

El “secreto “es determinar con efectividad, en cada fase del proceso, las necesidades del cliente, después traducir esas necesidades en especificaciones que se

pueden lograr, y controlar el proceso para asegurar la conformidad con esas necesidades. El principal objetivo es satisfacer a los clientes externos pero, para asegurarlo, la organización necesita ordenar su orientación de marketing, tanto interna como externamente, y ofrecer los medios para que ocurra.

b) Liderazgo: los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización. Además las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado. Los líderes de una empresa deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo. Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la organización, teniendo en cuenta de que si no existe disciplina no habrá coordinación ni orden en una empresa.

c) Participación del Personal: el personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización. Lo cual lleva a que el personal se sienta motivado e involucrado al personal a la organización. El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

d) Enfoque basados en Procesos: los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos. Lleva a la empresa a tener bajos costos, tiempos más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.

e) Enfoque de sistemas para la Gestión: identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la

organización, a través de sus objetivos. Integrando y alineando los procesos para mejorar la forma de llevar a cabo los resultados deseados. Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave .Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

f) Mejora Continua: la mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización. Dando una ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales. Alineando las actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

g) Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones: las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos. Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados. Incrementa la habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

h) Relaciones mutuamente Beneficiosa con el Proveedor: la organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor. Optimizando los costos y recursos.

2.2.1.11 Herramientas para la Medición de la Calidad

Según Moreira (2008), dice que como herramienta para la medición de la gestión de la calidad a través de indicadores ponemos destacar “Business WareHouse” (BW). Esta herramienta pertenece a la familia de herramientas Data warehouse, cuyo fin es, ofrecer una solución completa en la gestión, organización y localización de la información ya que logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o bases de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las

transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando la información corporativa de calidad, a menor costo y mayor flexibilidad ante el entorno.

Otra herramienta que se relaciona con la gestión del conocimiento en cuanto a que parte de la idea de un cuadro de mandos integral denominado Balance Scorecard. “Los indicadores son datos que muestran el estado de una actividad. En el término amplio de la palabra, estos pueden medir cualquier cosa”. La importancia de medir reside en que gracias a ello se puede gestionar, modificar y finalmente mejorar un proceso. Por tanto y en términos de mejora continua nos encontramos con una buena práctica de gestión que nos permite sobre todo mejorar continuamente en función de la información clara, precisa y rápida. (Jimeno, 2013)

Publicidad

La publicidad es una forma de comunicación impersonal y de largo alcance que es pagada por un patrocinador identificado (empresa lucrativa, organización no gubernamental, institución del estado o persona individual) para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve, con la finalidad de atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, seguidores u otros. (Thompson, 2009).

2.2.1.12 Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad

Turnero (2014) Sistemas de gestión de calidad. Nos dice que existen las siguientes tanto desde el punto externo como interno.

Desde el Punto de vista Externo

- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Facilita la salida de los productos / servicios al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad.

Desde el Punto de vista interno:

- Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
- Decrecen los costos y crecen los ingresos.

2.2.1.13 Precio del Pan

Según la OEEE (2010) como se sabe, el principal punto de venta de los distintos tipos de pan son las panaderías. Según el último sondeo, aquí los precios del pan se incrementaron en 1 céntimo en los casos del pan francés y ciabatta; y en 2 céntimos, en los casos del pan de yema e integral. Dado que la mayor parte del pan se comercializa a través de estos puntos de venta dichos precios son determinante en los promedios a nivel general.

Las amas de casa suelen comprar 1 bolsa de pan prefiriendo un bajo costo y accesible de adquirir. La presencia de nuevos productos y el cambio de marca influyen mucho en la atracción por parte de los consumidores, haciendo de que esta sea elegido por encima de la competencia. La cantidad de consumidores de pan ha ido en crecimiento durante los últimos años, a diferencia de que antes no había tantas marcas dentro del mercado y con tipos variados en sus presentaciones. (Fernández, 2015)

2.2.1.14 Beneficios de la Gestión de Calidad

Según Rafael (2010), indica los siguientes beneficios:

Norma ISO 9001:2008, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los ocho principios mencionados anteriormente.

- Aumentar la satisfacción de los clientes: Un SGC ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos. Hay que recordar que la calidad no es solo cumplir requisitos, sino de tener clientes satisfechos.
- Reducir variabilidad en los procesos: A través de un SGC podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.
- Mayor rentabilidad: Al SGC ayudar a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado y de tener no sólo clientes satisfechos.

2.2.2 Productividad

Recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Se entiende como **productividad** “la relación entre la producción obtenida por un sistema de **fabricación** de bienes o servicios y los recursos utilizados para

obtenerla”. Generalmente se mide la productividad del trabajo, es decir, la **producción anual** de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado. (Crezco, 2013)

Según Camargo (2006), dice que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como las organizaciones satisfacen los siguientes criterios:

Objetivos: Medida en que se alcanzan.

Eficiencia: Grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.

Eficacia: Resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Comparabilidad: Forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

Para algunos autores la productividad quiere decir eficiencia, en la medida en que una organización aumenta el volumen de producción, manteniendo constante la cantidad de insumos, o manteniendo el nivel de producción disminuyendo el volumen de insumos, es más productiva. La productividad de una persona en el trabajo es una proporción de su efectividad en relación con su eficiencia.

2.2.2.1 Como se mide la Productividad

La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:
Productividad: Número de unidades producidas.

Este modelo se aplica muy bien a una empresa manufacturera, taller o que fabrique un conjunto homogéneo de productos. Sin embargo, muchas empresas

moderas manufacturan una gran variedad de productos. En estas empresas la productividad global se mide basándose en un número definido de " centros de utilidades " que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa. (Villegas, 2013)

Salarios pagados

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, Mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país) El estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia.

Motivación en el Trabajo

Las prácticas de recursos humanos influyen sobre las percepciones y actitudes de los empleados a nivel individual y a nivel organizacional. Asimismo, estas percepciones y actitudes influyen sobre el desempeño en la organización.

2.2.2.2 Importancia de la Productividad

Para desentramar la importancia de la Productividad radica en la cantidad de horas y también de recursos que una persona emplea para realizar una acción determinada. Esto a gran escala se aplica a procesos que son supervisados por personas pero que también están ayudados por máquinas para acelerar el proceso. En el caso de las fábricas, se invierte en tecnología y en estudios de proceso y logística que permita encontrar una mayor productividad. La productividad nos permite ver el valor agregado del producto es necesario contar con personal productivo, es esto las empresas ponen especial atención, sobre todo en la calidad de vida laboral del personal. Una persona seguramente será mucho más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas y si su trabajo le proporciona una calidad de vida optima

también fuera del ámbito laboral. También que hay reconocer la importancia de la productividad porque genera recursos para tener una productividad dentro de la organización ya que esto no solo depende del empresario sino que también depende de los trabajadores que laboran en ella. (López, 2011)

2.2.2.3 Tipos de Productividad

Según Sevilla (2016), indica que hay tres tipos de productividad

a) Productividad Laboral: se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.

b) productividad total de los factores: a productividad total de los factores (PTF) se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros. Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

c) Productividad Marginal: también conocida como “producto marginal” del insumo, es el producto adicional que se fabrica con una unidad adicional de ese insumo mientras que los otros insumos permanecen constantes. La ley de los rendimientos decrecientes tiene un rol fundamental en la productividad al factor, pues indica que la productividad marginal de cada factor disminuye a medida que más unidades de éste se agregan al proceso de producción (dejando el resto de los factores productivos en una cantidad constante). De ésta manera un exceso de la cantidad óptima de un factor productivo puede resultar incluso en un decrecimiento de la productividad total.

2.2.2.4 Productividad por persona

“Las empresas excelentes tienen una filosofía muy arraigada que dice: respetemos al individuo; convirtamos a las personas en ganadoras; permitamos que descuelen; tratemos a las personas como adultos”. (Peters, 2008)

Productividad por el personal no se referimos sólo al tratamiento, características, enfoque u otro aspecto concerniente a ejecutivos, profesionales y dirigentes, sino a todos los empleados de una organización, porque es el conjunto de éstos y su trabajo cohesionado y entusiasta el que puede llevar adelante la obtención de buenos resultados y no un grupo de cualquier categoría por importante que ésta sea o por inteligentes y capaces que nos parezcan sus miembros.

El capital humano dentro de la empresa desde una perspectiva no sólo económica sino de administración de **recursos humanos**, debemos considerar que las organizaciones cambian continuamente, no permanecen estáticas y enfrentan los retos de diversas maneras; por tanto, cada uno de los recursos que la integran, debe moverse y ajustarse para enfrentar dichos cambios de manera exitosa y ajustarse debidamente a ellos. El **capital humano** se refiere al aumento de capacidad de la producción del trabajo alcanzada a través de la mejora en las capacidades de los trabajadores y nace ante la necesidad de las empresas de contar con una herramienta de alta tecnología que dé soporte en la producción, ya que ni con la tecnología más avanzada podemos alcanzar las metas deseadas si no la operamos con un recurso altamente calificado, que cuente con los conocimientos para aportar valor en la organización. (Aguilar, 2013)

2.2.2.5 Servicio del Personal en la Empresa

En cuanto a la productividad del personal que labora en la panadería se toma específicamente el talento y capacidades de cada persona para que se sienta a gusto y

disfrute el papel que desempeña en la organización y así obtener un mejor rendimiento del personal. Esto lo logra con una buena comunicación, organización del personal, delegando funciones, planificando las actividades y motivando al mismo. LUGO (2011).

Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- a) Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- b) Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- e) Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- f) Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- g) Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

2.2.2.6 Mejora de la Productividad

Según Canteli (2016) la mejora de la productividad se obtiene innovando en:

- **Tecnología:** Su mejora resulta en un aumento de la producción marginal del factor que experimentó el avance tecnológico. De esta manera se puede

aumentar la producción total sin gastar más recursos en la implementación de otros insumos.

- **Organización:** Una organización adecuada aumenta la eficiencia de los procesos, al hacer que todos los factores funcionen dentro de un sistema que establece roles específicos para cada uno. De esta manera las distintas partes no se estorbarán entre sí y sabrán cómo y cuándo actuar teniendo en cuenta lo que el resto hace.
- **Recursos humanos:** Bienestar. Mientras más satisfechas se sientan las personas que trabajan dentro de un proceso productivo mayor será su rendimiento.
- **Relaciones laborales:** Trabajo en equipo armónico y sincronizado en condiciones ambientalmente favorables, manteniendo valores como el respeto, servicio, entre otros.

2.2.2.7 Buena presentación de los Colaboradores

El mundo contemporáneo exige a los ejecutivos ser más competitivos. Por ello, proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, se ha convertido en una herramienta fundamental a la hora de promover la confianza y generar autoridad, liderazgo y poder. La forma de vestir es una de las piezas que conforman la carta de presentación de los profesionales y una de las más determinantes a la hora de triunfar en una compañía.

Sin embargo, **hasta el vestuario más exclusivo no tiene sentido si la actitud de quien lo porta no proyecta liderazgo y personalidad**, explica (Pereira, 2010)

Ofrecer Variedad del Pan

Para tener éxito y diferenciarse de la competencia la panadería debe manejar la estrategia de diferenciación de Michael Porter, por la necesidad de diversificar la oferta

en el producto dándole al mismo valores agregados como: Frescura, sabor, tamaño, variedad, calidad de servicio, rapidez en la entrega, servicio a domicilio, el empaque lo que posicionará nuestro producto como único en el mercado local. Ofrecer productos de excelente calidad, higiene y exquisito sabor, elaborados con los ingredientes de primera y por un equipo de trabajo capacitado, para ofrecer variedad de sabores en panes y dulces, para los paladares más exigentes de los consumidores. Ofrecer productos de alta calidad, si no también comodidad, rapidez y excelente atención a sus clientes. (Lugo, 2011)

2.2.2.8 Proceso de elaboración del Pan

Actualmente, la panadería es el establecimiento para dispensar el pan que ha cobrado suma importancia en zonas urbanas y existen electrodomésticos específicos con los que se pueda elaborar pan de forma muy sencilla, un claro ejemplo es la amasadora de pan. El pan ha ido mejorando en su producción, en la actualidad la maquinaria facilita en gran medida el trabajo, haciendo que este crezca en tamaño y peso. (Espinoza, 2010)

La elaboración del pan es un conjunto de varios procesos en cadena. Comienza con los ingredientes en sus proporciones justas y las herramientas para su elaboración dispuestas para realizar las operaciones y acaba con el pan listo para ser servido. Dependiendo de las personas que elaboran el pan (panaderos) se añaden más o menos procesos a la elaboración aunque básicamente hay cuatro pasos: la mezcla, reposo, horneado y enfriado.

Según Espinoza (2010), plantea estos 4 pasos:

La Mezcla: la operación de amasado se realiza en una superficie aceitada para favorecer el manejo y evitar la masa pegajosa se adhiera a la superficie. La adición de

otros elementos a la masa como es la mantequilla, aceite, huevos, etc. Por lo general lo que hace es retrasar el desarrollo de la masa debido al contenido de los líquidos. Esta es la razón por la que la elaboración de masas suelen ser completamente mezcladas antes de que se le añada el azúcar y la mantequilla.

Fermentación y reposo: La fermentación ocurre en diversas etapas. La denominada fermentación primaria empieza a ocurrir justamente tras el amasado y se suele dejar la masa en forma temperatura adecuada. La temperatura de la masa durante esta fase del proceso es muy importante debido a que la actividad metabólica de la levadura es máxima a los 36°C. Tras el reposo se produce una segunda fermentación, antes de que esta ocurra se le suele dar a la masa a su forma definitiva. Esta segunda fermentación es antes del horneado.

Horneado: En esta fase se suele emplear una fuente de calor que en la mayoría de los casos se trata de un horno, artesanal o a electricidad, la forma de operar de estos hornos es muy sencilla, se introduce madera y se pone arder la temperatura de 360°.

Enfriamiento: Tras la cocción del pan en el horno sobreviene directamente el enfriamiento del pan de calor y poco a poco se va enfriando.

2.2.2.9 Factores de la Productividad

Existen factores internos y externos que influyen en la productividad según (Jenjimch, 2013).

Factores Internos:

- Terrenos y edificios
- Materiales
- Energía
- Máquinas y equipo

- Recurso humano

Factores Externos:

- Disponibilidad de materiales o materias primas.
- Mano de obra calificada.
- Políticas estatales relativas a tributación y aranceles.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como:

Calidad: La calidad del producto y del proceso se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin re-procesos.

Productividad = Salida/ Entradas. Es la relación de eficiencia del sistema, ya sea de la mano de obra o de los materiales.

Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital, Capacidad técnica.

Salidas: Productos o servicios.

2.2.2.10 Ventajas de la Productividad

Ventajas para una empresa contar con una buena productividad según Márquez (2010)

- a) Mayores utilidades, ya sea por margen de utilidad o por mayor volumen de ventas.
- b) Ingresos mayores por lo empleados.
- c) Ayuda a incrementar las utilidades.
- d) La productividad permite la competitividad de una empresa. Una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad con costos reducidos.

Medir la Productividad trae las siguientes ventajas:

- Evaluar la eficiencia en la conversión de recursos.
- Simplificar la conversión de recursos.
- Otorgar prioridades a objetivos reales.
- Modificación paulatina y acertada de las metas de productividad.
- Planear niveles de utilidad.
- Negociaciones salariales efectivas y realistas.
- Evaluar niveles de competitividad en la empresa.

2.2.2.11 Seguridad en la empresa y en la elaboración del Pan

El medio en el que los empleados públicos desarrollan su actividad profesional, está permanentemente sometido a un conjunto de amenazas que gravitan sobre las personas, los bienes, los valores y el normal funcionamiento de los servicios. La sociedad actual ha incrementado considerablemente la probabilidad y potencialidad de esas amenazas por causas tan diversas como el empleo de poderosas fuentes de energía, la aplicación de avanzados procesos tecnológicos, el desarrollo de macro industrias, el sobredimensionamiento de los almacenajes, la evolución de los transportes y otros factores diversos. (Moreno, 2008).

La dirección de seguridad, para la consecución de esos objetivos en el orden y en los tiempos requeridos, determinará los recursos humanos y presupuestarios existentes así como las necesidades, tanto organizativas como los medios materiales. Conviene elaborar un programa definido para interesar y educar a los trabajadores en el aspecto de la seguridad y ganar su colaboración activa en el esfuerzo para la eliminación de accidentes. El programa debe basarse en un reconocimiento pleno de sus obligaciones y responsabilidades por parte de la administración, la

seguridad debe figurar en todo los aspectos de la organización empresarial: planeación, compras, supervisión y operación. Una vez que estas bases sean comprendidas y reconocidas por la dirección y que esta asuma las responsabilidades involucradas, podrá darse forma al tipo apropiado de organización, cualquiera que sea la forma que dicha organización tome, solo funcionara con eficacia si está respaldada por un interés e impulso ejecutivo.

Juárez (2013), en su investigación Propuesta de Seguridad para Panificadoras, Ninguna panificadora posee un programa de control periódico de señalización, orden o limpieza. Las instalaciones de producción, en su mayoría, se encuentran limpias y ordenadas, sin embargo no se encuentran identificadas y rotuladas siendo únicamente el 6% de ellas que disponen de señales dentro de sus instalaciones. Se carece de un sistema de ventilación adecuado para el personal del área de producción, debido a que son lugares cerrados y calurosos para lograr un mejor fermento de los productos.

III. HIPÓTESIS

Dado que la investigación es Descriptiva, no presenta hipótesis, según Arias (2012), los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda la científico, describir es medir. Ya que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

Tipo de la Investigación: Cuantitativa

Según Peñuelas (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. Selecciona variables y las define de antemano.

Nivel de la Investigación: Descriptiva

Porque especifica propiedades importantes de comunidades o cualquier otro fenómeno tal como nos dice Méndez (2012), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Diseño de la investigación: No experimental

Para Palella y Martins (2010), el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se

presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

4.2 Población y Muestra

Hernández (2008), La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, podemos decir que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población posee una característica común la cual estudia y da origen a los datos.

Las unidades de análisis están constituidas por las MYPE rubro panadería ubicadas en el centro de Tambo grande.

En la variable de gestión de calidad la población a estudiar es a los clientes de las MYPE rubro panaderías en total será 68 personas según fórmula estadística. Las características de los clientes será: su lugar de proveniencia, su nivel socioeconómico, edad, género, estado civil.

Según Larry (2008), quien considera que para obtener la población y muestra infinita se da la siguiente fórmula y datos:

Z= Nivel de Confianza 90% equivalente a 1.645
p= personas que no compran pan 50% equivalente a 0.5
q= personas que compran pan 50% equivalente a 0.5
e= margen de error 10% equivale a 0.1

n= tamaño de la muestra

p= variable positiva

q= variable negativa

Z= valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que si no se tiene su valor se toma en relación al 90% de confianza equivale a 1.645 o en relación al 95% de confianza que equivale a 1.96. Valor que queda a criterio del investigador.

Aplicación de la Formula

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1.645^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2}$$

$$n = 68$$

En la variable de productividad la población está constituida por 10 MYPE del rubro panaderías del centro de Tambo grande, esto es según la municipalidad. Por lo tanto la población de la investigación es finita porque se conoce el tamaño de la Población.

Tabla 1 Relación de las Panaderías en estudio

Nombre de la Mype	RUC	Dirección	Nº de Trabajadores
Panadería Balo	20401569785	Jr. Catacaos N° 221	4
Panadería Rey	20154312847	Jr. Yapatera N° 234	3
Panadería Central	01025697854	Jr. Yapatera N° 312	3
Panadería Varona	20135698457	Jr. Paita N° 628	4
Panadería Carlos Panta	20698321471	Jr. Lima N° 231	3
Panadería Estrellita	01032654782	Jr. Lima N° 554	3
Panadería Jiuliz	20103678954	Jr. Piura N° 458	4
Panadería Domínguez	20103654795	Jr. Paita N° 231	3
Panadería Don Julio	02036972734	Av Ignacia Shafer 197	3
panadería Panta`s	01023694125	Calle Grau 121	3
Total			33

Elaboración: Propia

En la variable de Productividad es este caso se investigara las características de los trabajadores de la MYPE panaderías que en promedio son 3 trabajadores por cada MYPE, lo cual se investigara la edad, el estado civil, genero, grado de instrucción. Las Mype bajo estudio son 10, se tendrá en cuenta a los trabajadores que cumplen a cabalidad su función dentro de la Mype.

4.2.1 Criterios de Inclusión y Exclusión

Tabla 2 Criterios de Inclusión y Exclusión

Variable Gestión de Calidad	
INCLUSION	EXCLUSION
<ul style="list-style-type: none"> • Personas con poder adquisitivo. • Edad de 15 a 50 años. • Personas que viven en el la ciudad de Tambo grande. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia con frecuencia a la panadería. • Personas que no les guste el pan.
Variable Productividad	
INCLUSION	EXCLUSION
<ul style="list-style-type: none"> • Que sea trabajador de la empresa. • Que tenga más de 4 años en el negocio. • El local se encuentre dentro de la zona a investigar. • Que tenga licencia de Funcionamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajador de mal Comportamiento • Que no tenga orden de funcionamiento. • Que no tenga licencia de funcionamiento

Elaboración: Propia

4.3 Matriz de Operacionalización

Tabla 3 Matriz de operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Escala	Fuente	Metodología
Gestión de Calidad	La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a como el producto final adopta las especificaciones diseñadas. Juran (2008)	Elementos	Calidad	La dimensión “elementos” se medirá con sus indicadores (calidad, higiene, precio y desempeño) con el método de encuesta y el instrumento que es el cuestionario con una escala que es nominal y ordinal.	Nominal / Ordinal	Cliente	Tipo: descriptiva Nivel: cuantitativo Diseño: no experimental de corte transversal.
			Higiene		Nominal	Cliente	
			Precio		Ordinal	Cliente	
			Desempeño		Nominal	Cliente	
		Actividades	Atención	La dimensión sobre “actividades” se medirá con sus indicadores (atención, tiempo, servicio ofrecido, consumo y seguridad) con el método de encuesta y el instrumento que es el	Nominal/ Ordinal	Cliente	
			Tiempo		Ordinal	Cliente	
			Servicio ofrecido		Nominal	Cliente	
			Consumo		Ordinal	Cliente	

			Seguridad	cuestionario con una escala que es nominal y ordinal.	Ordinal	Cliente	
Productividad	Se entiende como productividad “la relación entre la producción obtenida por un sistema de fabricación de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla”. Generalmente se mide la	Factores	Instrumentos Diseño Mecanismos Programación Insumos Mano de obra	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores (Instrumentos, diseño, mecanismos, programación, insumos, mano de obra) con el método encuesta y su instrumento el cuestionario con una escala que es nominal y ordinal.	Nominal Nominal/ Ordinal Ordinal Nominal/Ordinal Nominal/ Ordinal Ordinal	Trabajador/ Propietario Trabajador/ Propietario Trabajador/ Propietario Trabajador/ Propietario Trabajador/ Propietario	

<p>productividad del trabajo, es decir, la producción anual de cada trabajador, cuantificando así qué cantidad de bienes o servicios es capaz de fabricar cada persona con empleo en un periodo determinado. Crezco (2013)</p>	<p>Ventajas</p>	<p>Motivación</p>	<p>La dimensión “ventajas” se medirá con sus indicadores (motivación, horarios, área de venta, sistema de control, seguridad y publicidad) con el método encuesta y su instrumento el cuestionario con una escala que es nominal y ordinal.</p>	<p>Ordinal/ Nominal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>
		<p>Horarios</p>		<p>Nominal/ Ordinal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>
		<p>Área de Venta</p>		<p>Nominal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>
		<p>Sistema de Control</p>		<p>Nominal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>
		<p>Seguridad</p>		<p>Nominal/ Ordinal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>
		<p>Publicidad</p>		<p>Ordinal</p>	<p>Trabajador/ Propietario</p>

Elaboración: Propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la búsqueda de los datos se aplicara el instrumento de la encuesta dirigida tanto a clientes como a los propietarios de las MYPE, en el cual Rada (2009), describe a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. La técnica de la encuesta se utiliza en este trabajo de investigación aplicando el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación, también es un cuestionario, pero la intención del resultado es diferente.

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, se calcularon las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel y el SPSS versión 21. 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 4 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mype rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018	¿Qué Características tienen la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018?	O.G Identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPES rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.	Dado que la Investigación es descriptiva no presenta Hipótesis. Según Arias (2012), los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda la información científica, describir es medir. Ya que la investigación descriptiva consiste en la	1. Gestión de Calidad	Elementos Actividades	Calidad Higiene Precio Desempeño Atención Tiempo Servicio ofrecido Consumo Seguridad	Encuesta	Cuestionario
		O.E 1. Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.		2. Productividad	Factores	Instrumentos Diseño Mecanismos Programación Insumos Mano de Obra		

		<p>2. Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p> <p>3. Conocer los factores de la productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p> <p>4. Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p>	<p>caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento . Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.</p>		Ventajas	<p>Motivación Horarios Área de Venta Sistema de Control Seguridad Publicidad</p>		
--	--	---	--	--	----------	--	--	--

Elaboración: Propia

4.7 Principios Éticos

La información recopilada se presentara sin ser manipulada respetando la propiedad intelectual, además no se alterado la información presentando información adecuado de acorde a la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable Gestión de Calidad

5.1.1.1 Conocer los elementos de la gestión de Calidad de las MYPE

rubro Panaderías del Centro de Tambo Grande 2018.

Tabla 5. 1

Consumo de Pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	68	100%
No	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la Tabla **5.1** denominada “Consumo de Pan” el 100% de los encuestados respondieron que si Consumen Pan.

Tabla 5. 2

Calidad de Pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	88%
No	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la Tabla **5.2**; Denominada “Calidad del Pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forme: el 88% considera que si le importa la calidad del pan que le ofrecen, mientras que el 12% considera que la panadería a la que acude no le ofrecen un pan de calidad.

Tabla 5. 3

Pan Recién Hecho

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	65	96%
No	3	4%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 5.3, denominada “Pan recién hecho”, los encuestados respondieron de la siguiente manera. El 96% considera que si le da importancia suficiente a que el pan que le venden este recién hecho, mientras que el otro 4% no le importa que el pan que le venden este recién hecho.

Tabla 5. 4

Estándares de Calidad de Degustación del Pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	62	91%
No	6	9%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 5.4, denominada “estándares de calidad de degustación del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 91% aseguro que el pan que le venden si presenta buen sabor, el cual es agradable para su paladar, mientras que el 9% aseguro que el pan que se le vende no presenta buen sabor.

Tabla 5. 5

Estándares de Calidad de Buen olor del Pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	88%
No	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 5.5 denominada “estándares de calidad de buen olor”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 88% considero que el pan que se le vende si presenta buen olor mientras que el 12% preciso que el pan que se le vende no presenta un buen olor.

Tabla 5. 6

Estándares de calidad de buen color del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	63	93%
No	5	7%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 5.6 denominada “estándares de calidad de buen color del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 93% respondió que el pan que se le vende si presenta un buen color mientras que el 7% preciso que el pan que se le vende no presenta un buen color.

Tabla 5. 7

Estándares de calidad en cuanto al tamaño del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	52	76%
No	16	24%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 5.7, denominada “estándares de calidad en cuanto al tamaño”, los encuestado respondieron de la siguiente forma: el 76% considera que el pan que se le vende si presenta un buen tamaño mientras que el 24% considera que el pan que se les vende no presenta un buen tamaño.

Tabla 5. 8

Calidad del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	26%
Bueno	35	52%
Regular	12	18%
Malo	3	4%
Pésimo	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.8** denominada “calidad del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 26% respondió que el pan que ofrece la panadería a la que acude es excelente, mientras que el 52% respondió que el ofrecido por la panadería a la que acude es de buena calidad, el 18% y 4% respondió que el pan que se ofrece es regular y de mala calidad.

Tabla 5. 9

Limpieza en la Panadería

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	61	90%
No	7	10%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.9** denominada “Limpieza en la Panadería”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 90% de los encuestados respondieron que si perciben la limpieza de la panadería mientras que el 10% respondió que no perciben la limpieza de la panadería a la que acuden.

Tabla 5. 10

Cumplimiento de los protocolos de higiene

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	87%
No	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.10** denominada “cumplimiento de protocolos de higiene”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 87% de los encuestados aportan que la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene, mientras que el 13% aportan que la panadería a la que acuden no cumple con los protocolos de higiene.

Tabla 5. 11

Aseo en la panadería

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	57	84%
No	11	16%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.11** denominada “aseo en la panadería”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 84% de los encuestados respondieron que si se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería mientras que el 16% de los encuestados respondieron que no se sientan a gusto con el aseo que muestra la panadería.

Tabla 5. 12

Herramientas para la venta del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prensador	25	37%
Guantes	43	63%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.12**, denominada “herramientas para la venta del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: 37% respondió que las herramientas que utilizan para vender el pan a través de un prensador, mientras que el 63% respondió que la herramienta que utilizan para la venta del pan son a través de guantes.

Tabla 5. 13

Precio del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio alto	10	15%
Precio accesible	40	59%
Precio bajo	18	26%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.13**, denominada “precio del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 15% considera que el precio del pan es alto, el 59% considera que el precio del pan es adecuado, mientras que el 26% considero que el precio del pan es bajo.

Tabla 5. 14

Frecuencia de compra de pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 3 veces	22	32%
De 3 a 5 veces	29	43%
Más de 5 veces	17	25%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.14**, denominada “frecuencia de compra de pan”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 32% respondió que solo compra pan 3 veces a la semana, el 43% respondió que solo compra pan de 3 a 5 veces a la semana, y mientras que el 25% respondió que compra más de 5 veces a la semana.

Tabla 5. 15

Cantidad de compra de pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1.00	9	14%
1.50	18	26%
2.00	24	35%
3.00	17	25%
O mas	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.15** denominada, “cantidad de compra de pan” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 14% respondió que solo compra 1.00 de pan, el 26% respondió que compra 1.50 de pan, mientras que el 35% y 25% respondió que compra de 2.00 a 3.00 soles de pan.

Tabla 5. 16

Desempeño del trabajador

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	87%
No	19	13%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.16** denominada, “desempeño del trabajador”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 87% si considera adecuado el desempeño del trabajador de la panadería a la que acuden, mientras que el 13% no considera adecuado el desempeño del trabajador.

Tabla 5. 17

Calificación del desempeño del trabajador

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	18	26%
Bueno	30	45%
Regular	16	24%
Malo	3	4%
Pésimo	1	1%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.17**, denominada “Calificación del desempeño del trabajador” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 26% califico de excelente el desempeño del trabajador, el 45% lo califica de bueno, el 24% lo califica de regular mientras que de malo y pésimo el 4% y 1% para ambos casos.

5.1.1.2 Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE

rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Tabla 5. 18

Atención en el establecimiento

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	18	26%
Bueno	32	47%
Regular	16	24%
Malo	2	3%
Muy malo	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.18**, denominada “atención en el establecimiento”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 26% califico de muy buena la atención que recibe en la panadería, el 47% califico de buena la atención que recibe en la panadería el 24% califico de regular la atención que recibe en la panadería mientras que un 3% califica de mala atención.

Tabla 5. 19

Satisfacción con el trato que brinda la panadería

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	14	21%
Satisfecho	46	68%
Insatisfecho	8	11%
Muy insatisfecho	0	0
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.19** denominada “satisfacción con el trato que brinda la panadería” los encuestados respondieron de la siguiente manera. 21% respondieron que se sienten muy satisfechos con el trato que le brinda la panadería, el 68% respondió que se siente

satisfecho con el trato recibido, mientras que un 11% de los encuestados respondió que se sienten insatisfechos con el trato que reciben de la panadería.

Tabla 5. 20

Presentación Personal de los colaboradores

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	15%
Muy bueno	5	7%
Bueno	42	62%
Regular	9	13%
Necesita mejorar	2	3%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.20** denominada “Presentación Personal de los colaboradores” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 15% califica como excelente la presentación de los colaboradores, el 7% califico de muy bueno la presentación personal de los colaboradores, el 62% lo califico de bueno, mientras que el 13% lo califico de regular la presentación de los colaboradores y el 3% califico que necesita mejorar la presentación personal de los colaboradores.

Tabla 5. 21

Tiempo de venta

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	58	85%
No	10	15%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.21** denominada “tiempo de venta” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 85% respondió que el tiempo que se emplea para vender el pan si es adecuado, mientras que el 15% respondió que el tiempo que se emplea para vender el pan no es adecuado para ellos.

Tabla 5. 22

Plazos de entrega

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	63	93%
No	5	7%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.22** denominada “plazos de entrega” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, mientras que el 7% respondió que la panadería no cumple con sus plazos de entrega.

Tabla 5. 23

Rapidez de entrega

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	81%
No	13	19%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.23** denominada “rapidez de entrega” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 81% considero que el pan si le es entregado con rapidez, mientras que el 19% respondió que el pan no le es entregado con rapidez.

Tabla 5. 24

Atención personalizada

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	72%
No	19	28%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.24** denominada “atención personalizada” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 72% de los encuestados respondieron que si reciben una atención personalizada, mientras que un 28% respondió que no reciben atención personalizada.

Tabla 5. 25

Variedad de pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	44%
Casi siempre	8	12%
A veces	19	28%
Nunca	11	16%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.25** denominada “variedad de pan”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 44% respondió que a la panadería a la que acuden siempre les ofrece la variedad de pan que elaboran, el 12% respondió que casi siempre le ofrecen una variedad de panes, el 28% respondió que a veces le ofrecen la variedad de pan y el 16% respondió que nunca le ofrecen una variedad de panes.

Tabla 5. 26

Momento de consumo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mañana	58	85%
Tarde	4	6%
Noche	6	9%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.26** denominada “momento de consumo” de pan los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 85% respondió que el pan lo consume en la

mañana, el 6% respondió que el pan lo consume en la tarde y el 9% respondió que el pan lo consume en la noche.

Tabla 5. 27

Normas de seguridad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	59%
No	28	41%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.27** denominada “normas de seguridad”, los encuestados respondieron de la siguiente forma el 59% de los encuestados respondió que la panadería si da a conocer las normas de seguridad que emplea al momento de elaborar el producto, mientras que el 41% restante respondió que la panadería no da a conocer las normas que emplea al momento de elaborar el producto.

Tabla 5. 28

Importancia de la seguridad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	69%
No	21	31%
Total	68	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.28** denominada “importancia de la seguridad”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 69% de los encuestados respondieron que la panadería si le da la importancia suficiente a la seguridad del establecimiento, el 31% de los encuestados respondieron que la panadería no le brinda importancia suficiente a la seguridad el establecimiento.

5.1.2 Productividad

5.1.2.1 Conocer los Factores de la Productividad de las MYPE rubro

Panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Tabla 5. 29

Gustar de su trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.29** denominada “gustar de su trabajo” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 100% de los encuestados respondieron que si les gusta su trabajo en la panadería.

Tabla 5. 30

Permanencia en el negocio

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2 años	0	0%
5 años	6	18%
10 años	15	45%
15 años	8	24%
O mas	4	13%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.30** denominada “permanencia en el negocio” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 18% respondió que lleva 5 años en el negocio de panadería, el 45% respondió que lleva 10 años en el negocio de panadería, mientras que el 24% respondió que lleva 15 años en el negocio de panadería y el 13% respondió que lleva más de 15 años en el negocio de panadería.

Tabla 5. 31

Instrumentos adecuados a utilizar

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.31** denominada “instrumentos adecuados a utilizar” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 100% de los encuestados respondieron que sus insumos si son los adecuados para la elaboración del pan.

Tabla 5. 32

Tipo de horno

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Horno de Barro	21	64%
Horno eléctrico a gas	12	36%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.32** denominada “tipo de horno” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 64% de los encuestados respondieron que utilizan un horno artesanal o barro y el 36% de los encuestados respondió que utiliza un horno eléctrico.

Tabla 5. 33

Procedimiento para elaborar el producto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	27	82%
Rápido	6	18%
Lento	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.33** denominada “procedimiento para elaborar el producto” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 82% de los trabajadores

respondieron que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, mientras que el 18% respondieron que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es rápida.

Tabla 5. 34

Bandejas a utilizar

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
40 a 60	2	6%
60 a 80	9	28%
80 a 100	13	39%
100 a 120	6	18%
120 a mas	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.34** denominada “bandejas a utilizar” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 6% respondió que utiliza en promedio 40 a 60 bandejas por día, el 28% respondió que utiliza 60 a 80 bandejas por día, el 39% solo utiliza 80 a 100 bandejas diarias, el 18% respondió que utiliza 100 a 120 bandejas por día y el 9% utiliza más de 120 bandejas por día.

Tabla 5. 35

Cantidad de panes en la bandeja

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	0	0%
12	0	0%
16	2	6%
18	21	64%
20	10	30%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.35** denominada “cantidad de panes en la bandeja” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 6% de los encuestados respondieron que en cada

bandeja entran 16 panes, el 20% respondió que en las bandejas que utiliza para la cocción de pan entran 18 panes y el 80% respondió que entran 20 panes en cada bandeja.

Tabla 5. 36

Renovación del diseño de pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	21%
Casi siempre	18	55%
A veces	8	24%
Nunca	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.36** denominada “renovación de diseño” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 21% respondió que siempre renueva el diseño del pan, el 55% respondió que casi siempre renueva el diseño del pan, mientras que el 24% respondió que a veces hace renovación a su diseño de pan.

Tabla 5. 37

Diseño a utilizar en la elaboración del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	6	18%
Bueno	19	58%
Regular	8	24%
Deficiente	0	0%
Pésimo	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.37** denominada “diseño a utilizar en la Elaboración del pan” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 24% respondió que su diseño de pan es regular mientras que el 58% y 18% respondió que su diseño es excelente y bueno.

Tabla 5. 38

Temperatura del horno

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
150°C	0	0%
180°C	3	9%
200°C	18	55%
220°C	12	36%
250°C	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.38** denominada “temperatura del horno” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 9% respondió que la temperatura que pone al horno de la cocción de pan es a 180°C, mientras que el 55% respondió que pone el horno a una temperatura mayor a 200°C y el 36% restante respondió que el horno lo pone a una temperatura de 220°C.

Tabla 5. 39

Renovación en los utensilios para la elaboración del pan

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.39** denominada “renovación en los utensilios para la elaboración del pan” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 100% respondió que sí renuevan sus utensilios.

Tabla 5. 40

Programación diaria

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	94%
No	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.40** denominada “programación diaria” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 94% de los encuestados respondió que sí haga programación diaria de pan, mientras que el 6% respondió que no hace programación.

Tabla 5. 41

Elaboración de pan por día

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
700 a 800	3	9%
800 a 1000	6	18%
1000 a 1300	16	48%
1300 a 1500	5	16%
1500 a mas	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.41** denominada “elaboración de pan por día” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 9% respondió que la cantidad de panes que elabora por día es de 700 a 800 panes, el 18% respondió que la cantidad que elaboran de pan por día es de 800 a 1000 panes, el 48% elabora de 1000 a 1300 panes, el 16% elabora de 1300 a 1500, y el 9% elabora de 1500 a más 1500.

Tabla 5. 42

Grado de variación del producto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	0	0%
3	5	15%
5	22	67%
8	6	18%
10	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.42** denominada “grado de variación del producto” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 15% respondió que la variedad de pan que utiliza son 3, el 67% respondió que las variedades de pan que utiliza son 5 mientras que el 18% respondió que utiliza 8 variedades de pan.

Tabla 5. 43

Peso del producto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30 gr	30	91%
40 gr	3	9%
50 gr	0	0%
60 gr	0	0%
70 gr	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.43** denominada “peso del producto” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 91% respondió que el peso del pan que elaboran es de 30gr, mientras que el 9% respondió que el peso es de 40gr.

Tabla 5. 44

Compra de materia prima

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3 día de la semana	5	15%
A la semana	22	67%
A los 15 días	6	18%
Al mes	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.44** denominada “compra de materia prima” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 15% respondió que compra su materia prima al 3 día de la semana, mientras que el 67% compra su materia prima a la Semana y el 18% compra su materia prima a los 15 días.

Tabla 5. 45

Colaboradores en la empresa

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	21	64%
4	12	36%
5	0	0%
7	0	0%
O mas	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.45** denominada “colaboradores en el empresa” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 64% cuentan con 3 colaboradores, mientras que el 12% respondió que cuenta con 4 colaboradores.

Tabla 5. 46

Evaluación de los colaboradores

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	13	39%
Buena	20	61%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.46** denominada “evaluación de los colaboradores” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 39% califica que la mano de obra de los colaboradores es excelente, mientras que el 61% califica la mano de obra de sus colaboradores como buena.

5.1.2.2 Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Tabla 5. 47

Motivación en el trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.47** denominada “motivación del personal” el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan.

Tabla 5. 48

Grado de motivación en el desempeño laboral

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escuchar música	23	70%
Escuchar radio	10	30%
El salario	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.48** denominada “grado de motivación en el desempeño laboral” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 70% respondió que la motivación que utilizan sus colaboradores es escuchar música, mientras que el 30% respondió que la motivación que utilizan sus colaboradores al momento de elaborar el pan es escuchar música.

Tabla 5. 49

Horario del colaborador

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2 am- 10 am	22	67%
3 am – 11 am	11	33%
4 am- 12 md	0	0%
5 am – 12 md	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.49** denominada “horario del colaborador” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 67% respondieron que su horario es de 2:00 am a 10:00 am, mientras que el 33% respondió que su horario de trabajo es a partir de 3:00 am a 11:00 am.

Tabla 5. 50

Día de descanso

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	91%
No	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.50** denominada “día de descanso” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 91% respondieron que si cuentan con un día de descanso a la semana, mientras que el 9% respondieron que no cuenta con un día de descanso a la semana.

Tabla 5. 51

Registro de venta

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	70%
No	10	30%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.51** denominada “registro de venta” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 70% respondió que en su panadería si cuenta con una caja registradora, mientras que el 30% respondió que no cuenta con una caja registradora de ventas.

Tabla 5. 52

Comprobantes de pago

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	70%
No	10	30%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.52** denominada “comprobantes de pago” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 70% de los encuestas respondieron que si emiten boletas de paso, mientras que el otro 30% respondió que no emiten boletas de pago.

Tabla 5. 53

Control de entrada

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	88%
No	4	12%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.53** denominada “control de entrada” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 88% respondió que si cuenta con un sistema de control de entrada de materia prima, mientras que el 12% respondió que no cuenta con un sistema de control de entrada de materia prima.

Tabla 5. 54

Control de salida

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	88%
No	4	12%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.54** denominada “control de salida” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 88% respondió que si cuenta con un control de salida de la materia prima que utiliza, mientras que el 12% respondió que no cuenta con un control de salida de materia prima.

Tabla 5. 55
Seguridad en la empresa

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	82%
No	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.55** denominada “seguridad en la empresa” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 82% respondió que si cuenta con un sistema de seguridad para su empresa, mientras que el 18% respondió que no cuenta con un sistema de seguridad para su empresa.

Tabla 5. 56
Eficiencia de la seguridad

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	24%
Buena	12	36%
Regular	11	33%
Malo	2	7%
Pésimo	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.56** denominada “eficiencia de la seguridad” en la cual los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 24% califico el sistema de seguridad que utiliza es excelente, el 36% respondió que el sistema de seguridad que utiliza es buena, el 33% respondió que el sistema de seguridad que utiliza es regular mientras que el 7% respondió que el sistema de seguridad que utilizan es malo.

Tabla 5. 57

Publicidad de la panadería

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	7	21%
Radio	16	48%
Redes sociales	6	18%
Volantes	4	13%
Otros	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla **5.57** denominada “publicidad de la panadería” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 21% respondió que le hace publicidad a su empresa por medio de la publicidad televisiva, el 48% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su panadería es la radio, mientras que el 18% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su empresa es a través de redes sociales y el otro 13% respondió que utiliza volantes para promocionar su panadería.

5.2 Análisis de Resultados

Variable de Gestión de Calidad

5.2.1 Objetivo 01 Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.

En la tabla **5.1**, denominada “Consumo de pan”, lo que se puede evidenciar en la tesis de Beltran (2014), denominada caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014, considera que el consumo de pan es más frecuente en la mañana para satisfacer sus necesidades, además Miranda (2015) explico sobre el consumo de pan, que hasta hace un año, la población al día, en promedio, consumía un pan y

medio, pero en la actualidad se incrementó a dos y hasta tres por la mayor demanda del producto. Por lo tanto programas las actividades de gestión de calidad debe de ser de tarde o de noche ya que en las mañanas los colaboradores están ocupados porque las MYPE bajo estudio deben de seguir incrementando la oferta de pan, debido al alto consumo que este otorga.

En la Tabla **5.2**; Denominada “Calidad del Pan”, Ramírez (2016) en su tesis Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000, quien considera que implementar un sistema de gestión de calidad basado en reglamentos y procedimientos estandarizados para obtener un producto de calidad. Para Crosby (2008) nos dice que calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Por tanto las MYPE deberían preocuparse por obtener un pan con mejor calidad la cual cumpla con las expectativas del cliente basándose en una buena estructura para el proceso del pan.

En la tabla **5.3**, denominada “Pan recién hecho”, Domínguez (2009) manifiesta en su investigación “comportamiento del consumidor” nos dice que los clientes tienen motivos atractivos para adquirir un producto y es por ello que uno de sus principales motivos es que el producto este recién hecho en el caso de producto comestibles. Candela (2011), El pan tiene un buen valor nutricional como fuente de nutrientes esenciales para el organismo como los hidratos de carbono, vitaminas -especialmente las del grupo B- y minerales como el fósforo y el calcio, encargados de la formación de huesos y dientes, o el selenio, cinc, hierro, magnesio y potasio, mucho más cuando está recién hecho, porque una vez que lleve más tiempo sin ser consumido estos nutrientes perderán su valor nutricional. Por ello la empresa debe de implementar una

buena estructura para el proceso del pan el cual el producto este en buenas condiciones para su venta considerando que para los consumidores esto es un servicio bueno en el cual satisface sus expectativas.

En la tabla **5.4**, denominada “estándares de calidad de degustación del pan”, Uriol (2014) en su tesis considera que la gestión de calidad establece políticas de calidad y que a través de un proceso bien estructurado para la producción del pan debe de satisfacer al cliente en su totalidad. Para Espinoza (2010) en su investigación sobre el Proceso del Pan, nos dice que el consumidor lo que busca es obtener un producto de calidad con buen sabor ya que este sabor es muy característico y adecuado para el paladar del consumidor y por su gran adecuación alimenticia. Es por ello que las MYPE identifican actividades en la cual deberán seguir innovando en su materia prima para seguir creando sabores en el cual tengo un valor alimenticio y agradable.

En la tabla **5.5** denominada “estándares de calidad de buen olor”, Domínguez (2009) manifiesta en su investigación “comportamiento del consumidor” que para el consumidor es importante que el producto que se ofrece tenga un buen sabor ya que esto influirá en su decisión de compra y haga que el producto le produzca una satisfacción haciendo que la compra se vuelva a repetir. Además Uriol (2014) considera que la gestión de calidad aplica de políticas de calidad y una administración a través de procesos en la cual incluye la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad de las Mype. Por lo tanto las MYPE deben preocuparse por tener un producto el cual ofrezca un olor agradable que sea de gusto del consumidor.

En la tabla **5.6** denominada “estándares de calidad de buen color”, Domínguez (2009) manifiesta en su investigación “comportamiento del consumidor”, el buen color

en el producto es muy importante porque permite que el consumidor identifique la calidad del producto, el color es una característica principal el cual el cliente reconoce el producto y lo adquiere y nos dice que el olor va de la mano con el color del producto en este caso será del pan. López (2015) en su explicación sobre “como reconocer un pan Artesano” nos dice que un buen pan se reconoce por su corteza color pardo, más gruesa que la del pan industrial y muy crujiente Por lo tanto las MYPE bajo estudio deberán ofrecer con un buen color para que tenga una aceptación de los consumidores y así aumentar las ventas de pan.

En la tabla **5.7**, denominada “estándares de calidad en cuanto al tamaño”, Domínguez (2009) manifiesta en su investigación “comportamiento del consumidor”, el tamaño en un producto es vital ya que el consumidor cuando lo adquiere lo palpa y observando si su tamaño va de acuerdo con el precio. Además para la Victoriana (2017) un pan elaborado de forma natural es una excelente fuente de carbohidratos de absorción lenta, que se transforman en energía y no en grasas dando el tamaño ideal que cubra las expectativas del cliente. Además, es un producto muy saciante y que aporta pocas calorías, por lo que resulta ideal para todas aquellas personas que apuestan por una alimentación sana y con fundamento. Por ellos las MYPE deben de producir un pan que cubra las expectativas del cliente iniciando con la forma y tamaño del pan ya que el consumidor tiene una serie de búsqueda de información sobre el producto que va adquirir para poder tomar la decisión de compra.

En la tabla **5.8** denominada “Calidad del pan”, Martínez (2010) en su investigación considera que la calidad se ha convertido en uno de los medios más utilizados para las MYPE ya que hacen un complemento para el hombre su desarrollo frente a los clientes la manera como se brinda el servicio. Además Stanley (2007)

identifica la calidad del producto es satisfacer en la mayoría de las necesidades de los consumidores, el reto de los panaderos es aplicar los conocimientos que poseen acerca de las materias primas y de las técnicas de panificación para conseguir aquella calidad. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de tener una buena técnica en la elaboración del pan poseen una materia prima de calidad y buena cocción del pan para hacer que sus clientes se sientan contento con la calidad que ofrece su producto.

En la tabla **5.9** denominada “Limpieza en la Panadería”, Para Montejo (2010) en su investigación sobre “Seguridad e higiene industrial en las medianas empresas productoras de calzado de la ciudad de Quetzaltenango” concluyo que la situación actual de las condiciones de seguridad e higiene industrial en las organizaciones objeto de estudio no son adecuadas, indicando que se deben mejorar estas condiciones a través de presupuestos para elaborar y aplicar programas, cumplimiento de reglamentos sobre mantener en un buen estado higiénico el establecimiento. Amador (2015), en su plan de saneamiento básico para la panadería brisas del trigo, indica que este plan permitirá a la panadería dar cumplimiento a la normativa vigente, el cual garantizara la inocuidad de los productos y la adecuada realización de los procesos. Además su implementación generara orden y certificación de los procesos realizado, de esta forma la panadería podrá disminuir los riesgos inherentes a la producción y prevenir posibles enfermedades en los consumidores de sus productos. Por lo tanto las MYPE deben de tener su establecimiento limpio y adecuado para producto que ofrecen considerando que lo que venden es un producto alimenticio y nutritivo.

En la tabla **5.10** denominada “Cumplimiento de protocolos de higiene”, Juárez (2013) en su investigación “Seguridad e Higiene Industrial en las panificadoras industrializadas de la cabecera departamental de Huehuetenango” dice que las

panificadoras se beneficiarán con los resultados de la investigación, ya que pueden ser útiles para la toma de decisiones sobre acciones que ayuden a evitar riesgos y proporcionar ambientes saludables de trabajo mejorando con ello su productividad y rentabilidad; además de sugerirles herramientas, estrategias y métodos para promover una cultura de seguridad e higiene Industrial. García (2012), dice que llevar a cabo unos procedimientos adecuados de limpieza y desinfección es clave para asegurar la inocuidad de los productos. La ausencia de una de ellas aumenta el riesgo de contaminación de una forma notable, por lo que todos los establecimientos de panadería deben tener diseñado un plan adaptado a su actividad e instalaciones. Por lo tanto las MYPE deben tener un cumplimiento total de todas sus actividades para implementar el sistema de higiene dentro del establecimiento cumpliendo con los Protocolos de Higiene teniendo a la mano un manual de higiene para productos comestibles, para que así tengan un producto sano y cumpla con las necesidades que el cliente requiere.

En la tabla **5.11** denominada “aseo en la panadería”, JEVEAU J.Y (2009) considera que la limpieza del lugar donde se elaboran los alimentos es esencial para asegurar unas buenas condiciones higiénicas, siendo necesario diseñar y adaptar los locales a las tareas que se van a realizar en él. Es necesario que el local tenga disponible agua potable en suficiente cantidad como para garantizar la higiene tanto de las instalaciones como las del propio personal. Amador (2015), en su plan de saneamiento básico para la panadería brisas del trigo, indica que este plan permitirá a la panadería dar cumplimiento a la normativa vigente, el cual garantizara la inocuidad de los productos y la adecuada realización de los procesos. Además su implementación generara orden y certificación de los procesos realizado, de esta forma la panadería

podrá disminuir los riesgos inherentes a la producción y prevenir posibles enfermedades en los consumidores de sus productos. Por lo tanto las MYPE deben implementar la estructura de la gestión de calidad basada en la limpieza higiénica del establecimiento tanto en el lugar donde se elabora el pan como el lugar donde está expuesto para la venta.

En la tabla **4.12**, denominada “Herramientas para la venta del pan”, Hidalgo (2008), plantea que la venta de pan cuyo instrumentos utiliza la panadería son una identificación de cómo es el servicio además nos dice que la exposición del pan debe estar en canastas bien empaquetadas en el cual quede a la vista del consumidor. Mercado (2017), dice que el poder disponer de cualquier producto a cualquier hora del día con herramientas necesarias para la venta del pan, permite ofrecer un mejor servicio y responder a las tendencias de los consumidores, así como la adaptación de la producción a la demanda, lo que hará que los clientes estén más satisfechos. Es por ello que las MYPE deben de implementar en su estructura de gestión de calidad las herramientas necesarias para la venta del pan adecuadas con la higiene y que estas herramientas deben ser vistas por los clientes que acuden a la panadería.

En la tabla **5.13**, denominada “precio del pan”, Según la OEEE (2010), dice que el precio del pan Como se sabe, el principal punto de venta de los distintos tipos de pan son las panaderías. Según el último sondeo, los precios del pan se incrementaron en 1 céntimo en los casos del pan francés y ciabatta; y, en 2 céntimos, en los casos del pan de yema e integral. Dado que la mayor parte del pan se comercializa a través de estos puntos de venta dichos precios son determinante en los promedios a nivel general. Las amas de casa prefieren un pan de molde de bajo costo y accesible de adquirir. Muscatelli (2017), indica que el precio del pan se debe a que el precio varía

dependiendo de los ingredientes del pan los cuales son de suma importancia para la elaboración de este producto. Es decir si la harina sube de precio, el pan aumentara en precio dependiendo del criterio del panadero. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de considerar un precio accesible para la venta del pan teniendo en cuenta siempre la calidad.

En la tabla **5.14**, denominada “Frecuencia de compra de pan”, Beltrán (2014) en su tesis que la técnica de calidad es mejorar su sistema productivo en la organización en el cual se pueda brindar un adecuado producto que satisfaga las necesidades de los clientes. Además Fernández (2015) considera que la mayoría de las amas de casa son las que toman las decisiones en cuanto a la compra de pan, hay amas de casa que suelen comprar 1 bolsa de pan, hay que prefieren compran bolsa y media de pan, los factores más importantes a la hora de hacer la compra son cercanía y precios bajos. Por lo tanto una actividad para la MYPE es incrementar más sistemas o ambientes en el cual se pueda incrementar el consumo de la venta de pan.

En la tabla **5.15** denominada, “cantidad de compra de pan”, Fernández (2015), considera que la mayoría de las amas de casa compran una cantidad de pan debido al número de integrantes que conforma su familia. Las amas de casa suelen comprar 1 bolsa de pan, otras una bolsa y media de pan, etc. Según Ipsos (2008), en su estudio consumidor de pan fresco dice que los hogares con hijos son los que compran con más frecuencia y una mayor cantidad de pan. No existe un único encargado de la compra familiar ya que las que más compran son las mujeres, debido a que son amas de casa. Una de las actividades que la MYPE debe implementar es contribuir con los colaboradores a la buena práctica de atención al cliente, como también al buen proceso de elaboración de pan con un estándar de calidad altamente alto para que los clientes

requieran más cantidad de compra de pan y ello pueda contribuir a que la MYPE incremente sus utilidades.

En la tabla **5.16** denominada, “Desempeño del trabajador”, Coello (2014) en su investigación Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC), concluyo de la siguiente manera. Que ante el bajo desempeño de los asesores Se deberá reforzar el trabajo en equipo entre el grupo de asesores mediante talleres que permita mejoras habilidades de liderazgo, comunicación y empatía. Sugiere realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos que hacen parte de los errores operativos en que incurren los asesores y que evidentemente está de la mano con mejorar la comunicación. Según Edem Company (2014), dice que el esfuerzo, son las piezas más importantes, para lograr el máximo rendimiento laboral y un mejor desempeño en el puesto de trabajo en cada uno de ellos. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben tener un buen clima laboral donde el colaborador se sienta a gusto con su trabajo y elabore un producto bueno y de calidad dando buena imagen a la empresa en la que labora.

En la tabla **5.17**, denominada “Calificación del desempeño del trabajador”, (Boswell, 2009), las prácticas de recursos humanos influyen sobre las percepciones y actitudes de los empleados a nivel individual y a nivel organizacional además estas percepciones y actitudes influyen sobre el desempeño en la organización. Gutiérrez (2017), tras realizar la evaluación de desempeño lo más probable es que llegues a la conclusión de que la empresa necesita herramientas para premiar e incentivar la productividad de los empleados. El cliente evalúa el trabajo de los empleados con los que tiene contacto. Por lo tanto las MYPE en su estructura de gestión de calidad deben

de tener colaboradores en el cual se sientan a gusto con su trabajo y tenga una buena actitud y aptitud en el área de ventas.

5.2.2 Objetivo 02: Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.

En la tabla **5.18** “denominada atención en el establecimiento”, GÓMEZ (2008) dice que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. Según Ipsos (2008), en su estudio consumidor de pan fresco dada la gran fidelidad que hay al establecimiento habitual de compra de pan fresco, es importante identificar los aspectos que son potenciales para los clientes los cuales son la calidad percibida; tener confianza y buen trato con los clientes a favor, que varios de estos motivos son de fácil incidencia por parte del colaborador. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben capacitar a sus colaboradores en cuanto a la atención que deben brindar para que así los clientes se sientan contentos con el trato que reciben.

En la tabla **5.19** denominada “Satisfacción con el trato que brinda la panadería”, Beltran (2014) considera que la gestión de calidad incluye la satisfacción del cliente ya que hoy en día utilizan sistemas para mejorar la calidad de los productos y servicios la mayoría se inclinó en prácticas la mejora continua en su organización. En la totalidad de las MYPES manifiestan brindar productos y servicios de calidad. El crecimiento sostenido de la calidad obedece, entre otras cosas, principalmente a la creciente demanda de los consumidores y usuarios, la cual trasciende a los clientes comerciales, de satisfacer sus necesidades. Figueroa (2009) dice que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de

trabajo o comercial. Por lo tanto las MYPE deben de poner más atención a sus clientes preocuparse por atenderlo con amabilidad buscar la comodidad del cliente para que así se sienta satisfecho y siga comprando en la panadería.

En la tabla **5.20** denominada “Presentación Personal de los colaboradores”, Guerrero (2010) considera que la forma de vestir es una de las piezas que conforman la carta de presentación de los colaboradores de una empresa ya que ellos son parte importante de una empresa en ellos cada cliente se da cuenta como es la limpieza dentro y fuera de la empresa y saben si el producto que están llevando ha estado en un ambiente adecuado. El cual le da la confianza de que el producto está bien hecho. Salvador (2017), La presentación personal es el mejor argumento para causar una primera buena impresión en la empresa como para los clientes lo cual se debe mantener a lo largo de tu carrera laboral. La imagen de cada individuo es el reflejo de su personalidad, carácter, confianza y hasta ambiciones profesionales. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de tener a todos sus colaboradores con una vestimenta adecuada la cual brinde un buen ambiente y/o aspecto de la panadería para lo cual el cliente se sienta a gusto y tenga confianza en el producto que le ofrecen.

En la tabla **5.21** denominada “tiempo de venta”, Aquino (2014) considera que las ventas que se realizan en la actualidad exigen más a los vendedores, a vender en un tiempo mínimo originando mayores ganancias y hacer crecer las habilidades para la negociación, además una venta rápida ayuda a que tengan en tus manos a los consumidores el cual ayuda a generar ganancias más rápido para la empresa. Lage (2009), para cualquier empresa, ya sea de producción, venta o servicio que esté realizando un proceso de anticipación económica o evaluando el resultado económico de un período de tiempo concluido, constituye de suma importancia el conocer de

manera exacta el monto de ventas que se debe alcanzar o que se debió haber alcanzado bajo el cumplimiento de determinadas condiciones que se prevé. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de capacitar a sus colaboradores sobre hacer ventas mayores en un tiempo establecido en el cual ayude al consumidor con su tiempo, ya que si existe consumidores que tienen un tiempo corto esto ayudara que el vender sea más flexible y rápido a la hora de hacer su venta.

En la tabla **5.22** denominada “Plazos de entrega”. Avendaño (2010) dice que los emprendedores, pequeños empresarios y hasta profesionales independiente, parecen bridar poca importancia a la puntualidad cuando se trata de entregar un producto o servicio a un cliente. Si a un cliente al que se le incumple con el plazo de entrega, es por lo general un cliente que se pierde. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de ser directos y cumplir con los plazos de entrega plasmadas en la estructura de la gestión de calidad que el cliente dispone, además debe de tener un plan sobre cómo se debe d cumplir con los plazos de entrega y tener al cliente contento.

En la tabla **5.23** denominada “Rapidez de entrega”, Aquino (2014) considera que las ventas que se realizan en la actualidad exigen más a los vendedores, a vender en un tiempo mínimo originando mayores ganancias y hacer crecer las habilidades para la negociación, además una venta rápida ayuda a que tengan en tus manos a los consumidores el cual ayudas a generar ganancias más rápido para la empresa. Lage (2009), la venta que debe existir para el período de tiempo objeto de planeación, según la tasa de crecimiento de las ventas y su determinación parte del equilibrio a lograr entre el diferencial de las tasas de crecimiento de las ventas. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de capacitar a sus colaboradores sobre hacer ventas mayores en un tiempo establecido en el cual ayude al consumidor con su tiempo, ya que si existe

consumidores que tienen un tiempo corto esto ayudara que el vender sea más flexible y rápido a la hora de hacer su venta.

En la tabla **5.24** denominada “Atención personalizada”, Martínez (2014) considera la gestión de calidad del servicio se ha convertido en uno de los medios más utilizados para las MYPE ya que hacen un complemento para el hombre su desarrollo frente a los clientes la manera como se brinda el servicio. Rabassa (2013) dice que la atención personalizada no solo va al cliente sino también a los trabajadores ya que se consigue un trato con el clientes, el cual hace que el contacto sea más cercano y mejor, ya que al conocerlo, se será consciente de los problemas o dudas que han tenido a lo largo del tiempo, y ayudar a mejorar sus dudas que tenga respecto al servicio o producto que ofrece la empresa. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben incluir a sus colaboradores en las actividades de la gestión de calidad en el cual se considere el brindar atención personalizada a sus clientes para que les ayude a resolver sus dudas que tenga sobre el producto o servicio y ayude a tener una mejor compra.

En la tabla **5.25** denominada “Variedad de pan”, Lugo (2011) ofrecer productos de excelente calidad, higiene y exquisito sabor, elaborados con los ingredientes de primera y por un equipo de trabajo capacitado en una empresa, es para ofrecer variedad de sabores en panes y dulces para los consumidores exigente, en la cual ofrecer la variedad de tu producto implica que el cliente se dé cuenta que le importas y quieres sea satisfecho a su necesidad. Guzmán (2016), las variedades de panes son infinitos y varían de acuerdo al cereal con el que se fabrican o de las modificaciones que sufran en la región de donde proceden, llegando en muchas ocasiones a dar nombres distintos a un mismo tipo de pan. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de ofrecer a sus clientes la variedad de pan que maneja para que así sus ventas

aumenten y tengan un mayor número de clientes con el ofrecimiento de variedad de pan.

En la tabla **5.26** denominada “Momento de consumo”, Bautista (2013) señala que la mayoría de las personas tienden consumir pan durante las mañanas, ya que este se ha vuelto un hábito de consumo porque el pan es parte esencial del desayuno. Según Ipsos (2008), en su estudio consumidor de pan fresco manifiesta que la población compra el Pan Fresco por las mañanas (una 1ª hora -antes de las 9:00h). Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de seguir produciendo pan en las mañanas.

En la tabla **5.27** denominada “Normas de seguridad”, Para Bazzano (2013) Los comités de seguridad y salud, compuestos por empleados y gerenciales, es uno de los mecanismos de participación de los empleados en los asuntos de seguridad y salud del lugar de trabajo. Por lo tanto esto se debe de cumplir teniendo en cuenta que todos los trabajadores utilicen vestimenta adecuada el cual los proteja de cualquier accidente laboral. Kayser (2011), el objetivo de la seguridad e higiene industrial es prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, por lo tanto, una buena producción debe satisfacer las condiciones necesarias de los tres elementos indispensables, seguridad, productividad y calidad de los productos. Por lo tanto las MYPE bajo estudio de poner en práctica un plan de seguridad tanto para el trabajador como para el producto y esto darlo a conocer a sus clientes para que tengan en cuenta en base a como se está elaborando el pan.

En la tabla **5.28** denominada “Importancia de la seguridad”, Moreno (2008) dice que La sociedad actual ha incrementado considerablemente la probabilidad y potencialidad de amenazas las cuales son acusadas por cómo la empresa está creciendo debido a que una empresa tiene fuentes de energía, la aplicación de avanzados

procesos tecnológicos, esto hace que los propietarios acudan a tener un sistema de seguridad en el cual proteja todo los instrumentos que tiene. Por lo tanto las MYPE bajo deben de tener un plan de seguridad en el cual cuide sus instrumento con el cual se trabaja para elaborar el pan. Y también que cuide por el bienestar de sus trabajadores.

Variable Productividad

5.2.3 Objetivo 03 Conocer los Factores de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.

En la tabla **5.29** denominada “Gusto de su trabajo”, Carvajal (2014), mediante la aplicación del estadístico Chi-cuadrado, se confirmó que la satisfacción laboral si influye en la productividad de la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato, y la productividad de la panadería se puede decir que es considerable pero podría aumentar si se hace una correcta coordinación, ubicación del puesto de trabajo y capacitaciones. Ayuso (2010) Encuentra la felicidad en el trabajo o nunca serás feliz, la felicidad es algo fundamental en todos los niveles de la vida, incluido el laboral. En el trabajo es importante tanto para los trabajadores de una empresa como para el conjunto de la organización. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de considerar para el desarrollo de la productividad un clima organizacional adecuado para sus trabajadores en el cual ellos se sientan contentos con su trabajo y esto hace que la panadería tenga un buen clima laboral.

En la tabla **5.30** denominada “Permanencia en el negocio”, Avellon (2015) en su investigación sobre La Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos, llego a la conclusión de que los términos de eficiencia, eficacia, efectividad y

productividad suelen confundirse o utilizarse indistintamente para hablar del buen comportamiento de las Unidades productivas. Además Ayuso (2010) plantea que la permanencia de un negocio de debe a que la gestión de la felicidad en el entorno laboral debe convertirse en un reto común, el cual hace que el amor que sientes por tu trabajo hace que la empresa vaya creciendo a lo largo del tiempo y que se vaya heredando para las siguientes generaciones. El seguir teniendo éxitos y crecer en tu negocio implica trasladar los objetivos personales al campo laboral exige un gran esfuerzo y una buena dosis de conocimiento propio y sinceridad. También exige un gran conocimiento del entorno en el que trabajamos y estar dispuestos a buscar soluciones. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben uno de los factores claves la rentabilidad que le ofrece la panadería en el cual se pueda tener a sus colaboradores contentos y saber que su trabajo es muy importante por el cual vale la pena luchar y seguir adelante con más años.

En la tabla **5.31** denominada “Instrumentos adecuados a utilizar”, León (2008) dice que usar los instrumentos adecuados para la elaboración permite que se obtenga un pan de calidad y con crujiente sabor. Hernández (2017), Lo primero que hay que tener en cuenta a la hora de hacer pan es tener una mínima infraestructura y utensilios básicos para la elaboración de pan los cuales son indispensables para obtener un pan de buena calidad y que sea agradable para los clientes. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de utilizar los instrumentos adecuados para elaborar un pan que vaya acorde con las expectativas del consumidor.

En la tabla **5.32** denominada “tipo de horno”, Sullon (2014), en su tesis considera que el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres es expresado por la correlación entre el gasto de trabajo y la cantidad de bienes

materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. Martínez (2013) es muy necesario tener en el hogar un horno de leña ya que nos ayuda en gran forma a preparar exquisitos platos y tenemos un sitio seguro donde podemos cocinar cualquier comida o receta que se nos ocurra. Al hablar de panadería artesanal o tradicional nos referimos al respeto por las características y la integridad de la masa así como el uso de fermentación larga para logra panes con ingredientes más naturales y de intenso sabor y olor. Por lo tanto las MYPE para tener un desarrollo adecuado a la productividad deben de preocuparse por mantener e mismo horno que se utiliza para la cocción del pan ya que esto hace que el pan tenga un exquisito sabor, olor para el paladar del cliente.

En la tabla **5.33** denominada “Procedimiento para elaborar el producto”, Oviedo (2010) la elaboración de pan tiene que ser una forma en la cual se utilice todo el tiempo necesario para elaborar el pan ya que la materia prima a utilizar son las harinas la cual se consume en grandes cantidades. La elaboración del pan es un conjunto de varios procesos en cadena. Comenzar con ingrediente en sus proporciones justas y las herramientas para su elaboración dispuestas para realizar las operaciones y acabar el pan lista para ser ofrecido. Casan (2016), los ingredientes son fundamentales en el proceso de elaboración del pan es importante entender qué los ingredientes en los procesos en los que están implicados y qué es lo que la afecta en el proceso de fermentación, para así poder dominar los principios en la elaboración del pan y aplicarlos a cualquier receta. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben estar haciendo un buen proceso en cuanto a la elaboración del pan haciendo que el pan esté al alcance del cliente cuando lo requiera.

En la tabla **5.34** denominada “Bandejas a utilizar”, Carrasco (2012) en su tesis considera que la productividad se identifica como factores maquinaria y equipos sofisticados, implementación de la tecnología para tener una elaboración adecuada del pan y ello lleve a tener una buena productividad. Para Flores (2011) El proceso de elaboración del pan define en gran parte sus características, desde la consistencia hasta los ingredientes extras con los que se mezclarán sus ingredientes básicos. Un buen pan se puede definir por lo crujiente que se encuentra, así como el aroma que despide, estas dos características se van midiendo en cada uno de los pasos para su elaboración, por lo tanto las MYPE al momento de establecer sus factores de productividad deben de tener en cuenta la innovación de los instrumentos para la elaboración del pan, siempre y cuando estén sean de buena calidad, llegando a obtener un producto de calidad y que sea de agrado para los clientes.

En la tabla **5.35** denominada “cantidad de panes en la bandeja”, Flores (2011) señala que en las bandejas, el pan se introduce a un horno, donde se expone a altas temperaturas, matando a las levaduras que se añadieron en el proceso de mezcla, pero gracias a la aireación que infló la masa tras el proceso de reposo, esta consistencia y forma permanece. Hernández (2017) dice que las bandejas son Perfectas para introducir en el horno y poner agua o cubitos de hielo para generar vapor y obtener cortezas más crujientes, doradas y con un brillo más intenso. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben seguir con ese ritmo de utilización de bandejas para tener buen manejo de producción de pan.

En la tabla **5.36** denominada “Renovación de diseño”, Surgenia (2015), analizar las nuevas oportunidades que representan para los fabricantes de productos de panadería y pastelería determinados nichos de mercado, como lo productos que ayuden

a combatir la obesidad infantil o los que satisfagan las necesidades de los seniors, sin olvidar la importancia de un diseño que ayude a sus productos a destacar en el punto de venta actual. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de renovar su diseño debido a la competencia que cada día está creciendo y ello para seguir contando con los mismos clientes es diseñar nuevos modelos de pan que sean llamativos para el cliente.

En la tabla **5.37** denominada “Diseño a utilizar en la Elaboración del pan”, Según Fuentes (2012) considera que la productividad debe periódicamente para mantener información actualizada sobre el producto y propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar el diseño del pan, por medio de capacitaciones. Surgenia (2015), analizar las nuevas oportunidades que representan para los fabricantes de productos de panadería y pastelería determinados nichos de mercado, sin olvidar la importancia de un diseño que ayude a sus productos a destacar en el punto de venta actual. Por lo tanto las MYPE bajo en sus factores deben de utilizar seguir innovando en el diseño de su producto para tener buena acogida por parte de sus clientes.

En la tabla **5.38** denominada “temperatura del horno”, Flores (2011) señala que en las bandejas, el pan se introduce a un horno, donde se expone a altas temperaturas, matando a las levaduras que se añadieron en el proceso de mezcla, pero gracias a la aireación que infló la masa tras el proceso de reposo, esta consistencia y forma permanece. Casas (2012), para hornear un buen pan es necesario que el horno esté bien caliente. Podemos precalentar sobre una hora o algo más. El pan necesita una temperatura constante, así que no es nada recomendable abrir la puerta del horno hasta que esté listo pues se producirían fugas de calor. También necesita un cierto grado de

humedad que podemos conseguir de maneras diferentes. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben seguir ese mismo procedimiento para la cocción de pan.

En la tabla **5.39** denominada “Renovación en los utensilios para la elaboración del pan”, Carrasco (2012) considera que la productividad identifica como factores maquinaria y equipos sofisticados, implementación de la tecnología y publicidad frecuente. Siendo el factor principal maquinaria y equipo dando reducción de costos y desperdicios y Número de quejas recibidas por parte de los clientes. Siendo el principal criterio la productividad. Además Espinoza (2010), dice que la renovación de los utensilios va a depender de los panaderos ellos sabrán en que momento hacer la renovación de utensilios, además debe de considerar que la renovación es de suma importancia porque ayuda que el producto sea mejor elaborado. Por lo tanto las MYPE bajo estudio en sus factores de productividad deben de considerar renovar sus utensilios cada cierto tiempo, ya que si no se renuevan la calidad del producto puede ser mala y ello no se tendría buena productividad.

En la tabla **5.40** denominada “Programación diaria”, Ordoñez (2010) dice que la programación tiene que ir de la mano con las cantidades de la materia prima que se va a utilizar así tener un orden cronológico de lo que se va a utilizar para elaborar el pan. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de tener en cuenta que la programación se debe de hacer de acuerdo a la materia que se a utilizar para la elaboración del pan. Y así se pueda tener la cantidad necesario para vender.

En la tabla **5.41** denominada “Elaboración de pan por día”. Sullon (2014), dice que el nivel de productividad en las MYPE en estudio es el indicador de la actividad por equipos, entendiéndose a ésta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo y la

cantidad de bienes materiales producidos Espinoza (2010) la elaboración depende de cómo se comporte la compra de los consumidores de pan además las cantidades de pan tienen que ir de acuerdo a lo que los clientes compran diario. Por lo tanto las MYPE bajo estudio en el desarrollo de la productividad es necesario que para elaborar la cantidad de panes todos los colaboradores deben de ponerse de acuerdo sobre la programación diaria de pan.

En la tabla **5.42** denominada “Grado de variación del producto”, Surgenia (2015), analizar las nuevas oportunidades que representan para los fabricantes de productos de panadería y pastelería determinados nichos de mercado, sin olvidar la importancia de un diseño que ayude a sus productos a destacar en el punto de venta actual. Guzmán (2016), las variedades de panes son infinitos y varían de acuerdo al cereal con el que se fabrican o de las modificaciones que sufran en la región de donde proceden, llegando en muchas ocasiones a dar nombres distintos a un mismo tipo de pan. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de utilizar seguir innovando en el diseño de su producto para tener buena acogida por parte de sus clientes.

En la tabla **5.43** denominada “Peso del producto”. Alva (2014), considera que para obtener el peso del pan se debe de debe de proporcionar una capacitación a los colaboradores en el cual el tema sea sobre el peso y precisión del producto. Espinoza (2010) dice que por regla general los procesos de panificación se requieren de precisión, hablar de las cantidades en unidades de peso, no de volumen. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben enfocarse en orientar al trabajador en la elaboración del pan que tenga el peso correcto.

En la tabla **5.44** denominada “Compra de materia prima”. Sullon (2014) en su tesis considera que la productividad se pudo determinar que el tipo de indicador que

se utiliza para medir el nivel de productividad esta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva el cual se basa en la cantidad de bienes materiales producidos o comprados para la producción del pan. Para Pérez (2015) las compras Permite aumentar los beneficios de la empresa, ya que las compras representan unas cantidades importantes para la empresa. Ya que el comprar permite que tenga productos actuales recién hechos. Condiciona seriamente la calidad del producto final, ya que deben adquirirse las materias primas y auxiliares adecuadas para que el proceso de producción se realice con eficacia. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben en sus factores de productividad consideran que hacer la compra de materia de prima es cada cierto tiempo que el colaborador crea conveniente.

En la tabla **5.45** denominada “Colaboradores en el empresa”, Alva (2014) en su tesis considera que satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, ya que se otorgan capacitación para que el colaborador sepa cuál es su tarea en la Mype y ella se establezca un número de colaboradores que labora en la empresa. Aguilar (2014) El capital humano se refiere al aumento de capacidad de la producción del trabajo alcanzada a través de la mejora en las capacidades de los trabajadores y nace ante la necesidad de las empresas de contar con una herramienta de alta tecnología que dé soporte en la producción. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de seguir con un capital humano en el cual estén adaptados a los cambios y a la nueva tecnología que permita en ellos tener un producto de calidad.

En la tabla **5.46** denominada “Evaluación de los colaboradores”. Requejo (2013), dice aumentar el número de trabajadores es mayor la inversión en activos fijos, así como la protección social y eso se refleja en el crecimiento de su productividad

laboral es por eso que no hay que esperar a tener más trabajadores para tener un buen capital humano y buena tecnología, todo depende del incentivo de mejorar empresarialmente y la superación de los jefes de las MYPES por invertir en activos fijos y asegurar a los trabajadores que son de suma importancia. Para Pérez (2014) Uno de los mayores retos que enfrentan las organizaciones hoy en día, es contar con el personal calificado que pueda ayudar de manera activa a concretar los objetivos estratégicos de la compañía a través de sus competencias, habilidades, actitudes y conocimientos a la par que se les motiva y desarrolla. Debido a esto, la evaluación del desempeño laboral se vuelve una herramienta de gestión imprescindible fungiendo como un elemento de impulso para el desarrollo y evolución de la empresa. Por lo tanto las MYPE deben de proponer como factores de productividad la evaluación de los trabajadores para así poder tener un conocimiento más amplio para conocer como es el comportamiento del colaborador en la organización y saber si su comportamiento es bueno para que nos favorezca en nuestro clima laboral.

5.2.4 Objetivo 04 Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías de Tambo grande 2018.

En la tabla **5.47** denominada “Motivación del personal”. Venutolo (2009) considera en su investigación que para tener al personal motivado se debe de tener en cuenta el clima laboral además se debe de notar en la productividad de la empresa, en el ambiente de trabajo, en la rentabilidad, en las relaciones humanas, en la forma de dirección, en la calidad del servicio, en el clima de confianza y credibilidad en las personas, en el estilo de dirección, en el manejo del tiempo, en el trabajo en equipo, en la amistad que genera el compañerismo, en el optimismo y buen humor que suaviza las asperezas normales de la vida profesional. Robbins (2010) define motivación

como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Por lo tanto las MYPE bajo estudio en sus factores deben de considerar la motivación en el trabajo teniendo en mente que su trabajo es sumamente importante y por tanto para obtener un producto bueno y que sea aclamado por sus clientes.

En la tabla **5.48** denominada “grado de motivación en el desempeño laboral”. Curillo (2014), definió que es necesario insertar un sistema de información entre empleador y trabajador pues la comunicación es muy importante, para saber qué es lo que necesita el colaborador para sentirse bien en la empresa actualmente la empresa está creciendo y se hace necesario el cambio y planificación de proceso para una productividad acertada pues para un correcto desenvolvimiento ante la demanda creciente Chiavenato (2009) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben seguir con su motivación adecuada al momento de elaborar el pan y así hacerlo con mucho amor y dedicación a su trabajo.

En la tabla **5.49** denominada “horario del colaborador”. Mamani (2012), considera en su investigación que analizar al sistema monetario en este caso es el sueldo que el trabajador necesita para ser incentivado y por lo tanto producir más en el trabajo en que se desempeñan estableciendo a la vez su pago por el día de descanso. Además Wpadmin (2014) nos dice que de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento Interno de Trabajo, la jornada ordinaria de trabajo para

los trabajadores de la Empresa es de cuarenta y ocho (48) horas semanales, salvo para el personal que legalmente se encuentra exceptuado de dicha jornada, como lo es el que desempeña cargos de dirección, confianza o de manejo. Todo ello, sin perjuicio de lo que sobre el particular se establece en el Régimen Convencional y en el mismo reglamento. Por lo tanto las MYPE están cumplimiento con un régimen de horas de trabajadas que son de 48 horas trabajadas a la semana.

En la tabla **5.50** denominada “día de descanso”. Klumer (2015), se establece un principio general en el sentido de que, habitualmente, el descanso semanal comprenderá el domingo completo y medio día del sábado o lunes siguiente. Obviamente mediante Convenio Colectivo podrán mejorarse estos extremos, incluso podrán fijarse en el propio contrato individual. Ministerio de Trabajo (2008) El descanso semanal es obligatorio para los trabajadores de todo establecimiento comercial e industrial y sus dependencias, cualquiera sea su naturaleza El descanso rotativo no impone el cierre y permite, además, el trabajo en domingo. Por lo tanto las MYPE bajo deben de contar con un día de descaso a la semana para que así ellos descansen y puedan pasar tiempo con su familia.

En la tabla **5.51** denominada “Registro de venta”. Ritter (2012) dice que una caja registradora es un aparato mecánico o electrónico que permite calcular y registrar transacciones comerciales, e incluye un cajón para guardar dinero. Por lo general, permite además imprimir un recibo o factura para el cliente. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de considerar más las cajas registradoras en la cual estas permitirán tener más claro el manejo de las ventas que se han producido durante el periodo determinado de venta.

En la tabla **5.52** denominada “Comprobantes de pago”. Carrasco (2012) en su tesis considera que la productividad mantienen características enfocadas en la mejora

continua, con respecto al financiamiento se ha identificado su importancia ya que hay radica todo la parte monetaria de la empresa, pues así que los comprobantes de pago son de importancia para la MYPE porque le permite conocer el número final de ventas que hace en el día y ello tener un conocimiento más claro de lo que ha producido. Además Portugués (2012) dice que las boletas de pago son documentos que acreditan la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. Para ser considerado como tal debe ser impreso y emitido conforme a las normas del Reglamento de Comprobantes de Pago. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de aumentar en sus factores la emisión de comprobantes de pago ya que esto constituirá que se ha emitido un producto de acuerdo a lo que el cliente ha pedido.

En la tabla **5.53** denominada “control de entrada”. Santos (2011) En una empresa industrial, la inversión en materiales representa una porción considerable de su activo corriente, lo cual requiere que el costo de los mismos sea cuidadosamente controlado de manera tal que garantice tanto su uso eficiente como la veracidad y exactitud de las cifras de costos mostradas en el aspecto tangible, como en el aspecto contable. Para llevar un adecuado control de los materiales se necesita cumplir con ciertos objetivos del control interno, entre los cuales se mencionan: autorización, procesamiento y clasificación, verificación, evaluación y salvaguarda física. En las MYPE bajo estudio deben de implementar cada vez más su control de materia prima para tener un control sobre lo que se ha utilizado durante el procedimiento para la elaboración del pan.

En la tabla **5.54** denominada “control de salida”. Santos (2011) En una empresa industrial, la inversión en materiales representa una porción considerable de su activo corriente, lo cual requiere que el costo de los mismos sea cuidadosamente

controlado de manera tal que garantice tanto su uso eficiente como la veracidad y exactitud de las cifras de costos mostradas en el aspecto tangible, como en el aspecto contable. Para llevar un adecuado control de los materiales se necesita cumplir con ciertos objetivos del control interno, entre los cuales se mencionan: autorización, procesamiento y clasificación, verificación, evaluación y salvaguarda física. En las MYPE bajo estudio deben de implementar cada vez más su control de materia prima para tener un control sobre lo que se ha utilizado durante el procedimiento para la elaboración del pan.

En la tabla **5.55** denominada “seguridad en la empresa”. Moreno (2008) dice que La sociedad actual ha incrementado considerablemente la probabilidad y potencialidad de amenazas las cuales son acusadas por cómo la empresa está creciendo debido a que una empresa tiene fuentes de energía, la aplicación de avanzados procesos tecnológicos, esto hace que los propietarios acudan a tener un sistema de seguridad en el cual proteja todo los instrumentos que tiene. Rojo (2018), dice que el consultor que esté operando dentro del mercado de multinacionales tiene que tener un conocimiento extensivo de las economías locales, los efectos y dependencia de la cibernética sobre el modelo de negocio de seguridad. Actualmente las multinacionales tienden a la globalización y son interoperables, y el poder entender ese dinamismo y esa fluidez cambiante facilitara la implementación de metodologías flexibles y personalizadas en temas de seguridad. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de tener un sistema de seguridad implementado en el desarrollo de la productividad para su empresa dando una seguridad a todo su sistema y materiales que utiliza para producir el pan.

En la tabla **5.56** denominada “eficiencia de la seguridad”, Sullon (2014) considera en su tesis que la seguridad es una actividad de equipos como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo otorgando la seguridad del establecimiento y ello tenga un buen rendimiento en el mercado. Para Velázquez (2007) nos dice que Medida en que el sistema de Seguridad emplea los recursos necesarios asignados y estos se revierten en la reducción y eliminación de riesgos y el mejoramiento de las condiciones de trabajo. Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben de determinar los factores en la productividad de contratar un sistema de seguridad en las cual cumpla con todos sus requerimientos para obtener una seguridad eficiente y cuide de su negocio.

En la tabla **5.57** denominada “Publicidad de la panadería”. Pride (2013) La publicidad es una forma pagada de comunicación impersonal que se transmite a los consumidores a través de medios masivos como televisión, radio, periódico, revistas, correo directo, entre otros. Según Martínez (2010) la publicidad se debe realizar al momento de formular una campaña publicitaria, es la de fijar los objetivos que tendrá la publicidad. Este punto llega a ser de crucial importancia debido a que el mensaje que se utilice durante la campaña, Por lo tanto las MYPE bajo estudio deben seguir implementado su publicidad a través de otros medio como por ejemplo las redes sociales para que así obtenga más ventas y sus ganancias aumenten.

VI. CONCLUSIONES

Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Se concluyó que los elementos de la gestión de calidad están determinados por la calidad, higiene, precio y desempeño. En el cual respecto a la calidad es entendida en su mayoría que los encuestados se sienten satisfechos con la calidad excelente de pan que le brinda la panadería, así mismo con respecto a la higiene la mayor parte de los encuestados si perciben la buena higiene que les demuestra la panadería y ello hacen que se sienten contentos, además en el desempeño del trabajador casi la mitad de los encuestados opinan que el desempeño del trabajador en la panadería es buena, es por ello que se recomiendan que las Mype sigan incursionando en la mejora de la estructura de la gestión de calidad de las Panaderías para que así puedan tener un número mayor de clientes y ello se sientan contentos con su producto y servicio.

Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del Centro de Tambo grande 2018.

Se concluyó que las actividades de la gestión de calidad están determinada por los indicadores de atención, tiempo, servicio ofrecido, consumo y seguridad. En donde el indicador de atención, los encuestados consideran que la atención que les brinda el personal de la panadería es buena, en cuanto al tiempo de atención del empleado es el adecuado para los clientes, en el servicio ofrecido a los clientes la mayor parte emplean una atención personalizada, por otro lado el consumo de pan de los clientes son mayormente por las mañanas y en seguridad la mayoría de los encuestados afirman que la panadería si le da una importancia a la seguridad del negocio. Es por ello que las Mype deben seguir teniendo una producción de pan por las mañanas ya que es ahí

donde la gente adquiere más pan, siempre y cuando también se les trate con amabilidad, cordialidad y respeto haciendo que el cliente se sienta satisfecho con el trato que recibe en la panadería.

Conocer los factores de la productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Se concluye que los factores de la productividad en la panadería se ha determinado por los instrumentos, diseño, mecanismos, programas e insumos y mano de obra. Respecto a los instrumentos utilizados para la elaboración del pan son los adecuados para tener un buen producto, en cuanto al diseño utilizado en la mayoría de los encuestados consideran que su diseño de pan es el adecuado ya que los clientes prefieren un modelo de pan para su compra y ello les gusta, los mecanismos el que se emplea para la elaboración de pan es bueno, en el caso de programación casi la totalidad de las panaderías hacen una programación diaria de pan para vender, y en insumos en su mayoría son los más adecuados para la elaboración de pan, , respecto a la mano de obra es identificada en su mayor parte como buena y en el caso del diseño muy pocas panaderías renuevan su diseño de pan es por eso que las Mype deben de pensar en renovar un poco su diseño de pan para que los clientes se les cree una expectativa de un nuevo diseño y ver si esto le es agradable y tener un buen mecanismo de elaboración de pan bueno, ya que considerar un buen mecanismo para elaborar un pan da como resultado un pan de calidad y de excelente aceptación por parte de los clientes.

Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro panaderías del Centro de Tambo grande 2018.

Se concluye que las ventajas de la productividad se han determinado por la motivación, horarios, área de venta, control de insumos, y la publicidad, en cuanto a la motivación en la Mype en gran parte tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten contentos con su trabajo y tienen un buen clima laboral, respecto a los horarios de trabajo una gran cantidad de Mype labora en horario de 2:00 am a 10:00 am, además en el área de venta la gran parte de los encuestados no cuentan una caja registradora en su establecimiento debido a la falta de organización que hay, respecto al control la mayoría de las Mype si tienen un control de entrada y salida de materia prima, en lo que corresponde a la publicidad la mayoría de las MYPE se promocionan por medio de radio . Por lo tanto las Mype deben seguir implementando una mejora de motivación para que su personal se sienta más contento ya que un personal motivado y con un buen horario de trabajo hace mejor que tenga un mejor desempeño en su trabajo y origina buena productividad a la empresa y hacer un control de materia prima permite conocer lo que gastamos en materia para luego poder recompensar el gasto en nuestro ingreso de venta es por ello que hacer un buen control de material permite que la empresa incremente sus utilidades.

Identificar las Características de la Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.

Se concluye que las características de la gestión de calidad y productividad se han determinado gracias a la investigación y cuestionario aplicado a los clientes y propietarios, por lo cual con respecto a la gestión de calidad las organizaciones se comprometen al máximo en brindar un pan de calidad para satisfacer en lo más posible a su clientela ya que cuentan con personal calificado, capacitado y comprometido con las actividades en las que desempeñan ya que este tipo de MYPE tienen como objetivo principal ofrecer un producto bueno y adecuado en el cual pueda satisfacer la necesidad del cliente. Así mismo con respecto a la productividad se entiende que para las MYPE este tema es crucial ya que la productividad permite conocer cómo es que se está desempeñando la empresa en el mercado y cumple a cabalidad con sus objetivos propuestos y además darse cuenta si su personal está haciendo bien su trabajo para obtener buenos resultados de producción, es por ello que hacer un buen uso de su plan de trabajo influye mucho para el desarrollo de la productividad en la MYPE.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Aguilar. (2 de febrero de 2013). *El capital humano*. Obtenido de <http://axeleratum.com/2013/el-capital-humano-definicion-y-caracteristicas>
- Alva. (2014). *Relacion entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuarias*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Alvarez. (2005). *Desempeño y Productividad*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.html>
- Amador. (2015). *Limpieza de la Panaderia*. Obtenido de Plan de Saneamiento Basico para panaderias: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/4007/11/YuliethPaolaAmadorMartinez.pdf>
- Aquino. (marzo de 2014). *Importancia de las Ventas*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/la-importancia-de-las-ventas-en-las-empresas>
- Arias. (Abril de 2012). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html
- Avellon. (2015). *La eficiencia y la productividad de las comunidades autonomas españolas en la gestion Tributaria*. España: Universidad de Valladolid.
- Avenado. (12 de junio de 2010). *Puntualidad en la entrega del producto*. Obtenido de gerencie: <http://www.gerencie.com/la-importancia-de-ser-puntual-en-la-entrega-del-producto-o-servicio.html>
- Barreto. (2010). Dimensiones de la calidad de Servicios. venezuela: Cite Editorial.
- Basica, A. (2010). *Proceso hacia el mejoramiento de la Calidad*. Obtenido de Apuntes yama: <http://www.apuntesyama.galeon.com/PDFs/anexo/02tqm03.pdf>
- BCR. (2018). *Sintesis de reporte de inflacion*. Obtenido de BCR: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2018/junio/reporte-de-inflacion-junio-2018-sintesis.pdf>
- Beltran. (2014). *Caracterizacion de la Capacitacion y la Gestion de Calidad de las MYPE del sector Industrial rubro Panaderias del Distrito de Chimbote*. Piura: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Bernal. (2013). *Sistemas de Procesos de Calidad*. Obtenido de PDCA Home: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti3n_de_la_calidad_total#Herramientas_para_la_medici3n_de_la_calidad

- Boswell. (2009). *Gestion de recursos humanos*. Obtenido de <http://www.tesisred.net/handle/10803/81889>.
- Candela. (2011). *Importancia del Pan*. Obtenido de SportLife: <https://www.sportlife.es/nutricion/articulo/importancia-del-pan-una-alimentacion-saludable>
- Canteli. (12 de Enero de 2016). *Mejora de la Productividad*. Obtenido de WorkMeter: <https://es.workmeter.com/blog/trucos-mejorar-productividad-empresa>
- Carvajal. (2014). *Satisfaccion laboral y la productividad en la panaderia calidad*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Casan. (4 de julio de 2016). *Elaboracion de Pan*. Obtenido de <https://pansingluten.net/salud-y-nutricion/la-levadura-y-su-importancia-en-la-elaboracion-de-pan/>
- Casanova. (2011). *Formacion profesional, Productividad y Trabajo decente*. Montevideo: Cinterfor Edit.
- Casas. (agosto30 de 2012). *Temperatura para hornear pan*. Obtenido de <https://www.directoalpaladar.com/respuestas/por-cuanto-tiempo-y-a-que-temperatura-en-gradus-centigrados-se-hornea-el-pan>
- Champagnat. (7 de julio de 2008). *Teoria de la Calidad total*. Obtenido de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-calidad-total-tqm>
- Costa. (2008). *Gestion de la Calidad*. Barceloa: Editoria Gestion.
- Crespo. (8 de enero de 2013). *Definicion de Productividad*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gedesco.es/blog/definicion-de-productividad/>
- Curillo. (2014). *Analisis y propuestas del mejoramiento de la productividad de la fabrica artesanal de hornos*. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana sede Cuenca.
- Deming. (2010). *Calidad, Productividad y Competitividad a la salida de la Crisis*. Madrid: Editorial Diaz Santos.
- Diaz. (6 de agosto de 2010). *Calidad Total*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- Dominguez. (2008). *Comportamiento del Consumidor*. Obtenido de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos29/comportamiento-consumidor/comportamiento-consumidor.shtml>
- Edem, C. (2014). *Desempeño laboral*. Obtenido de agua edem: <https://www.aguaeden.es/blog/principales-claves-para-mejorar-el-desempeno-laboral>

- Espinoza. (mayo de 2010). *Proceso del Producto del Pan*. Obtenido de espol.edu:
[https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20709/5/TESIS
 CARLOS ESPINOZA 2.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/20709/5/TESIS%20CARLOS%20ESPINOZA%202.pdf)
- Facho. (2016). *Gestion Administrativa y Productividad laboral en trabajadores de la sub gerencia de operaciones*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernandez. (9 de junio de 2015). *Consumo de Pan*. Obtenido de Prezi:
[https://prezi.com/e3hqpdzlvnmj/resultados-de-investigacion-sobre-el-
 consumo-de-pan-de-molde-en-amas-de-casa/](https://prezi.com/e3hqpdzlvnmj/resultados-de-investigacion-sobre-el-consumo-de-pan-de-molde-en-amas-de-casa/)
- Fuentes. (2012). *Satisfaccion Laboral y su Influencia en la Productividad*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Gadea. (Marzo de 2010). *Caracteristicas de la Calidad*. Obtenido de Turismo:
<http://xxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/caracteristicas-de-la-calidad.html>
- Garcia. (2012). *Protocolos de Higiene*. Obtenido de Guia de practicas correctas de higiene:
[https://www.sergas.es/Saude-
 publica/Documents/2651/Guia%20de%20Practicas%20correctas%20de%20
 Higiene%20en%20Panaderias%20de%20Galicia.pdf](https://www.sergas.es/Saude-publica/Documents/2651/Guia%20de%20Practicas%20correctas%20de%20Higiene%20en%20Panaderias%20de%20Galicia.pdf)
- Gutierrez. (2017). *Evaluacion del desempeño*. Obtenido de Factorial:
<https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/#hacer>
- Guzman. (2017). *Varietades de pan*. Obtenido de [https://thegourmetjournal.com/a-
 fondo/8-tipos-de-panes-y-su-procedencia/](https://thegourmetjournal.com/a-fondo/8-tipos-de-panes-y-su-procedencia/)
- Hernandez. (2017). *Instrumentos para elaborar pan*. Obtenido de Blog Pan casero:
[http://www.recetasdepancasero.es/2017/03/herramientas-para-hacer-pan-
 casero.htm](http://www.recetasdepancasero.es/2017/03/herramientas-para-hacer-pan-casero.htm)
- Herrera. (2013). *Diseño de un Sistema de Gestion de calidad para una micro empresa*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Hidalgo. (8 de mayo de 2008). *Pan y sus Condiciones de Venta*. Obtenido de Consumer:
[http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/normativa-
 legal/2001/07/30/327.php](http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/normativa-legal/2001/07/30/327.php)
- INEI. (2013). *Resultados de la encuesta de micro y pequeña empresa 2013*. Obtenido de INEI:
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/L
 ib1139/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf)
- Ipsos. (2008). *Cantidad de compra*. Obtenido de Consumidor de pan fresco:
[http://esve.puratos.com/Images/ES_Estudio_mercado_Consumidor_Pan_Fres
 co_tcm101-24160.pdf](http://esve.puratos.com/Images/ES_Estudio_mercado_Consumidor_Pan_Fresco_tcm101-24160.pdf)

- ISO, N. (2011). *Importancia de la Gestion de Calidad*. Obtenido de Normas ISO 9000:
<http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>
- Juarez. (enero de 2013). *Propuesta de Programa de seguridad en las Panificadores industriales*. Obtenido de biblio:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Juarez-Zonia.pdf>
- Kayser. (2011). *Normas de seguridad*. Obtenido de Seguridad e Higiene:
<https://www.aiu.edu/publications/student/spanish/180-207/Higiene-y-seguridad-Industrial.html>
- Lage. (mayo de 2009). *tiempo de venta*. Obtenido de gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/las-ventas-y-su-distribucion-en-el-tiempo/>
- Leon. (11 de diciembre de 2015). *Importancia de la Calidad*. Obtenido de emprendices:
<https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Lopez. (19 de 2011). *La importancia en la Productividad* . Obtenido de El occidental:
<http://www.oem.com.mx/eloccidental/notas/n2193016.htm>
- Lugo. (2011). *Productividad del Personal en una empresa*. Quito: Editorial Lenus.
- Mamani. (2012). *Relacion entre la Satisfaccion Laboral y la Productividad de las Empresas del sector industrial rubro Confecciones de ropa Deportiva del Cercado de Arequipa*. Arequipa: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Marquez. (mayo de 2010). *Ventajas de la Productividad*. Obtenido de
<http://myblogastridmar.blogspot.com/2010/05/productividad.html>
- Martinez. (17 de abril de 2010). *Publicidad para la empresa*. Obtenido de
<http://georginamartinez.blogspot.com/2010/04/publicidad.html>
- Martinez. (17 de abril de 2010). *Publicidad para la empresa*. Obtenido de
<http://georginamartinez.blogspot.com/2010/04/publicidad.html>
- Martinez. (2013). *Gestion de Calidad y Formalizacion de las Mype del Sector Comunicaciones rubro Transporte de Pasajeros de la Ciudad de Piura*. Piura: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Medina. (2010). *Medicion de la Productividad*. Obtenido de
<file:///C:/Users/usuario2/Downloads/Dialnet-LaMedicionDeLaProductividadDelValorAgregado-4808514.pdf>
- Mercado. (2017). *Herramientas de venta*. Obtenido de
www.bauuman.com/wp/maquinas-divisoras-de-pan/

- Morales. (2014). *Control de calidad en las panaderías del municipio de el progreso Jutiapa*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Moreno. (mayo de 2008). *Seguridad Integral*. Obtenido de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/seguridad-integral-en-la-empresa/>
- Muscatelli. (2017). *Precio de Pan*. Obtenido de Clarín: Muscatelli
- Pereira. (febrero de 2010). *Importancia de proyectar una buena imagen profesional*. Obtenido de Ejecutiva: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-proyectar-una-buena-imagen-profesional>
- Perez. (abril de 2015). *Importancia de la función de Compras*. Obtenido de meetlogistics: <http://meetlogistics.com/archivos/funcion-de-compras>
- Rafael. (marzo de 2010). *Elementos de la gestión de Calidad*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Ramirez. (21 de agosto de 2009). *Sistemas de gestión de Calidad un camino hacia la satisfacción del cliente*. Obtenido de *supre qualitas*: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Requejo. (2013). *Productividad laboral y protección social de las MYPE en el sector comercio*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rodríguez. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Rojó. (05 de abril de 2017). *Seguridad en la Empresa*. Obtenido de <http://www.seguridadenamerica.com.mx/noticias/articulos/15175/las-10-mejores-practicas-de-seguridad-en-las-empresas>
- Ruiz. (marzo de 2009). *Comportamiento del consumidor*. Obtenido de <http://www.trabajos29.com/comportamiento-consumidor/comportamiento-consumidor.shtml>
- Salvador. (enero de 2017). *Presentación personal*. Obtenido de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/312177/la-presentacion-personal-como-ser-un-empleado-atractivo/>
- Sanchez. (2014). *Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Pyme con mercado local*. México: Universidad Autónoma de México.

- Slepetis. (2011). *Sistemas de Gestion de Calidad. Implementacion y Evaluacion de la Performance mediante un estudio de caso Multiple*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Sullon. (2012). *Caracterizacion del Financiamiento y Productividad de las Mype rubro Madero zona Industrial Piura*. Piura: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Tissieres. (2013). *Gestion de Calidad y la incidencia en el crecimiento de la produccion de las MYPE Agroexportadoras Rubro Banano organico*. Piura: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Vargas. (2015). *Caracterizacion de la Competitividad y la Productividad en las MYPE de Servicios Electromecanicos*. Piura: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.
- Velarde. (junio de 2018). *BCR: PBI crecio mas de 5% en mayo*. Obtenido de el comercio: <https://elcomercio.pe/economia/pbi-crecio-5-mayo-estima-bcr-533072>
- Victoriana. (2017). *Calidad del Tamaño del Pan*. Obtenido de La Victoriana: <http://www2.lavictoriana.com/pan-calidad-nuestra-salud/>
- Viera. (27 de Diciembre de 2010). *Actualizacion de estadisticas de las MYPE*. Obtenido de ISSUU: https://issuu.com/rogerviera/docs/estadisticas_de_la_mype_2008
- Villegas. (2013). *Productividad y Medicion*. Obtenido de <https://arturovillegas.com.mx/wp-content/uploads/2013/04/ProductividadyMedicion.mp3>

ANEXOS

Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día! Reciba usted mis cordiales saludos, mi nombre es Teresita Saavedra Mendoza soy estudiante de la Facultad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que tiene como fin de conocer las principales características de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande con respecto a la Gestión de Calidad, es por ello que acudo a usted para que responda a un cuestionario marcando con una (X) en la que usted considere más conveniente, marque con sinceridad. Se agradece sinceramente su apoyo.

Datos del encuestado

Edad _____ Estado Civil _____ Genero _____

Ubicación _____

A continuación sírvase a responder las preguntas

Gestión de Calidad.

1. ¿Consume usted Pan?
 SI
 NO
2. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?
 Si
 No
3. ¿Es importante para usted que el pan que se le vende este recién hecho?
 Si
 No
4. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?
 Si
 No
5. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen olor?
 Si
 No

6. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen color?
- Si
 - No
7. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden tiene buen tamaño?
- Si
 - No
8. ¿Cómo considera usted la calidad del pan de la panadería a la que acude?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
9. ¿Al momento de ingresar a la panadería usted percibe la limpieza que la panadería?
- Si
 - No
10. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?
- Si
 - No
11. ¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?
- Si
 - No
12. ¿Cuál es la herramienta que utiliza el vendedor al momento de coger el pan para su venta?
- Prensador
 - Guantes
13. ¿Cómo considera el precio del pan?
- Precio alto
 - Precio accesible
 - Precio bajo
14. ¿Cuántas veces a la semana compra pan?
- Menos de 3 veces
 - De 3 a 5 veces
 - Más de 5 veces
15. ¿Cuánto paga usted por la cantidad comprada de pan?
- 1.00
 - 1.50
 - 2.00
 - 3.00
 - O mas
16. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?
- Si
 - No

17. ¿Cómo califica usted el desempeño del trabajador en la panadería?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
18. ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento tramitación del pedido del Pan?
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
19. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el trato recibido en la panadería?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
20. ¿Cómo califica la presentación personal de los colaboradores en la panadería?
- Excelente
 - Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Necesita mejorar
21. ¿El tiempo que se emplea para la venta del pan es el adecuado para usted?
- Si
 - No
22. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?
- Si
 - No
23. ¿Al momento de entregar el pan, este es entregado con rapidez?
- Si
 - No
24. ¿Recibe usted atención personalizada?
- Si
 - No
25. ¿Le ofrecen una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar el producto?
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

26. ¿Usted consume en las mañanas?
- Si
 - No
27. ¿La panadería les da a conocer las normas de seguridad que emplea para la elaboración del producto?
- Si
 - No
28. ¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?
- Si
 - No

Cuestionario dirigido al propietario y/o Trabajador



¡Buen día! Reciba usted mis cordiales saludos, mi nombre es Teresita Saavedra Mendoza soy estudiante de la Facultad de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en esta oportunidad me encuentro realizando una investigación que tiene como fin de conocer las principales características de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande con respecto a la Productividad, es por ello que acudo a usted para que responda a un cuestionario marcando con una (X) en la que usted considere más conveniente, marque con sinceridad. Se agradece sinceramente su apoyo.

Datos demográficos

Edad _____ Estado Civil _____ Genero _____

Ubicación _____

Giro del negocio _____

A continuación sírvase a responder las preguntas

Productividad

1. ¿Le gusta su trabajo en la panadería?
 - Si
 - No
2. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de la panadería?
 - 2 años
 - 5 años
 - 10 años
 - 15 años
 - O mas
3. ¿Los instrumentos que usted utiliza son adecuados para la elaboración del producto?
 - Si
 - No

4. ¿Cuál es el tipo de horno utiliza para la elaboración el pan?
 - Horno de barro
 - Horno eléctrico a gas
5. El procedimiento que utiliza usted para la elaboración del pan es:
 - Adecuado
 - Rápido
 - Lento
6. ¿Cuántas bandejas de pan utiliza aproximadamente por día para la elaboración del pan?
 - 40 a 60
 - 60 a 80
 - 80 a 100
 - 100 a 120
 - 120 a mas
7. ¿Cuál es la cantidad de panes entran en una bandeja?
 - 10
 - 12
 - 16
 - 18
 - 20
8. ¿Te preocupas por renovar el diseño del pan?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca
9. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Deficiente
 - Pésimo
10. ¿A qué temperatura pone usted el horno para la cocción de la masa del pan?
 - 150 °C
 - 180 °C
 - 200 °C
 - 220 °C
 - 250 °C
11. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?
 - Si
 - No
12. ¿Realiza usted programación diaria de producción de pan?
 - Si
 - No

13. ¿Cuántos panes elabora por día?
- 700 a 800
 - 800 a 1000
 - 1000 a 1300
 - 1300 a 1500
 - 1500 a mas
14. ¿Cuántas variedades de pan maneja?
- 2
 - 3
 - 5
 - 8
 - 10
15. ¿Cuál es el peso Promedio del Pan que maneja usted?
- 30 gr
 - 40gr
 - 50 gr
 - 60 gr
 - 70 gr
16. Respecto a los insumos ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?
- día de la semana
 - A la semana
 - A los 15 días
 - Al mes
17. ¿Cuál es el número de colaboradores con él que cuenta actualmente la panadería?
- 3
 - 4
 - 5
 - 7
 - O mas
18. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?
- Excelente
 - Buena
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
19. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?
- Si
 - No
20. ¿Cuál es la motivación que utilizan los trabajadores al momento de elaborar el producto?
- Escuchar música
 - Escuchar la radio
 - Su salario

21. ¿En qué horario ingresa el personal a laborar a la panadería?
- 2 am – 10 am
 - 3 am – 11 am
 - 4 am – 12 m
 - 5 am – 12m
22. ¿Cuenta con un día libre en la semana?
- Si
 - No
23. ¿Cuenta la panadería con caja registradora?
- Si
 - No
24. ¿Emite boletas de pago?
- Si
 - No
25. ¿Utiliza un sistema de control de ingreso de materia prima?
- Si
 - No
26. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?
- Si
 - No
27. ¿Utiliza un sistema de seguridad para su empresa?
- Si
 - No
28. ¿Qué tan eficiente es su sistema de seguridad en la panadería?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
29. ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?
- Televisión
 - Radio
 - Redes sociales
 - Volantes

Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Lovanny Cruz Bautista,

identificado con DNI 02847742, **Magister en**

Dirección y Gestión Empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por Teresita del Jesús Savadna Mendoza, a los efectos de

su aplicación a los elementos de la población de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad en la MYPE rubro Panaderías del Centro de Tambo Grande 2018”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 23 Julio - 2018



Edith Cruz Bautista
LAD 8597

Ítems relacionados con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Consume usted Pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
2. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	X			X		X	Si ()	No (X)
3. ¿Es importante para usted que el pan que se le vende este recién hecho?	X			X		X	Si ()	No (X)
4. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?	X			X		X	Si ()	No (X)
5. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen olor?	X			X		X	Si ()	No (X)
6. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen color?	X			X		X	Si ()	No (X)
7. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden tiene buen tamaño?	X			X		X	Si ()	No (X)
8. ¿Cómo considera usted la calidad del pan de la panadería a la que acude?	X			X		X	Si ()	No (X)
9. ¿Al momento de ingresar a la panadería usted percibe la limpieza?	X			X		X	Si ()	No (X)
10. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	X			X		X	Si ()	No (X)
11. ¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
12. ¿Cuál es la herramienta que utiliza el vendedor al momento de coger el pan para su venta?	X			X		X	Si ()	No (X)
13. ¿Cómo considera el precio del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)

14. ¿Cuántas veces a la semana compra pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
15. ¿Qué cantidad de pan compra?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
16. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
17. ¿Cómo Califica usted el desempeño del trabajador en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
18. ¿Cómo Califica usted la atención recibida en el momento de la tramitación del pedido del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
19. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el trato recibido en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
20. ¿Cómo califica la presentación personal de los colaboradores en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
21. ¿El tiempo que se emplea para la venta del pan es el adecuado para usted?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
22. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
23. ¿Al momento de entregar el pan, este es entregado con rapidez?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
24. ¿Recibe usted atención personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
25. ¿Le ofrecen una variedad de panes al momento de solicitar el producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
26. ¿En qué momento del día consume usted pan?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
27. ¿La panadería les da a conocer las normas de seguridad que emplea para la elaboración del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)
28. ¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a							Si () No (<input checked="" type="checkbox"/>)

la seguridad del establecimiento?


 Cruz Bautista
 CLAD 6907
 Cruz Bautista
 CLAD 6907

Ítems relacionados con la variable Productividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Le gusta su trabajo en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
2. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
3. ¿Los instrumentos que usted utiliza son adecuados para la elaboración del producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
4. ¿Cuál es el tipo de horno que utiliza para la elaboración del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
5. El procedimiento que utiliza usted para la elaboración del pan es:	X			X		X	Si ()	No (X)
6. ¿Cuántas bandejas de pan utiliza aproximadamente por día para la elaboración del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
7. ¿Cuál es la cantidad de panes que entran en una bandeja?	X			X		X	Si ()	No (X)
8. ¿Te preocupas por renovar el diseño del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
9. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración de pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
10. ¿A qué temperatura pone usted el horno para la cocción de la masa del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
11. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
12. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
13. ¿Cuántos panes elabora por día?	X			X		X	Si ()	No (X)
14. ¿Cuántas variedades de pan utiliza?	X		X			X	Si ()	No (X)

15. ¿Cuál es el peso promedio del pan que maneja usted?	X			X		X	Si ()	No (X)
16. Respecto a los insumos ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
17. ¿Cuál es el número de colaboradores con el que cuenta actualmente la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
18. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
19. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	X			X		X	Si ()	No (X)
20. ¿Cuál es la motivación que utiliza los trabajadores al momento de elaborar el producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
21. ¿En qué horario ingresa el personal a laborar a la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
22. ¿Cuenta con un día libre en la semana?	X			X		X	Si ()	No (X)
23. ¿Cuenta la panadería con una caja registradora?	X			X		X	Si ()	No (X)
24. ¿Emite boletas de pago?	X			X		X	Si ()	No (X)
25. ¿Utiliza un sistema de control de ingreso de materia prima?	X			X		X	Si ()	No (X)
26. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	X			X		X	Si ()	No (X)
27. ¿Utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	X			X		X	Si ()	No (X)
28. ¿Qué tan eficiente es su sistema de seguridad en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
29. ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)


 Edith Cruz Benavides
 CLAD 607

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO,

identificado con DNI 07229308, **Magister en**

DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO, elaborado por

TERESITA DEL JESUS SAAVEDRA MENDOZA, a los efectos de

su aplicación a los elementos de la población de la población (muestra)

seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad en la MYPE rubro Panaderías del Centro de Tambo Grande 2018”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 19 JULIO 2018


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítems relacionados con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Consume usted Pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Es importante para usted que el pan que se le vende este recién hecho?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen olor?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen color?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden tiene buen tamaño?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Cómo considera usted la calidad del pan de la panadería a la que acude?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Al momento de ingresar a la panadería usted percibe la limpieza?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Cuál es la herramienta que utiliza el vendedor al momento de coger el pan para su venta?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Cómo considera el precio del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

14. ¿Cuántas veces a la semana compra pan?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿Qué cantidad de pan compra?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	X			X		X	Si () No (X)
17. ¿Cómo Califica usted el desempeño del trabajador en la panadería?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Cómo Califica usted la atención recibida en el momento de la tramitación del pedido del pan?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el trato recibido en la panadería?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿Cómo califica la presentación personal de los colaboradores en la panadería?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿El tiempo que se emplea para la venta del pan es el adecuado para usted?	X			X		X	Si () No (X)
22. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	X			X		X	Si () No (X)
23. ¿Al momento de entregar el pan, este es entregado con rapidez?	X			X		X	Si () No (X)
24. ¿Recibe usted atención personalizada?	X			X		X	Si () No (X)
25. ¿Le ofrecen una variedad de panes al momento de solicitar el producto?	X			X		X	Si () No (X)
26. ¿En qué momento del día consume usted pan?	X			X		X	Si () No (X)
27. ¿La panadería les da a conocer las normas de seguridad que emplea para la elaboración del producto?	X			X		X	Si () No (X)
28. ¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a							Si () No ()


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

la seguridad del establecimiento?	X			X		X		X
-----------------------------------	---	--	--	---	--	---	--	---


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Ítems relacionados con la variable Productividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Le gusta su trabajo en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
2. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
3. ¿Los instrumentos que usted utiliza son adecuados para la elaboración del producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
4. ¿Cuál es el tipo de horno que utiliza para la elaboración del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
5. El procedimiento que utiliza usted para la elaboración del pan es:	X			X		X	Si ()	No (X)
6. ¿Cuántas bandejas de pan utiliza aproximadamente por día para la elaboración del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
7. ¿Cuál es la cantidad de panes que entran en una bandeja?	X			X		X	Si ()	No (X)
8. ¿Te preocupas por renovar el diseño del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
9. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración de pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
10. ¿A qué temperatura pone usted el horno para la cocción de la masa del pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
11. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
12. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	X			X		X	Si ()	No (X)
13. ¿Cuántos panes elabora por día?	X			X		X	Si ()	No (X)
14. ¿Cuántas variedades de pan utiliza?	X			X		X	Si ()	No (X)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

15. ¿Cuál es el peso promedio del pan que maneja usted?	X			X		X	Si ()	No (X)
16. Respecto a los insumos ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
17. ¿Cuál es el número de colaboradores con el que cuenta actualmente la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
18. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
19. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	X			X		X	Si ()	No (X)
20. ¿Cuál es la motivación que utiliza los trabajadores al momento de elaborar el producto?	X			X		X	Si ()	No (X)
21. ¿En qué horario ingresa el personal a laborar a la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
22. ¿Cuenta con un día libre en la semana?	X			X		X	Si ()	No (X)
23. ¿Cuenta la panadería con una caja registradora?	X			X		X	Si ()	No (X)
24. ¿Emite boletas de pago?	X			X		X	Si ()	No (X)
25. ¿Utiliza un sistema de control de ingreso de materia prima?	X			X		X	Si ()	No (X)
26. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	X			X		X	Si ()	No (X)
27. ¿Utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	X			X		X	Si ()	No (X)
28. ¿Qué tan eficiente es su sistema de seguridad en la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)
29. ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	X			X		X	Si ()	No (X)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Mauricio Ginocchio Vega,

identificado con DNI 02867439, Magister en

ADM. y DIRECCIÓN DE EMPRESA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de

Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

CEBSTRUARIOS, elaborado por

TERESITA AZ JOSUIS SANCHEZ MENDOZA, a los efectos de

su aplicación a los elementos de la población de la población (muestra)

seleccionada para el trabajo de investigación: “Caracterización de la

Gestión de Calidad y Productividad en la MYPE rubro Panaderías del

Centro de Tambo Grande 2018”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante

tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de

optimizar sus resultados.

Piura, 13 de Junio 2018


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0888

Ítems relacionados con la variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Consume usted Pan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Es importante para usted que el pan que se le vende este recién hecho?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen olor?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen color?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Según los estándares de calidad el pan que le venden tiene buen tamaño?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Cómo considera usted la calidad del pan de la panadería a la que acude?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Al momento de ingresar a la panadería usted percibe la limpieza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Cuál es la herramienta que utiliza el vendedor al momento de coger el pan para su venta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)
13. ¿Cómo considera el precio del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (<input checked="" type="checkbox"/>)


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD. 0888

14. ¿Cuántas veces a la semana compra pan?	/			/		/	Si () No ()
15. ¿Qué cantidad de pan compra?	/			/		/	Si () No ()
16. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	/			/		/	Si () No ()
17. ¿Cómo Califica usted el desempeño del trabajador en la panadería?	/			/		/	Si () No ()
18. ¿Cómo Califica usted la atención recibida en el momento de la tramitación del pedido del pan?	/			/		/	Si () No ()
19. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el trato recibido en la panadería?	/			/		/	Si () No ()
20. ¿Cómo califica la presentación personal de los colaboradores en la panadería?	/			/		/	Si () No ()
21. ¿El tiempo que se emplea para la venta del pan es el adecuado para usted?	/			/		/	Si () No ()
22. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	/			/		/	Si () No ()
23. ¿Al momento de entregar el pan, este es entregado con rapidez?	/			/		/	Si () No ()
24. ¿Recibe usted atención personalizada?	/			/		/	Si () No ()
25. ¿Le ofrecen una variedad de panes al momento de solicitar el producto?	/			/		/	Si () No ()
26. ¿En qué momento del día consume usted pan?	/			/		/	Si () No ()
27. ¿La panadería les da a conocer las normas de seguridad que emplea para la elaboración del producto?	/			/		/	Si () No ()
28. ¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a	/			/		/	Si () No ()


 Carlos M. Ginocchio Vega
 CLAD, 0988

la seguridad del establecimiento?									
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--


 Carlos M. Ginocchio Vega
 CLAD, 0988

Ítems relacionados con la variable Productividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el tiempo?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si ()	No ()
1. ¿Le gusta su trabajo en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
2. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
3. ¿Los instrumentos que usted utiliza son adecuados para la elaboración del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
4. ¿Cuál es el tipo de horno que utiliza para la elaboración del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
5. El procedimiento que utiliza usted para la elaboración del pan es:	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
6. ¿Cuántas bandejas de pan utiliza aproximadamente por día para la elaboración del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
7. ¿Cuál es la cantidad de panes que entran en una bandeja?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
8. ¿Te preocupas por renovar el diseño del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
9. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración de pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
10. ¿A qué temperatura pone usted el horno para la cocción de la masa del pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
11. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
12. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
13. ¿Cuántos panes elabora por día?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
14. ¿Cuántas variedades de pan utiliza?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No ()


 Lic. Av. Carlos M. Gimocchio Vega
 CLAD_0843

15. ¿Cuál es el peso promedio del pan que maneja usted?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
16. Respecto a los insumos ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
17. ¿Cuál es el número de colaboradores con el que cuenta actualmente la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
18. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
19. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
20. ¿Cuál es la motivación que utiliza los trabajadores al momento de elaborar el producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
21. ¿En qué horario ingresa el personal a laborar a la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
22. ¿Cuenta con un día libre en la semana?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
23. ¿Cuenta la panadería con una caja registradora?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
24. ¿Emite boletas de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
25. ¿Utiliza un sistema de control de ingreso de materia prima?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
26. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
27. ¿Utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
28. ¿Qué tan eficiente es su sistema de seguridad en la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)
29. ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ()	No (✓)


 Lic. Av. Carlos M. Gimocchio Vega
 CLAD_0888

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mype rubro panaderías del centro de Tambo grande 2018	¿Qué Características tienen la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018?	O.G Identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPES rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.	Dado que la Investigación es descriptiva no presenta Hipótesis. Según Arias (2012), los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda la información científica, describir es medir. Ya que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno,	1. Gestión de Calidad	Elementos Actividades	Calidad Higiene Precio Desempeño Atención Tiempo Servicio ofrecido Consumo Seguridad	Encuesta	Cuestionario
		O.E 1. Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. 2. Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE		2. Productividad	Factores	Instrumentos Diseño Mecanismos Programación Insumos Mano de Obra		

		<p>rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p> <p>3. Conocer los factores de la productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p> <p>4. Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p>	<p>individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento . Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.</p>		Ventajas	<p>Motivación</p> <p>Horarios</p> <p>Área de Venta</p> <p>Sistema de Control</p> <p>Seguridad</p> <p>Publicidad</p>		
--	--	---	---	--	----------	---	--	--

Libro de Codificación: Gestión de Calidad

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Encuestados																												
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	1	1	2	4	1	1	1
10	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1
11	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1
12	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	2	4	1	1	2	2	3	1	2	1
13	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	2
14	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1
17	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2
18	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	3	1	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	4	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	4	1	2	1
21	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1
23	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2
24	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	4	1	5	2	3	3	1	1	1	2	4	1	1	2
25	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	4	1	2	3	1	4	1	1	1	1	3	1	1	2
26	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	4	1	1	2	1	3	1	2	1
27	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	1
28	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1
29	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1

31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1			
32	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1			
33	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	4	1	1	1	2	4	1	1	2			
34	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	2	2			
35	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	2	2			
36	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	4	1	1	2			
37	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1			
38	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2			
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
40	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1			
41	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1			
42	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1			
43	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	3	4	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1			
44	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	4	1	4	1	3	3	1	1	2	2	4	1	1	1			
45	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2			
46	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1			
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2		
48	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
49	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2		
50	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2		
51	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1		
55	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2		
53	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
54	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1		
55	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
56	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	4	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	1	4	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
58	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
59	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	
60	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	
61	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
62	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	1	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	2	2	4	1	3	3	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2
65	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2

66	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	4	1	3	3	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	
67	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	3	3	1	5	1	1	1	1	4	1	2	1	
68	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	4	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	
Total	1: 68 / 68	1: 60 / 68	1: 65 / 68	1: 62 / 68	1: 60 / 68	1: 63 / 68	1: 52 / 68	3: 18 / 68	1: 61 / 68	1: 61 / 68	1: 57 / 11	8: 25 / 68	10: 10/ 68	13: 22/ 68	16: 9/ 68	1: 59 / 68	3: 18 / 68	21: 18/ 68	26: 14/ 68	3: 10/ 68	1: 58 / 68	1: 63 / 68	1: 55 / 68	1: 49 / 68	31: 30/ 68	1: 68/ 68	1: 40/ 68	1: 47/ 68	
	2: 0/ 68	2: 8/ 68	2: 3/ 68	2: 6/ 68	2: 8/ 68	2: 5/ 68	2: 16 / 68	4: 35 / 68	2: 7/ 68	2: 9/ 68	2: 11 / 68	9: 43 / 68	11: 40/ 68	14: 29/ 68	17: 18/ 68	2: 9/ 68	4: 30 / 68	22: 32/ 68	27: 46/ 68	21: 5/ 68	2: 10 / 68	2: 5/ 68	2: 13 / 68	2: 19 / 68	32: 8/ 68	2: 0/ 68	2: 29/ 68	2: 21/ 68	
								5: 12 / 68						12: 18/ 68	15: 17/ 68	18: 24/ 68		5: 16 / 68	23: 16/ 68	28: 8/ 68	22: 42/ 68					33: 19/ 68			
								6: 3/ 68								19: 17/ 68		6: 3/ 68	24: 2/ 68	29: 0/ 68	23: 9/ 68						34: 11/ 68		
							7: 0/ 68								20: 0/ 68		7: 1/ 68	25: 0/ 68		30: 2/ 68									

Leyenda:

- | | | | | | | |
|--------------|-----------------|----------------------|-------------|---------------|----------------------|------------------|
| 1: Si | 6: Malo | 11: Precio accesible | 16: S/1.00 | 21: Muy bueno | 26: Muy satisfecho | 31: Siempre |
| 2: No | 7: Pésimo | 12: Precio bajo | 17: S/ 1.50 | 22: Bueno | 27: Satisfecho | 32: Casi siempre |
| 3: Excelente | 8: Prensador | 13: Menos de 3 veces | 18: S/ 2.00 | 23: Regular | 28: Insatisfecho | 33: A veces |
| 4: Bueno | 9: Guantes | 14: De 3 a 5 veces | 19: S/ 3.00 | 24: Malo | 29: Muy insatisfecho | 34: Nunca |
| 5: Regular | 10: Precio alto | 15: Más de 5 veces | 20: O más | 25: Muy malo | 30: Necesita Mejorar | |

Libro de Codificación: Productividad

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
Encuestados																														
1	1	4	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	
2	1	4	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
3	1	3	1	1	1	2	4	2	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	
4	1	3	1	2	1	2	5	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	
5	1	4	1	2	1	2	5	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	
6	1	3	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	
7	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
8	1	4	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	5	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	
9	1	2	1	2	1	3	5	1	2	4	1	1	5	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	
10	1	2	1	1	1	3	4	2	2	4	1	1	5	4	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	4	2	
11	1	2	1	1	2	5	4	2	1	3	1	1	4	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	
12	1	5	1	1	1	5	4	2	1	3	1	1	4	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
13	1	3	1	1	1	3	4	3	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
14	1	3	1	2	2	3	4	3	3	4	1	1	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	3	1	2	2	3	5	1	3	4	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
16	1	5	1	2	2	2	5	1	3	4	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	
17	1	4	1	1	1	2	4	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	
18	1	4	1	1	1	4	5	1	2	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	
19	1	2	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	
20	1	2	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	
21	1	2	1	1	1	4	4	2	1	4	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
22	1	3	1	2	2	2	5	2	1	4	1	1	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
23	1	3	1	2	2	2	5	2	1	4	1	1	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
24	1	3	1	2	1	5	4	2	3	4	1	1	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
25	1	4	1	1	1	4	4	3	3	3	1	1	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	
26	1	4	1	1	1	4	4	3	3	3	1	1	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	
27	1	3	1	1	1	2	4	3	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	
28	1	5	1	2	1	2	5	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	
29	1	3	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	
30	1	3	1	1	1	3	4	2	2	3	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	
31	1	5	1	1	1	3	4	2	2	4	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	

32	1	3	1	2	1	4	4	2	2	4	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	
33	1	3	1	2	1	4	4	2	2	4	1	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	
Total	1: 33 / 33	3: 0/ 33 33	1: 33 / 33	8: 21 / 33	10: 27/ 33	13: 2/ 33	18: 0/ 33	23: 7/ 33	27: 6/ 33	32: 0/ 33	1: 33 / 33	1: 31 / 33	37: 3/ 33	42: 0/ 33	47: 30/ 33	52: 5/ 33	43: 21/ 33	27: 13/ 33	1: 33 / 33	59: 23/ 33	62: 22/ 33	1: 30 / 33	1: 23 / 33	1: 23 / 33	1: 29 / 33	1: 29 / 33	1: 27 / 33	27: 8/ 33	65: 7/ 33	
	2: 0/ 33	4: 6/ 33	2: 0/ 33	9: 12 / 33	11: 6/ 33	14: 9/ 33	19: 0/ 33	24: 18/ 33	28: 19/ 33	33: 3/ 33	2: 0/ 33	2: 2/ 33	38: 6/ 33	43: 5/ 33	48: 3/ 33	53: 22/ 33	56: 12/ 33	28: 20/ 33	2: 0/ 33	60: 10/ 33	63: 11/ 33	2: 3/ 33	2: 10 / 33	2: 10 / 33	2: 4/ 33	2: 4/ 33	2: 6/ 33	28: 12/ 33	66: 16/ 33	
		5: 15 / 33			12: 0/ 33	15: 13/ 33	20: 2/ 33	25: 8/ 33	29: 8/ 33	34: 18/ 33			39: 16/ 33	44: 22/ 33	49: 0/ 33	54: 6/ 33	45: 0/ 33	29: 0/ 33		61: 0/ 33	64: 0/ 33								29: 11/ 33	67: 6/ 33
		6: 8/ 33				16: 6/ 33	21: 21/ 33	26: 0/ 33	30: 0/ 33	35: 12/ 33			40: 5/ 33	45: 6/ 33	50: 0/ 33	55: 0/ 33	57: 0/ 33	30: 0/ 33											30: 2/ 33	68: 4/ 33
		7: 4/ 33				17: 3/ 33	22: 10/ 33		31: 0/ 33	36: 0/ 33			41: 3/ 33	46: 0/ 33	51: 0/ 33		58: 0/ 33	31: 0/ 33											31: 0/ 33	

Leyenda

- | | | | | | | | |
|-----------|--------------------|---------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|----------------|
| 1: Si | 5: 10 años | 9: horno industrial | 13: 40 a 60 | 17: 120 a más | 21: 18 | 25: A veces | 29: Regular |
| 2: No | 6: 15 años | 10: Adecuado | 14: 60 a 80 | 18: 10 | 22: 20 | 26: Nunca | 30: Deficiente |
| 3: 2 años | 7: 0 más | 11: Rápido | 15: 80 a 100 | 19: 12 | 23: Siempre | 27: Excelente | 31: Pésimo |
| 4: 5 años | 8: horno artesanal | 12: Lento | 16: 100 a 120 | 20: 16 | 24: Casi siempre | 28: Bueno | 32: 150°C |

33: 180°C 39: 1000 a 1300 45: 8 51: 70 gr 57: 7 63: 3 am- 11 a
34: 200°C 40: 1300 a 1500 46: 10 52: 3 día a la semana 58: O más 64: 4 am- 12 md
35: 220°C 41: 1500 a más 47: 30 gr 53: A la semana 59: Escuchar música 65: Televisión
36: 250°C 42: 2 48: 40 gr 54: A los 15 días 60: Escuchar radio 66: Radio
37: 700 a 800 43: 3 49: 50 gr 55: Al mes 61: El salario 67: Redes sociales
38: 800 a 1000 44: 5 50: 60 gr 56: 4 62: 2 am- 10 am 68: Volantes

Cuadro de cambio de preguntas solicitadas por el profesional de la validación

Pregunta	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Nueva Pregunta
	Si	No	Si	No	Si	No	
Gestión de Calidad							
15. ¿Qué cantidad de pan compra?		X		X		X	¿Cuánto paga usted por la cantidad comprada de pan?
26. ¿En qué momento del día consume usted pan?		X		X		X	¿Usted consume pan en las mañanas?
Productividad							
14. ¿Cuántas variedades de pan utiliza?	X		X			X	¿Cuántas variedades de pan maneja?

Matriz de Instrumentos

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Nº Ítems	Ítems
¿Qué Características tienen la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del Centro de Tambo grande 2018?	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPES rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Conocer los elementos de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de</p>	<p>Dado que la investigación es Descriptiva, no presenta hipótesis, según Arias (2012), los estudios descriptivos, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, con el fin de recolectar toda la científica, describir es medir. Ya que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho,</p>	1. Gestión de Calidad	1.1 Calidad	Encuesta/ cuestionario	1	¿Consume pan?
						2	¿A la panadería que acude le ofrecen un pan de calidad?
						3	¿Es importante para usted que el pan que se le vende este recién hecho?
						4	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?
						5	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden

	Tambo grande 2018.	fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.					6	presenta buen olor?
	2. Identificar las actividades de la gestión de calidad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.						7	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen color?
	3. Conocer los factores de la Productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018.						8	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden tiene buen tamaño?
	4. Determinar las ventajas de la Productividad de las MYPE rubro						1	¿Cómo considera usted la calidad del pan de la panadería a la que acude?
			1.2 Higiene					¿Al momento de ingresar a la panadería usted percibe la

	Panaderías de Tambo grande 2018.					2	limpieza de la panadería?
							¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?
						3	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?
						4	¿Cuál es la herramienta que utiliza el vendedor al momento de coger el pan para su venta?
				1.3 Precio		1	¿Cómo considera el precio del pan?
						2	¿Cuántas veces a la semana compra pan?

						3	¿Cuánto paga usted por la cantidad comprada de pan?
				1.4 Desempeño		1	¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?
						2	¿Cómo califica usted el desempeño del trabajador en la panadería?
				1.5 Atención		1	¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?
						2	¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con el trato

							recibido en la panadería? ¿Cómo califica la presentación de los colaboradores en la panadería?
						3	
				1.6 Tiempo		1	¿El tiempo que se emplea para venta del pan es el adecuado para usted?
						2	¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?
						3	¿Al momento de entregar el pan, este es entregado con rapidez?
				1.7 Servicio Ofrecido		1	¿Recibe usted atención personalizada?

						2	¿Le ofrecen una variedad de panes al momento de solicitar el producto?
				1.8 Consumo		1	¿Usted consume pan en las mañanas?
				1.9 Seguridad		1	¿La panadería les da a conocer las normas de seguridad que emplea para la elaboración del producto?
						2	¿Cree que la empresa le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?

			2. Productividad	2.1 Instrumentos		1	¿Le gusta su trabajo en la panadería?
						2	¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de la panadería?
						3	¿Los instrumentos que usted utiliza son adecuados para la elaboración del producto?
						4	¿Cuál es el tipo de horno que utiliza para la elaboración del pan?
						5	El procedimiento que utiliza para la elaboración del pan es:

						6	¿Cuántas bandejas de pan utiliza en aprox. Por día para la elaboración del pan?
						7	¿Cuál es la cantidad de panes que entran en una bandeja?
				2.2 Diseño		1	¿Te preocupas por renovar el diseño del pan?
						2	¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?
				2.3 Mecanismos		1	¿A qué temperatura pone usted el horno para la cocción de la masa del pan?

						2	¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?
				2.4 Programación		1	¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?
						2	¿Qué cantidad de pan elabora por día?
						3	¿Cuántas variedades de pan maneja?
						4	¿Cuál es el peso promedio del pan que maneja usted?
				2.5 Insumos		1	Respecto a los insumos ¿Cada que tiempo compra la materia prima

							para la elaboración del producto?
				2.6 Mano de obra		1	¿Cuál es el número de colaboradores con el que cuenta actualmente la panadería?
						2	¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?
				2.7 Motivación		1	¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?
						2	¿Cuál es la motivación que utiliza los trabajadores al momento de

							elaborar el producto?
				2.8 Horarios		1	¿En qué horario ingresa el personal a laborar a la panadería?
						2	¿Cuenta con un día libre en la semana?
				2.9 Área de Venta		1	¿Cuenta la panadería con caja registradora?
						2	¿Emite boletas de pago?
				2.10 Sistema de Control		1	¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?
						2	¿Utiliza un sistema de control de salida

							de materia prima?
				2.11 Seguridad		1	¿Utiliza un sistema de seguridad para su empresa?
						2	¿Qué tan eficiente es su sistema de seguridad en la panadería?
				2.12 Publicidad		1	¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?

Evidencia del Turnitin



Ejercicios
Estudiantes
Boletín de notas
Bibliotecas
Calendario
Discusión
Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TALLER CO CURRICULAR > 1ENTREGA

Acerca de esta página
 Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

1ENTREGA

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▼

Entregar archivo

[Informe de calificación en línea](#) | [Editar la configuración del ejercicio](#) | [Correo electrónico sin remitentes](#)

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Cunyarache Chinini...	CUNYARACHE CHINININ	0% ■		+		987773639	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Paz Temoche Paz Temo...	PAZ TEMOCHE	0% ■		+		987787902	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Saavedra Mendoza Saa...	SAAVEDRA MENDOZA	0% ■		+		987765588	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Ayosa Chumacero Ayo...	AYOSA CHUMACERO	4% ■		+		987782885	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Mendoza Avila Mendoz...	MENDOZA AVILA	6% ■		+		987782319	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Jaramillo Valle Jara...	JARAMILLO VALLE	7% ■		+		987775534	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Castro De Mújica Cas...	CASTRO DE MÚJICA	9% ■		+		987998059	06-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Chunga Medina...	MEDINA CHUNGA	13% ■		+		987777570	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Montalban Ramos Mont...	MONTALBAN RAMOS	13% ■		+		987776544	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Minga Inga Minga Ing...	MINGA INGA	14% ■		+		987772891	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Gonzales Carrión Gon...	GONZALES CARRIÓN	15% ■		+		987766264	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Valdiviezo Robledo V...	VALDIVIEZO ROBLEDO	17% ■		+		987765155	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Crisanto Yacila Cris...	CRISANTO YACILA	19% ■		+		987769509	05-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Valverde Juarez Valv...	Valverde Juarez	24% ■		+		987998262	06-ago.-2018
<input type="checkbox"/>	Delgado Nanquen Delg...	DELGADO NANQUEN	27% ■		+		987765955	05-ago.-2018

CONSTANCIA DE NO ADEUDO PROVISIONAL

El Área de Cobranzas hace Constar que el alumno(a) SAAVEDRA MENDOZA TERESITA DEL JESUS, con código de matrícula 0811131083, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no tiene deuda pendiente a la fecha.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 13 DE AGOSTO DEL 2018.



UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES - CHIMBOTE
Giuliana Lisseth Moscol Carbaja
UNIDAD DE CAJA PIURA



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL BARRIO
Sra. Ana Silvia Chuyés Guevara
ESPECIALISTA C.I.P.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.