



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS  
BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN-  
RUBRO PASTELERÍAS, DE LA AVENIDA GRAN CHIMÚ, LIMA

2018

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

**AUTORA:**

**ÁNGELA LESLIE, HUAMÁN CASTILLO**

**ASESOR:**

**Mg. SIMÓN POMA ANCASSI**

**LIMA- PERÚ**

**2019**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS.**

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN-RUBRO PASTELERÍA, DE LA AVENIDA GRAN CHIMÚ, LIMA 2018.

**Hoja de firma de jurado y asesor**

---

**Dr. José Germán Salinas Gamboa**

**Presidente**

---

**Dra. Carmen Zenozain Cordero**

**Miembro**

---

**Lic.Adm. Víctor Hugo Espinoza Otoyá**

**Miembro**

---

**Mg. Simón Poma Ancassi**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a **Dios**, que permite que pueda llegar hasta donde estoy, ya que Él es quien siempre me ayuda a conseguir y anhelar más cosas en mi vida profesional y espiritual.

**A mi profesor Simón:** Gracias por su dedicación que ha tenido en asesorarme y por la paciencia que le tomo enseñarme para poder llevar a cabo este proyecto.

### **A mis padres:**

Aurelio y Esperanza por haberme dado la vida, su confianza en cada momento y apoyarme a no rendirme jamás.

**GRACIAS A TODOS USTEDES**

## DEDICATORIA

**A Dios.**

**A Mis padres** que con mucho esfuerzo y amor me ayudaron a poder conseguir mis metas, anhelos ya pesar de todo siempre apoyándome en todo con su amor incondicional.

**A mis Hermanos** Alexis, Christian, Carolina, que me ayudan a desear superarme cada día, a mi hermana Pamela que vio algo que yo misma no pude ver y es que esta era mi carrera y mi pasión, también a mis grandes amigas Rosmery, Silvana y Paola que me inspiran a ser una gran persona y me brindan su apoyo en cada momento y a mis hermosos sobrinitos Jared y Piero.

## **RESUMEN**

La investigación está basada en el estudio de las pastelerías en cuanto a su Gestión de calidad que ellos están manejando. Hay muchos críticos del sector de las pastelerías, ya que este mismo está en un enorme crecimiento y al parecer es debido a la moda de la gastronomía. Estos críticos tienen mucha razón ya que no solo hablamos de una buena gestión sino de la inocuidad que se debe aplicar en este tipo de empresas. La mayoría de las empresas son naturales y el 100% ha capacitado a su personal en diferentes tiempos y tienen conocimiento sobre gestión de calidad. La finalidad basada en nuestros resultados planteados en los objetivos que son gestión de calidad y su influencia mediante el uso de los recursos otorgados por los mismos propietarios, también lograr que ellos puedan obtener mayor información sobre la gestión de calidad de acuerdo con las leyes estipuladas para las mypes.

Palabras claves: Gestión, calidad, beneficios, mypes

## **ABSTRACT**

The research is based on the study of bakeries in terms of their quality management that they are managing. There are many critics of the sector of the bakeries, since this same one is in an enormous growth and apparently it is due to the fashion of the gastronomy. These critics are quite right because we are not only talking about good management, but about the safety that should be applied in this type of company. Most companies are natural and 100% have trained their staff at different times and have knowledge about quality management. The purpose based on our results raised in the objectives that are quality management and its influence through the use of the resources granted by the owners themselves, also achieve that they can obtain more information on quality management in accordance with the laws stipulated for the mypes.

Key words: management, quality, benefits, mypes

## 2. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
2. CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
3. INTRODUCCIÓN .....	1
4. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	2
4.1. Planteamiento del problema.....	2
a) Caracterización del problema.....	2
b) Enunciado del problema .....	4
4.2. Objetivos de la Investigación .....	4
4.3. Justificación de la Investigación .....	5
5. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	6
5.1. Antecedentes Nacionales .....	6
5.2. Bases teóricas de la investigación .....	11
5.3. Marco Conceptual .....	19
2. METODOLOGÍA .....	20
6.1. Tipo de Investigación .....	20
6.2. Nivel de la Investigación .....	21
6.3. Diseño de la Investigación .....	21
6.4. El Universo/ Población y Muestra.....	21
6.5. Definición y operacionalización de las variables .....	22
6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
6.7. Plan de análisis .....	23
6.8. Matriz de consistencia .....	24
6.9. Principios éticos .....	25
. RESULTADOS .....	26
VI. CONCLUSIONES.....	39
7. REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	43



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Los siete instrumentos de gestión .....	27
Tabla 2 Definición y operacionalización de las variables.....	32
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	34
Tabla 4 El puesto.....	36
Tabla 5 Solicitud de Préstamo.....	37
Tabla 6 Quien brinda el financiamiento.....	38
Tabla 7 Las personas tienen estudios del rubro.....	39
Tabla 8 Capacita a su personal.....	40
Tabla 9 Cada que tiempo capacita a su personal.....	41
Tabla 10 Los clientes se sienten satisfechos.....	42
Tabla 11 Logra la venta de todos sus productos.....	43
Tabla 12 Tiene conocimientos sobre gestión de calidad.....	44
Tabla 13 La gestión de calidad.....	45
Tabla 14 Sus clientes se sienten satisfechos.....	46
Tabla 15 La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	47
Tabla 16 Su empresa protege el medio ambiente.....	48

Figura 1 Puesto.....	36
Figura 2 Solicitud de préstamo.....	37
Figura 3 Financiamiento.....	38
Figura 4 Estudios del rubro.....	39
Figura 5 Capacitación.....	40
Figura 6 Capacitación del personal.....	41
Figura 7 Satisfacción.....	42
Figura 8 Ventas de los productos.....	43
Figura 9 Conocimiento de gestión.....	44
Figura 10 Gestión de calidad.....	45
Figura 11 Fidelidad de los productos.....	46
Figura 12 Rendimiento.....	47
Figura 13 Medio Ambiente.....	48

### **3. INTRODUCCIÓN**

Nuestra sociedad está conformada por MYPE, los cuales la minoría de ellos están registradas en la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos). Estas empresas fueron creadas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores, por ello muchos emprendedores decidieron crear este tipo de empresas. También es común que las MYPE no sean legales, quizá por temor a incumplir la demanda de la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria).

El 94.7% (1'136,767 empresas) de las empresas son MYPE. En una alianza estratégica sin precedentes, CENTRUM católica y el Grupo Scotiabank, dentro del marco de sus objetivos estratégicos de responsabilidad social, iniciaron el ambicioso proyecto “Líderes Responsables”, que busca capacitar en cinco años a 40,000 MYPE y ayudarlos a adquirir nuevas competencias que les permitan mejorar su desempeño empresarial. Ravelo (2012)

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, ubicado en la avenida Gran Chimú, de la Urbanización Zarate, del Distrito de San Juan de Lurigancho, de proveer herramientas de gestión para los empresarios del sector económico; así mismo a los estudiantes para investigaciones futuras.

## **4. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1.Planteamiento del problema**

#### **a) Caracterización del problema**

El Perú es uno de los países con muchos emprendedores y podemos notarlo con las empresas que van surgiendo a medida que pasan los años. La mayoría de estos emprendedores tienen como visión crear una empresa, que esta sea consolidada y pueda ser reconocida por la población.

En la actualidad hay una variedad de MYPES que han sido constituidas e influyen en el desarrollo económico del país, tanto así que dependemos de ellos como, por ejemplo, las panaderías, bodegas, u otros.Estas MYPES ofrecen empleo a la población.

Según la ley 30056 de las MYPES estos tienen como objetivo lapromoción de la competitividad, formalización y desarrollo para el incremento de empleo en el país. Esta misma ley modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. C.P (2013) (Constitución Política del Perú, Lima, Perú)

Esto quiere decir que las MYPES fueron creadas con el propósito de poder ofrecer empleos a las personas para que estos puedan solventar sus gastos y puedan tener una estabilidad en su economía.

A continuación, veremos cuál es el Régimen laboral de las MYPE considerando que involucra 2 tipos de constitución empresarial las cuales son:

Micro Empresa

Una micro empresa está conformada por personas de escasos ingresos.

- Contar con una jornada máxima de 8 horas diarias o 48 horas semanales.
- Gozar de 24 horas continuas de descanso físico en la semana.
- Percibir una remuneración mínima vital dependiendo del acuerdo pactado.
- Gozar de 15 días de vacaciones por cada año de trabajo, o su parte proporcional (pudiendo reducir de los 15 a 7 días con la debida compensación económica).
- Gozar de los feriados establecidos en el régimen laboral común o general.

### Pequeña empresa

Se considera pequeña empresa porque sus activos no exceden de más de 2 millones de dólares.

- Contar con una jornada máxima de 8 horas diarias o 48 horas semanales.
- Gozar de 24 horas continuas de descanso físico a la semana.
- Por compensación por tiempo de servicios (CTS), el trabajador percibirá ½ sueldo por cada año de trabajo por periodo.
- Gozar de 15 días de vacaciones por cada año de trabajo, o su parte proporcional.
- Percibir una remuneración mínima vital.
- Por gratificaciones tiene derecho a ½ sueldo en julio y ½ sueldo en diciembre, cuando haya laborado el semestre completo, es decir de enero a junio y julio a diciembre, o caso contrario, percibirá la parte proporcional por los meses completos laborados en razón del medio sueldo.
- Percibir utilidades, según los alcances del decreto legislativo N. °892.
- Gozar de los feriados establecidos en el régimen laboral común o general.

(Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2016)

Como puntos esenciales he colocado los derechos de que tienen los colaboradores de las MYPE y por eso podemos notar que el porcentaje mostrado en una anterioridad es real puesto que muchos empleadores prefieren trabajar de manera informal saltando todo los derechos que sus colaboradores merecen e incumpliendo el pago respectivo de impuestos causando la disminución del PBI (Producto Bruto Interno) y la falta de empleos.

“Es un desafío complejo pues la informalidad es un fenómeno multidimensional y el mundo de las MYPE es sumamente heterogéneo” (Tinoco E. ,2014)

Esto fue mencionado en una reunión de la organización internacional de trabajo donde se hablaban sobre el funcionamiento de las MYPE y sus amenazas que conllevan estas.

En el Distrito de San Juan de Lurigancho, específicamente en la Avenida Gran Chimú, existen numerosas MYPE, del rubro pastelería, sin embargo, los empresarios desconocen la influencia de la gestión de calidad en los beneficios, motivo por el cual se hace la siguiente investigación, lo cual nos permite determinar el siguiente enunciado.

#### **b) Enunciado del problema**

¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018?

#### **4.2.Objetivos de la Investigación**

##### **a) Objetivo general**

- Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.

##### **b) Objetivos específicos**

- Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

- Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE, del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.
- Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPE, del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

### **4.3. Justificación de la Investigación**

Esta investigación se justifica desde un punto de vista teórico, porque permitirá conocer sobre las características de gestión de calidad de los micros y pequeñas empresas del sector producción-rubro pastelerías, al mismo tiempo especificando si las MYPE de este sector realizaran cambios en la gestión.

Desde el punto de vista práctico, porque esto generara reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer las características de la gestión de calidad en las MYPE del rubro, abriendo nuevos rumbos para las MYPE, sirviendo esta investigación como referencia para la toma de decisiones de organizaciones gubernamentales que puedan mejorar las condiciones en las que estás se desenvuelven.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación servirá para los investigadores, los mismos que con las conclusiones servirá para desarrollar nuevas investigaciones, encontrándose instrumentos de metodología, como las estadísticas, por ejemplo, que permitirán futuros estudios de investigación en las MYPE.

Y por último esta investigación, se realizará con la finalidad de brindar información verídica para la sociedad y estudiantes acerca de las características de la gestión de calidad en las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

## 5. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 5.1. Antecedentes Nacionales

Espíritu 2014 Con la tesis llamada: “Plan de *knowhow* para mejorar la calidad total en la panadería su sabor S. A. del Distrito de Chilca-2012” de la universidad privada Autónoma, obtuvimos los siguientes resultados de investigación: El 90% de los trabajadores están de acuerdo con aplicar el plan Know-How orientado a la calidad total de la empresa. El 80% de los colaboradores aceptan que la empresa sí da oportunidades para su desarrollo y afirman que sí existe una buena comunicación dentro de la organización. El 80% de los colaboradores afirman que se desarrolla una regular gestión de talento humano. El 80% de los colaboradores afirman que existe un nivel regular de practicidad de control. El 90% de los colaboradores opinan que se debe realizar un nuevo diseño de infraestructura de empresa. El 100% de los colaboradores opinan que los productos de Sur SABOR S.A. tienen un gran desempeño en el mercado. El 20% de los colaboradores opinan que el *Knowhow* es bueno. El 25% se encuentra en el nivel malo.

Se concluye que: Al aplicar el diseño del plan Know-How se logrará mejorar la calidad total en la panadería SUR SABOR S.A., del Distrito de Chilca en el 2012. Tiene como finalidad que los clientes estén muy satisfechos con el producto, por la calidad de la misma, porque se va a cumplir el tiempo y porque se va a vender a precio justo. Se identificó los aspectos por mejorar de la calidad total en la panadería SUR SABOR S.A. del Distrito de Chilca en el 2012 al realizar un diagnóstico, que nos permitió conocer las causas de los problemas internos y externos que afectaban la productividad y por ende la rentabilidad. Concluyendo que una mejora continua de calidad, aumentará la producción y satisfacción de los clientes. Se analizó la herramienta causa y efecto, para mejorar la calidad total en la panadería SUR SABOR S.A., del Distrito de Chilca en el 2012, implementando teorías de autores especialistas en el tema para conseguir una mejor calidad en procesos, producción, personal y



servicio con la finalidad de lograr la calidad total, mejorando la eficiencia operativa y flexibilidad en la empresa. Se determinó estrategias a desarrollar en el plan de know-how teniendo en cuenta los 14 puntos de calidad total de Deming, en la panadería SUR SABOR S.A. del Distrito de Chilca en el 2012, mejorará los nuevos talentos de la empresa y se sientan parte de la misma y puedan desarrollarse al máximo, para el bien de la misma.

Estrada 2016 Con la tesis: “Propuesta de mejora de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en una panadería” de la Universidad Nacional Agraria La Molina y concluyó que: El diseño de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008 que consto de cinco etapas: establecer alcance, identificación y secuencia de procesos, establecer política y objetivos de calidad, documentar el sistema de gestión de la calidad y definir indicadores para la panadería de Hipermercados Populares S.A. del local ubicado en Av. La Marina N°2355 Distrito de San Miguel.

El resultado obtenido a partir de la lista de verificación con base en la norma ISO 9001:2008 fue de *no cumple*, valor muy bajo el cual evidencia la ausencia de un sistema de gestión de calidad.

Como resultado de la determinación de aspectos deficitarios y la matriz de selección, se determinó que el problema principal fue: *Falta un sistema de gestión que ayude a ordenar y ser más efectivos en los procesos*

Se dio a conocer de manera global el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y adaptar sus procesos al cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 a través del Manual de calidad.

Se elaboró según los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 la documentación complementaria que consto de seis procedimientos obligatorios, adicional a ello se tiene el

procedimiento de diseño y desarrollo, procedimiento de compras, procedimientos de evaluación de proveedores, procedimiento de selección de proveedores, procedimiento de reclamo de clientes y consumidores, procedimiento de selección e inducción del colaborador, procedimiento de capacitación y desarrollo del colaborador, procedimiento de producción y procedimiento de mantenimiento preventivo.

Campos 2016 Con la tesis: “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector industria, rubro elaboración de productos de pastelería del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa-año 2015” de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y concluyó que:

#### **-Referente al representante de las MYPE**

La mayoría relativa de las MYPE del sector industria rubro elaboración de productos de pastelería del Distrito de Chimbote, están siendo dirigidas por personas adultas entre 31 a 50 años, tiene grado de instrucción secundaria, son propietarios de su negocio y totalidad están representadas por personas del sexo masculino.

#### **Referente a las características de las MYPE**

La mayoría de empresarios encuestados del rubro pastelería del Distrito de Chimbote tiene 1 a 4 empleados contratados y tienen de 3 a 4 años de permanencia en el rubro.

#### **Referente al financiamiento**

La mayoría de empresarios encuestados del rubro pastelería del Distrito de Chimbote obtuvo su financiamiento en cajas Municipales, en un monto menor a S/.5000 nuevos soles y solicitaron financiamiento a Corto Plazo, pagando por el financiamiento del 5 a 10% de tasa de interés y utilizaron el financiamiento en la compra de máquinas y equipos.

## **Referente a la rentabilidad**

La mayoría de empresarios encuestados del rubro pastelería del Distrito de Chimbote conoce el término rentabilidad, percibe que su empresa es rentable, utiliza registros contables y ha mejorado la infraestructura de su empresa con la rentabilidad que obtuvo.

Nina 2016 realizó la tesis llamada: "Caracterización del financiamiento, capacitación, rentabilidad de la MYPE "DULCYPAN EIRL", del rubro panadería pastelería del Distrito de Ate-Vitarte 2015" en la universidad católica Los Ángeles de Chimbote y concluyó que:

Según el objetivo específico1:

1. Se logró describir la necesidad que tienen las pequeñas y medianas empresas, de contar con financiamiento como medio para seguir creciendo, las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPE; concordando con nuestra investigación, la importancia que el financiamiento tendría en el crecimiento de las pequeñas empresas pero sin dejar de lado el hecho que todavía en el Perú los créditos son caros y su influencia en la rentabilidad son mínimos y qué decir del préstamo otorgados por los agiotistas que prácticamente exprimen al pequeño empresario.

Según el objetivo específico2:

2. Se logró demostrar lo importante de analizar bien nuestra situación o informarse sobre las distintas instituciones financieras que puedan otorgar financiamientos.

Las decisiones financieras, se buscan normalmente con la finalidad de iniciar o expandir un negocio; muchos pequeños empresarios solicitan créditos, pero en la mayoría de los casos el negocio continuó igual; ya sea por el mal uso del crédito o los altos intereses, al final lo único

que le queda al pequeño empresario es una deuda por pagar que en muchos de los casos lo puede llevar a la quiebra.

Según el objetivo específico 3:

3. Se determinó la importancia que tiene la capacitación en la rentabilidad de la empresa, pero también de acuerdo a la encuesta, esta es poco usada por los pequeños empresarios, por problemas laborales: como que los trabajadores no son permanentes, por lo caro de la capacitación y por desconocimiento de los propietarios de las MYPE.
4. Se concluye que el caso de las MYPE del rubro panadería pastelería del Distrito de Ate- Vitarte, no maximizan su rentabilidad, al carecer los propietarios de conocimientos necesarios en gestión empresarial, o administración que les permitan llevar al desarrollo a sus pequeñas empresas, pero a pesar de sus limitaciones muchos de estas pequeñas empresas tienen pequeñas utilidades que le permiten permanecer en el mercado que es cada vez más competitivo.

Figuroa2016Con la Tesis: “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque *lean manufacturing* de las MYPE del sector industrial-rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015” de la universidad católica Los Ángeles de Chimbote, concluye lo siguiente:

- Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de *lean manufacturing* de las MYPE 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.

- Respecto a la principal característica de los gerentes es que la mayoría de los encuestados tiene 47-57 años de edad, opinaron sobre el realizan en sus panaderías, ya que los gerentes no reconocen la práctica de la filosofía *lean manufacturing* en sus establecimientos.
- Las principales características de la gestión calidad bajo el enfoque de lean manufacturing identificados se basa en la filosofía de gestión que realiza una empresa con el fin de eliminar los errores, sin embargo las panaderías no tiene en claro a la aplicación correcta de *lean manufacturing*.

## **5.2.Bases teóricas de la investigación**

### **Las MYPE en América Latina**

La mayoría de los países de América latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es en este contexto en el cual se desarrollan un porcentaje de las MYPE, las cuales se encuentran en zonas urbanas, zonas rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en la región.

Sin embargo, solo un pequeño porcentaje de estas microempresas tiene acceso a servicios financieros institucionalizados; cabe señalarse que la posibilidad de lograr estos y otros tipos de apoyo limita su crecimiento y no permite que se desarrollen una gran parte de su potencial, siendo este un gran desafío para las microempresas.

Las microempresas son fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas que constituyen una parte integral de la economía, como compradores y vendedores. No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico de América Latina.

La microempresa actualmente representa una parte importante de la fuerza laboral en muchos países y constituye en sí mismo al centro de la actividad económica. Por otro lado, a pesar del considerable número de empleos que genera el sector, la calidad de los mismos es muy variada. El subempleo es frecuente y muchos de los trabajos, particularmente los que desempeñan las mujeres, no son remunerados. Aunque estas son condiciones comunes entre las microempresas, existe una enorme variedad de microempresas, mientras que algunas pueden describirse como actividades de subsistencia, otras utilizan métodos de producción relativamente sofisticados, registran un rápido crecimiento y están directamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América Latina. Sánchez 2006

### **Importancia de las MYPE**

Las MYPE en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPE brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. Sánchez 2006

### **Características de las MYPE (MYPE) Ley 30056**

Según la ley de desarrollo constitucional de las micro y pequeña empresa las MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de

organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

1. Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/. 6,290.000).
2. Durante los tres primeros años, desde su inscripción en el REMYPE, las nuevas empresas no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades.
3. Si una microempresa superó el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.
4. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual.
5. El Remype, que permanece hoy bajo la administración del Ministerio de Trabajo, pasará a la Sunat.
6. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo Rus) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios.

7. En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores MYPE. El estado tiene la obligación de comprarle a las MYPE al menos el 40% de lo que requiere.

(Escalante, 2014)

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

Udaondo 1992 Los conceptos de gestión y de calidad, habitualmente aplicados hasta ahora por profesionales con formación y funciones bien diferenciadas, se aproximan rápidamente como consecuencia del éxito de los modelos empresariales adoptados por las empresas denominadas sobresalientes o excelentes.

## **EL NUEVO ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN**

Son tres las características que sustentan y facilitan la buena marcha de una empresa: plazo, coste y calidad. Tradicionalmente solo las dos primeras han sido objeto de atención prioritaria por parte de la gerencia y solo en ellas se han realizado esfuerzos e implantado técnicas de uso generalizado que permitirán su medida.

El nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos: la calidad.

## **¿QUE SE ENTIENDE POR GESTIÓN DE CALIDAD?**

Debe entenderse por *gestión de calidad* el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés «management», que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.



De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

Así pues, mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, interviniendo y haciendo que se realicen los siguientes tipos de actuaciones:

- Definir los objetivos de calidad, aunando para ello los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
- Mejorarla continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.

## **FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD**

Dado que vamos a dedicar más adelante atención específica a cada uno de ellos, presentaremos ahora únicamente una síntesis de los fundamentos de esta nueva concepción de la calidad.

- Su objetivo es el mismo de la empresa: ser competitivos y mejorar continuamente.
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.

- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental. (Udaondo, 1992)

## LOS SIETES INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

Las siete herramientas de gestión son herramientas de dirección para:

- Planificar la calidad.
- Analizar los problemas de calidad de una forma proactiva.

En general no son originales. Son adaptaciones de herramientas clásicas de dirección, adaptadas a la gestión de la calidad. Permiten tratar tanto datos numéricos como aseveraciones verbales, por lo que se pueden utilizar en problemas de “*dirección*”, ya que estos en general son más abstractos y menos cuantificables.

Estas herramientas son las siguientes:

HERRAMIENTA	APLICACIÓN
Diagrama de afinación (KJ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sintetizar, clasificar, estructurar las ideas poco definidas.</li> </ul>
Diagrama de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar las interrelaciones entre causa y efecto.</li> </ul>
Diagrama de árbol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar desde lo general hasta lo</li> </ul>

	particular.
Diagrama de matriz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlacionar de forma lógica para evaluar, seleccionar, decidir.</li> </ul>
Árbol de decisiones(PDPC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las alternativas.</li> </ul>
Diagrama de flechas( PERT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar.</li> </ul>
Análisis de componentes principales o análisis factorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantificar las relaciones.</li> </ul>

Falco 2010 Tabla 1

## **LA NORMA ISO 9001:2015**

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permiten establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quincenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicará la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000.

Posteriormente, en el año 2015, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 2000 por la norma que establece la Gestión de la calidad versión 2015.

## **LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001:2015**

Esta nueva norma, apunta a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas, de una forma sistémica, lográndose con lo anterior un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones.

Esta norma ISO 9001:2015, se concentra en 10 puntos fundamentales

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operaciones
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

A través de una nueva revisión de la familia de normas existentes surgen cambios significativos, entre ellos, el cambio de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 2000 a la norma que establece la gestión de la calidad versión 2015.(Noguez)

La Norma ISO 9001:2015, es la nueva norma; esta apunta a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos y conserva en esencia los requisitos anteriores, es decir, abarca un Sistema de Gestión de la Calidad, una responsabilidad de la Dirección, una Gestión de los Recursos, la Realización del Producto o Prestación del Servicio y su respectivo proceso de Medición, Análisis y Mejora.

Esta norma trae consigo la norma ISO 9001 y la ISO 9000 cuyas normas certifican y establecen los principios y el vocabulario requerido respectivamente; adicionalmente, presenta la norma ISO 9004, la cual proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos de la ISO 9001 propiciando de esta manera la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por lo anterior, esta nueva versión identifica que para el logro de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, se deben utilizar 8 principios: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Participación Empresarial, Enfoque basado en Procesos, Enfoque basado en la Gestión, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Mejora Continua y una Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, con los cuales se lograra direccionar la organización hacia un mejor desempeño. Fontalvo 2007

### **1.3.Marco Conceptual**

#### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto, desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.(Cornejo, 2010)

#### **Tipos de MYPE**

Las MYPE, como sector, muestran una gran complejidad. Una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación.

En base a estos factores, podemos elaborar una tipología de MYPE de tres estratos:

**MYPE de Acumulación:** Las MYPE de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

**MYPE de Subsistencia:** Las micro empresas de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

**Nuevos Emprendimientos** Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas de un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitiva las empresas. (CODEMYPE, 2009)

### **Definición de empresas de pastelería**

Es una empresa dedicada a la elaboración y ventas de confites. Los confites son selecciones de azúcar que comúnmente son conocidos como dulces, se producen por la cristalización de la sacarosa a partir de una solución saturada. (Lesme,2013)

## **2. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo de Investigación**

- Tipo de investigación fue de manera cuantitativo

## **6.2. Nivel de la Investigación**

- El nivel de investigación fue de manera correlacional

## **6.3. Diseño de la Investigación**

Se aplicó un diseño de investigación no experimental- transversal-correlacional.

- No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.
- Correlacional porque se relaciona como influye la gestión de calidad con sus beneficios.

## **6.4. El Universo/ Población y Muestra**

### **Universo/Población**

Se utilizó una población de 10 MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

### **Muestra**

La muestra está constituida por el 100% de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

### 6.5. Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	ESCALA
La gestión de calidad	Permite la diferenciación de nuestra empresa en relación con las demás, teniendo en cuenta los recursos que poseemos.	Local	LIKERT
		Frecuencia con la que capacita al personal	
		Sistema de manejo de insumos	
		Posee estudios en Pastelería y confitería	
		La materia prima utilizada son frescos	
		Planifican la producción por campañas.	
Beneficios de gestión de calidad	Brinda buena reputación a la empresa, generando preferencia entre los consumidores.	Cumple con las expectativas de tu cliente	LIKERT
		Logra campañas con poca merma en la producción.	
		Logra la venta del total de tu producción	
		Los clientes prefieren el producto, antes que la de sus competidores.	
		Cumple con las expectativas de tu cliente	
		Logras producir más de lo proyectado	
		La empresa posee mercados fijos	

Tabla 2



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

Se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será un cuestionario estructurado de 20 preguntas.

- 6 preguntas respecto a las características de gestión de calidad
- 6 preguntas con respecto los beneficios de la gestión de calidad
- 8 preguntas con respecto a la influencia de la gestión de calidad

## **6.7. Plan de análisis**

Se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizarán: tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

### 6.8. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
“La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”	¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”	Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las características de la gestión de calidad en las MYPE, del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”</li> <li>- Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en las MYPE, del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”</li> <li>-Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPE, del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”</li> </ul>	La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES, del sector producción- rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018.”	Independiente: Gestión de calidad Dependiente: Beneficios	Tipo de investigación: Cuantitativo Nivel de investigación : Correlacional Diseño de la investigación : No experimental-transversal- Correlacional  <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables.</li> <li>- Transversal porque se realizó en un determinado tiempo.</li> <li>- Correlacional porque se relaciona como influye la gestión de calidad con sus beneficios</li> </ul>

Tabla 3

## **6.9. Principios éticos**

### **Consentimiento informado**

Antes de que las personas sean reclutadas para la investigación fueron informadas sobre los objetivos de la investigación, sus beneficios y potenciales riesgos dando su consentimiento voluntariamente. En ningún momento el individuo fue coaccionado a participar en el estudio, o indebidamente persuadido por la promesa de una recompensa. Las personas estuvieron consientes de los riesgos que puedan ocurrir como resultado de su participación en la investigación. Después de haber comprendido la información que se ha dado acerca de los objetivos de la investigación, beneficios, incomodidades y riesgos previstos, alternativas posibles, derechos y responsabilidades. La persona otorgó libremente su consentimiento, antes de poder ser incluido en la investigación.

### **Derecho a retirarse**

Las personas aun cuando aceptaron y formaban parte del estudio, siempre tuvieron el derecho a retirarse sin perjuicio o afectación en la participación de que sea objeto o cualquiera que sea el beneficio como en el caso de los estudiantes.

### **Confidencialidad**

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consulta de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

### **Confiabilidad**

La información presentada en este trabajo de investigación está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consulta de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

## Respeto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana, sin dañar susceptibilidades, pensando en las mejora y mayores conocimientos con el avance de la nueva.

## . RESULTADOS

Tabla 4.El puesto es:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Propio	0	0.0	100
	Alquilado	10	100.0	100
	Total	10	100	

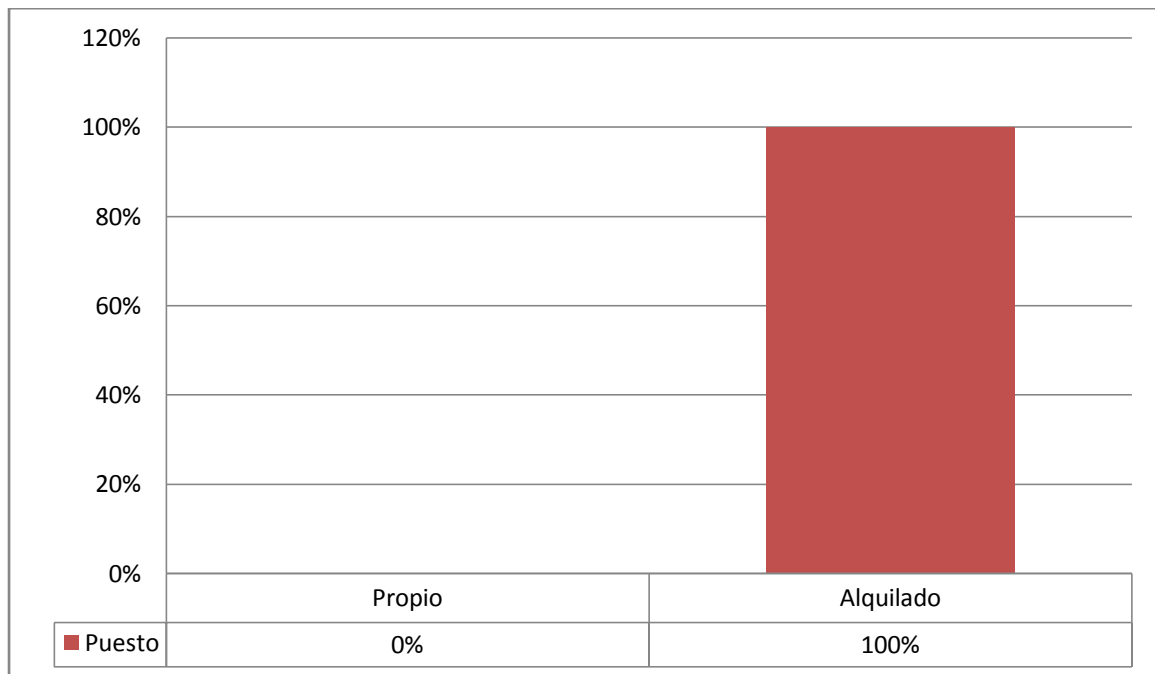


Figura 1. Puesto

**Interpretación:** el 100% de los puestos son alquilados, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 5. Solicito algún préstamo para empezar con sus actividades comerciales:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Préstamo	No	0	0.0	100
	Si	10	100.0	100
	Total	10	100	

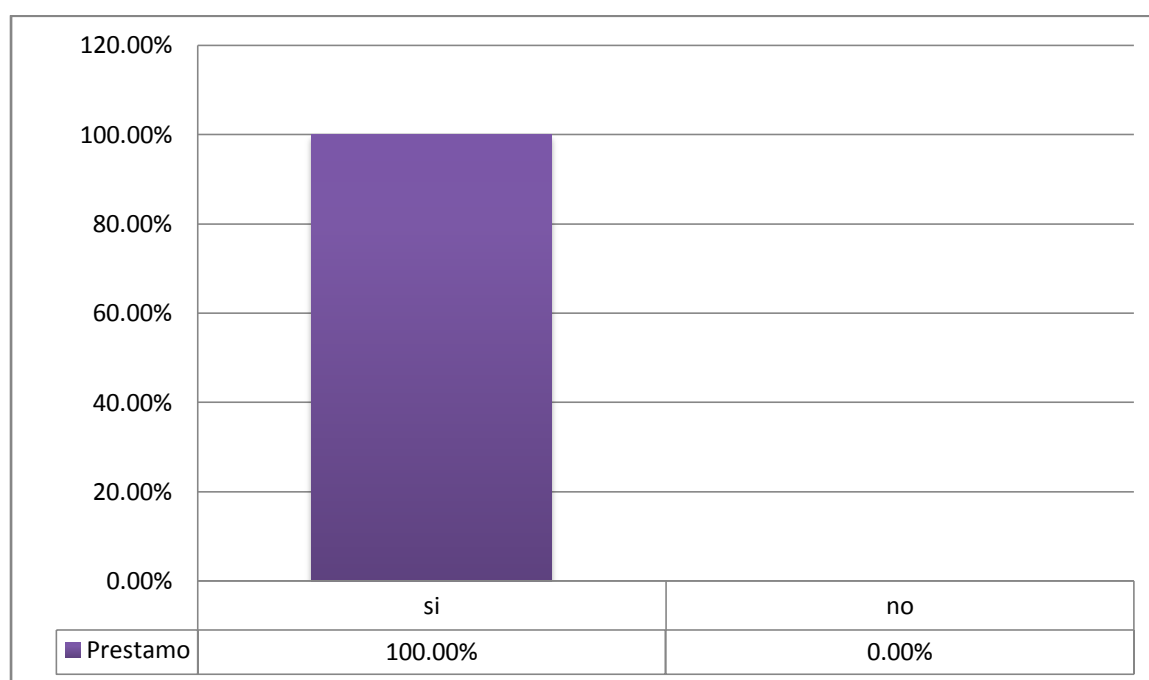


Figura 2. Solicitud de préstamo

**Interpretación:** el 100% si lo hizo, si llego a solicitar un prestamo, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 6. Quien le brindo el financiamiento:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Financiamiento	Familiar	1	10.0	90.0
	Banco	9	90.0	100
	Cooperativa	0	0.0	
	Prestamista	0	0.0	
	Total	10	100	

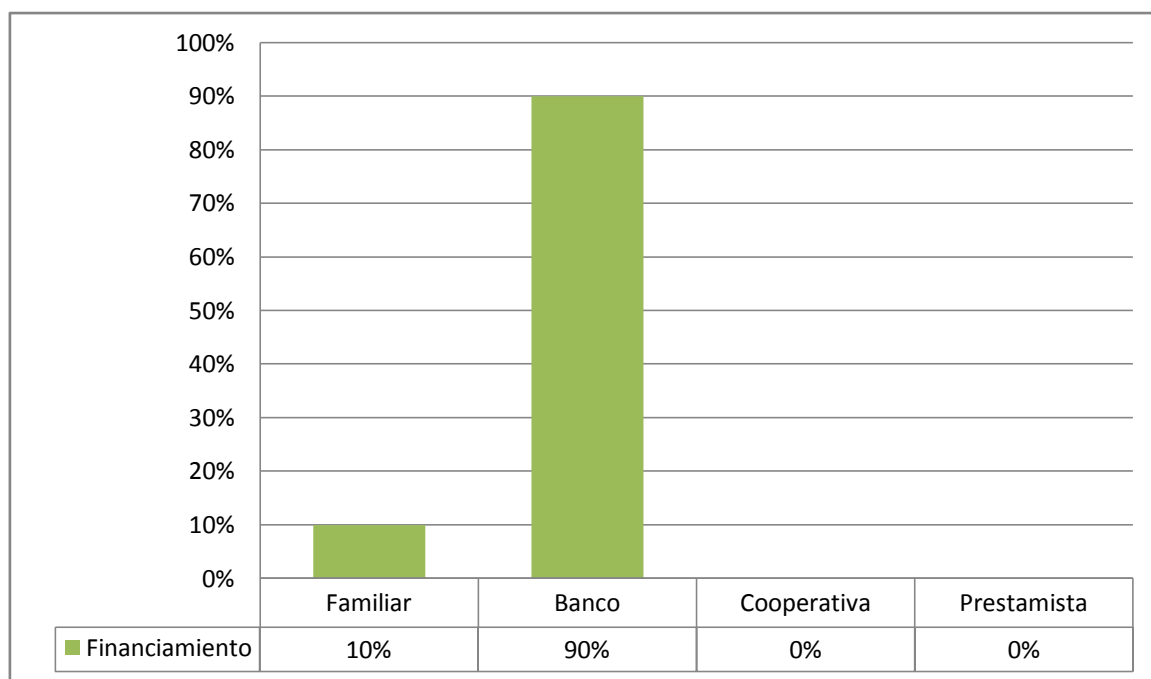


Figura 3. Financiamiento

**Interpretación:** el 90% de las mypes optaron por buscar financiamiento en los bancos mientras que el 10 % se prestó de sus familiares, dejando de lado a los prestamistas y cooperativas de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 7. Las personas que laboran tienen estudios del rubro:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Propio	0	0.0	0.0
	Alquilado	10	100.0	100
	Total	10	100	

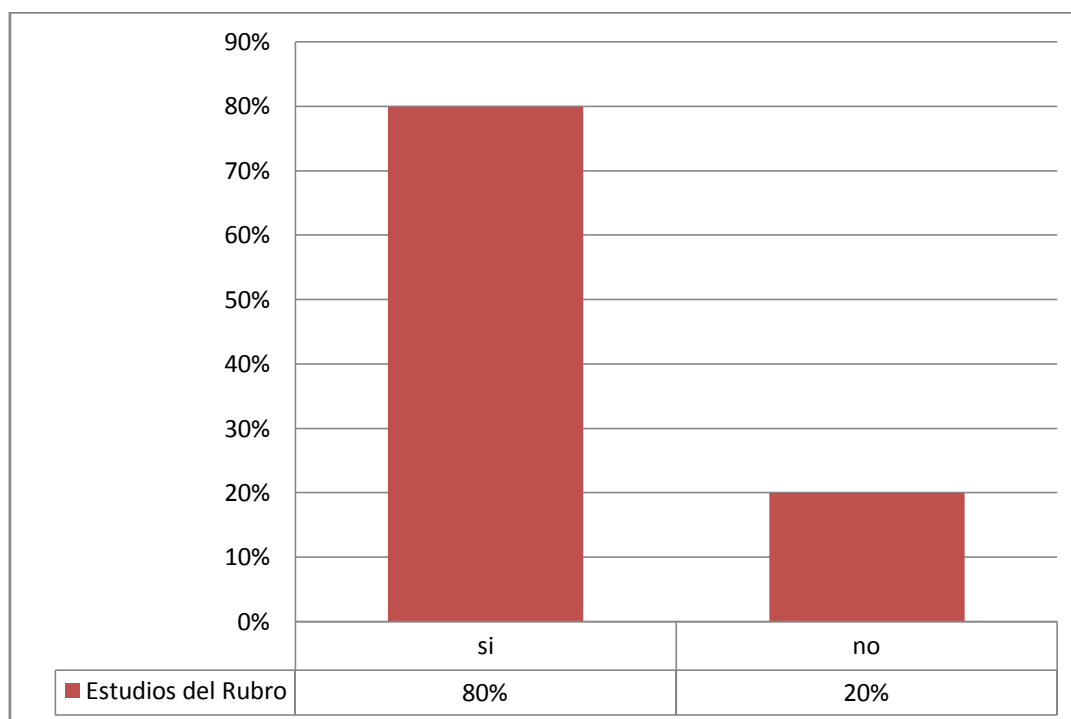


Figura 4. Estudios del Rubro

**Interpretación:** el 80% si tiene conocimientos mientras que el 20% no, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 8. Capacita a su personal:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Capacitación	Si	7	70.0	70.0
	No	3	30.0	100
	Total	10	100	

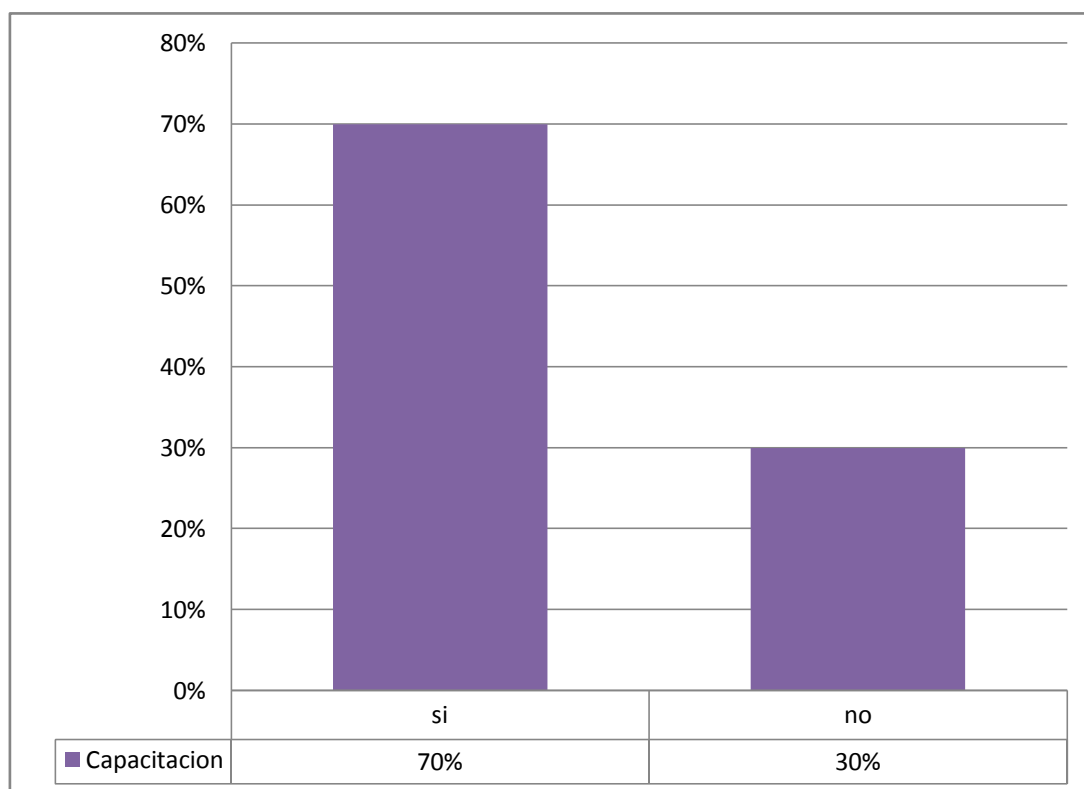


Figura 5. Capacitación

**Interpretación:** el 70% si capacitó a su personal mientras que el 30% no lo hace, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.



Tabla 9. Cada qué tiempo capacita a su personal:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Tiempo de capacitación	Mensual	1	10.0	50.0
	Trimestral	2	20.0	100
	Semestral	2	20.0	
	Anual	5	50.0	
	Total	10	100	

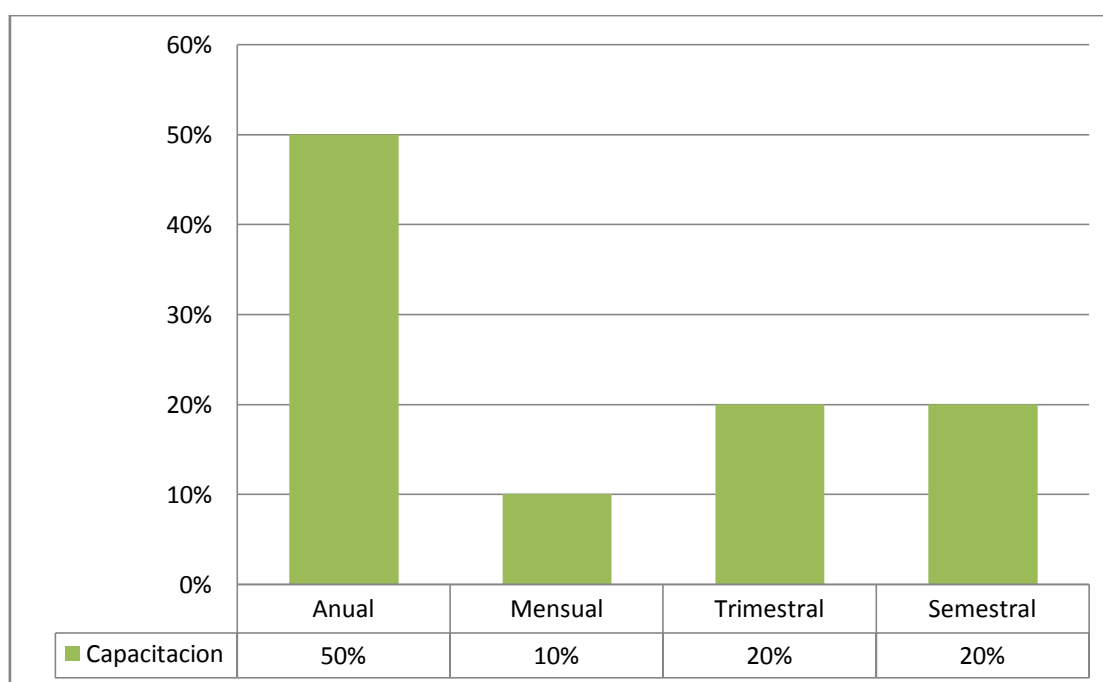


Figura 6. Capacitación del personal

**Interpretación:** el 50% capacita anual, el 10% mensual , 20% trimestral y el otro 20% es semestral de las MYPE del sector producción-rubro pastelería, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 10. Los clientes se sienten satisfechos con sus productos:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Satisfacción	Si	7	70.0	70.0
	No	3	30.0	100
	Total	10	100	

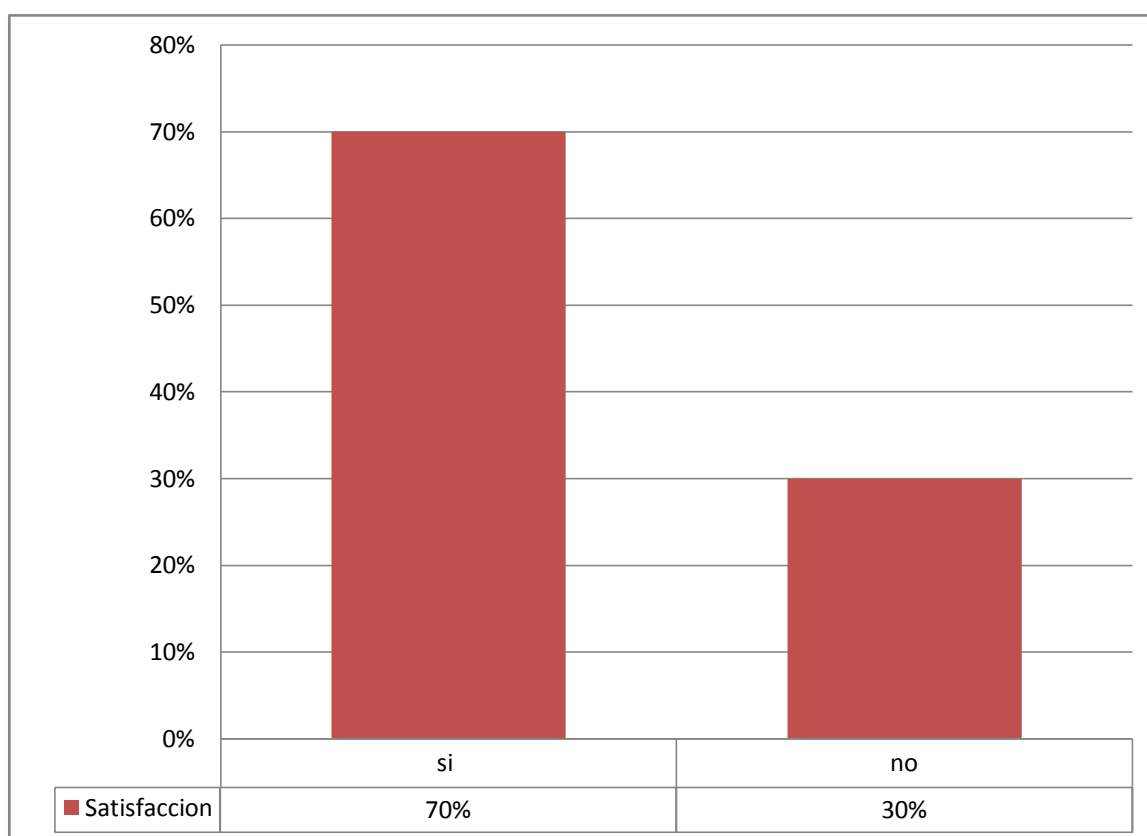


Figura 7. Satisfacción

**Interpretación:** el 70% les agrada el producto que consumen mientras el 30% no de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 11. Logra la venta de todos sus productos:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Ventas	Si	6	60.0	60.0
	No	4	40.0	100
	Total	10	100	

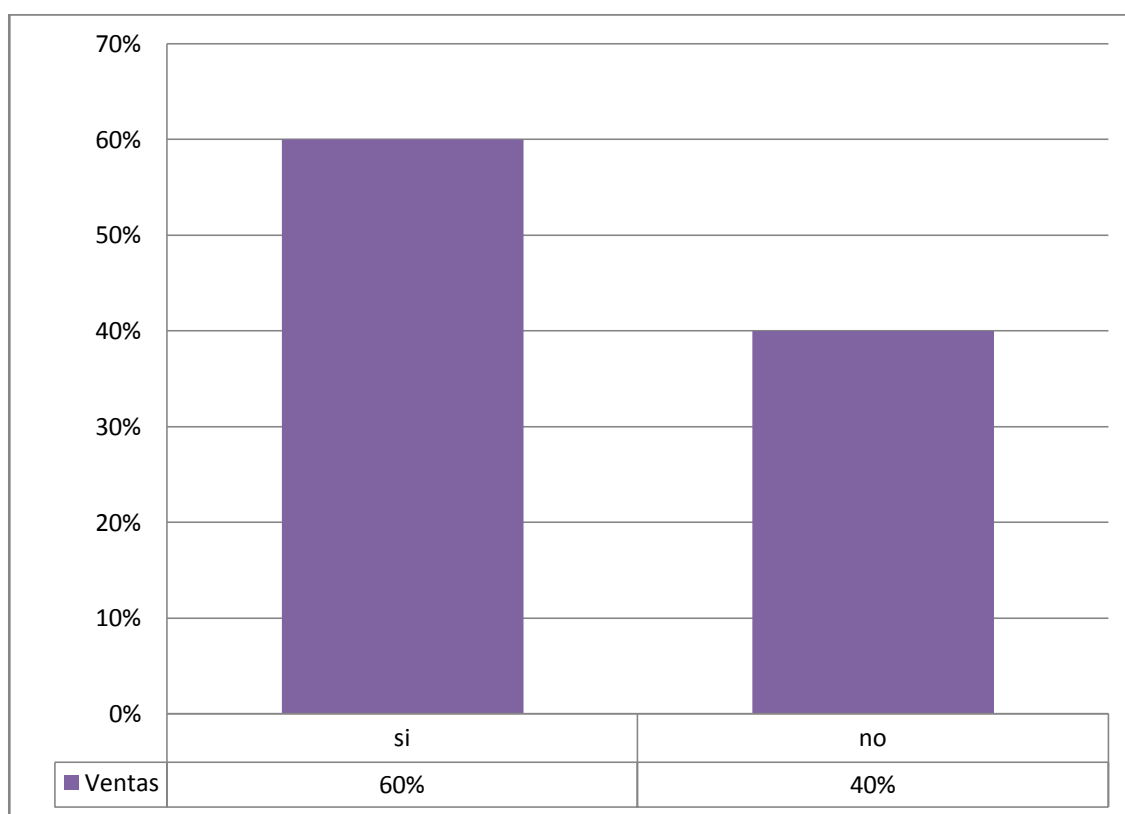


Figura 8. Ventas de los productos

**Interpretación:** el 60% si logra sus ventas mientras que el 40% no, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 12. Tiene conocimiento sobre Gestión de Calidad:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Gestión de Calidad	Si	6	60.0	60.0
	No	4	40.0	100
	Total	10	100	

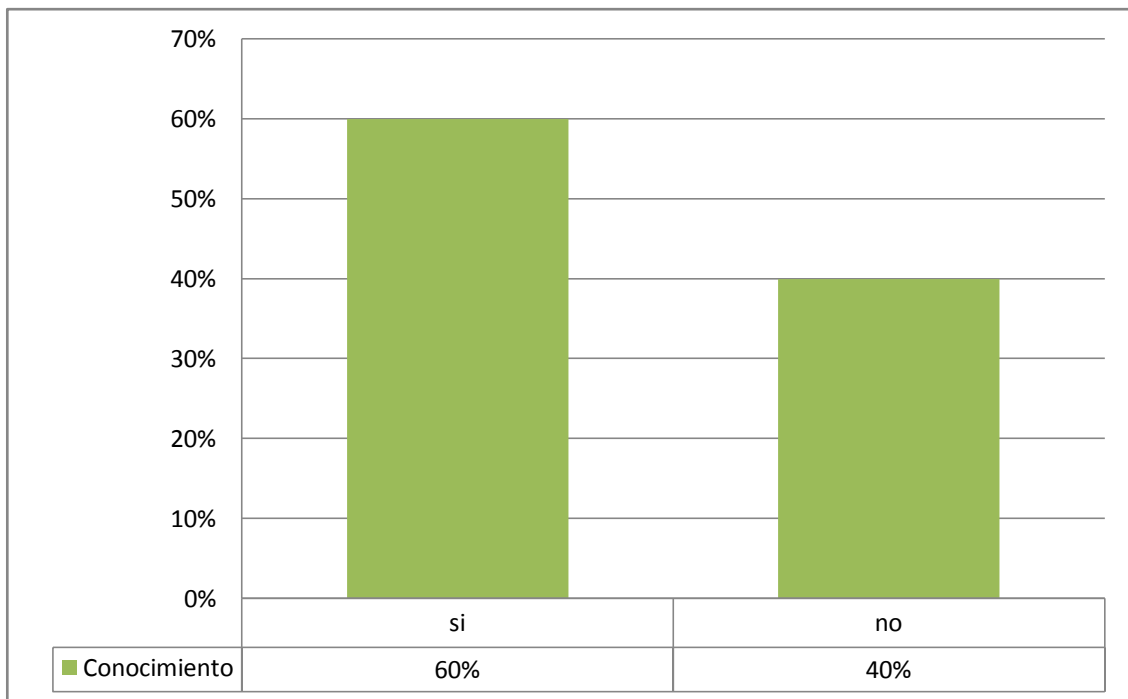


Figura 9. Conocimiento de Gestión

**Interpretación:** el 60% tienen conocimientos de que es la gestión mientras que el 40% no sabe, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 13. La gestión de calidad le ayuda al cuidado de sus recursos:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Cuidado de recursos	No	0	0.0	100.0
	Si	10	100.0	100
	Total	10	100	

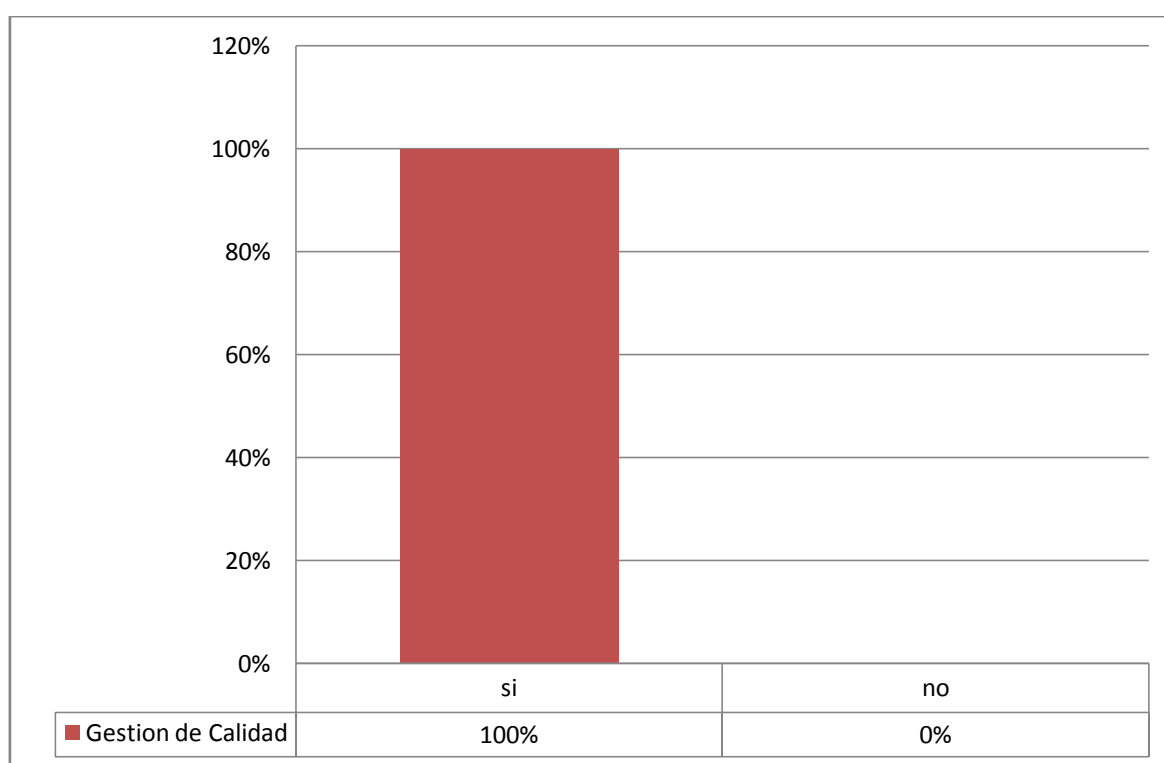


Figura 10. Gestión de calidad

**Interpretación:** el 100% indicó que la gestión de calidad ayudó a sus empresas a la mejoría de la calidad y servicio, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 14. Sus clientes se sienten identificados con ustedes:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Identidad	No	0	0.0	100.0
	Si	10	100.0	100
	Total	10	100	

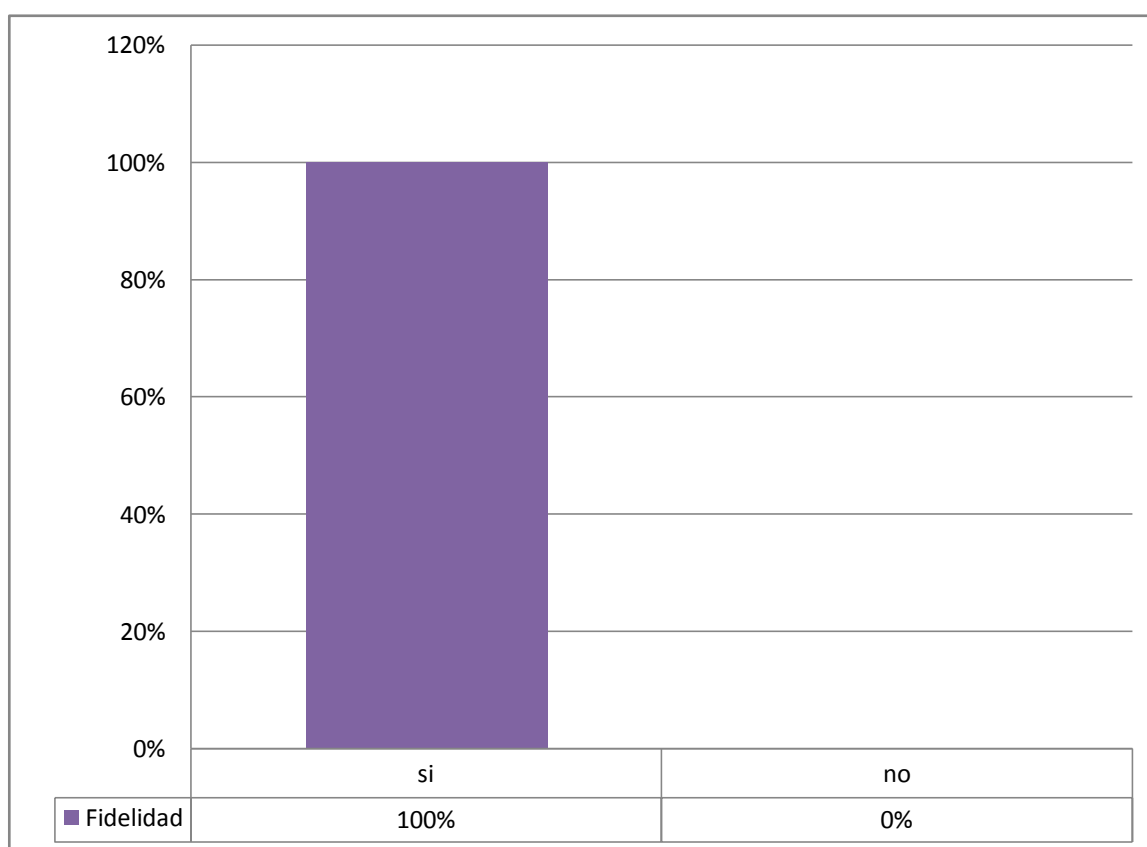


Grafico 11. Fidelidad de los productos

**Interpretación:** el 100% tienen fidelidad de los productos que venden de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 15. La gestión de calidad mejora el rendimiento de su empresa:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
	No	0	0.0	100.0
Rendimiento	Si	10	100.0	100
	Total	10	100	

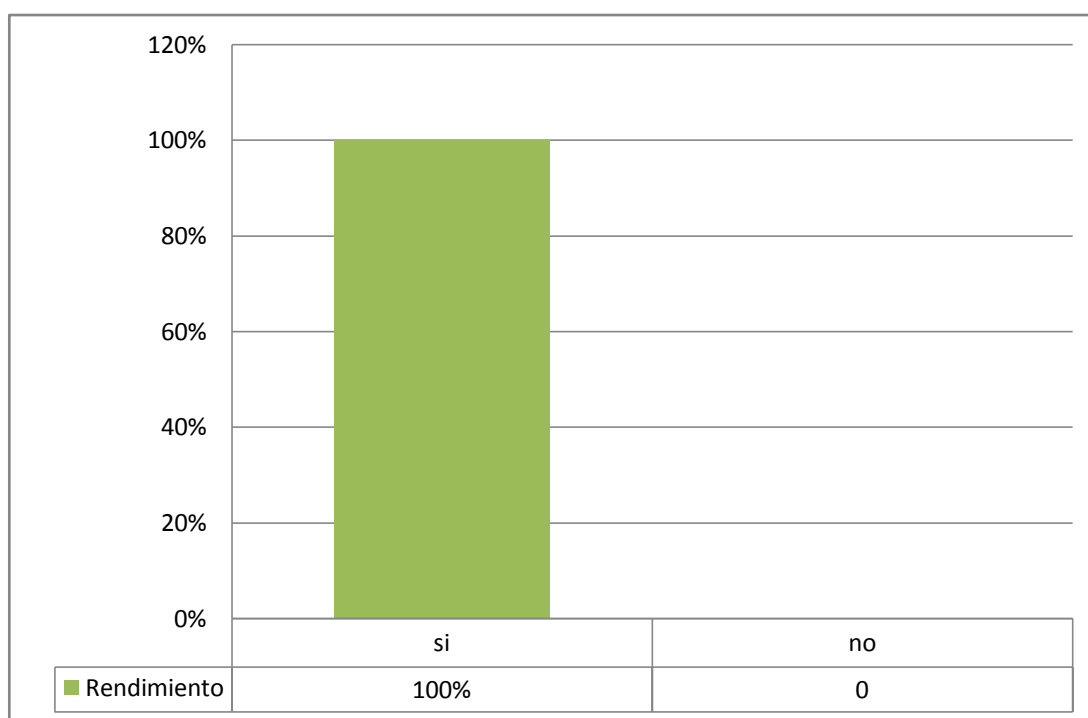


Figura 12. Rendimiento

**Interpretación:** el 100% reconoce que la gestión de calidad en su empresa a mejorado su calidad no solo de servicio sino que también en los productos, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.

Tabla 16. Su empresa protege el Medio Ambiente:

Análisis de Riesgo		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Medio Ambiente	No	2	20.0	80.0
	Si	8	80.0	100
	Total	10	100	

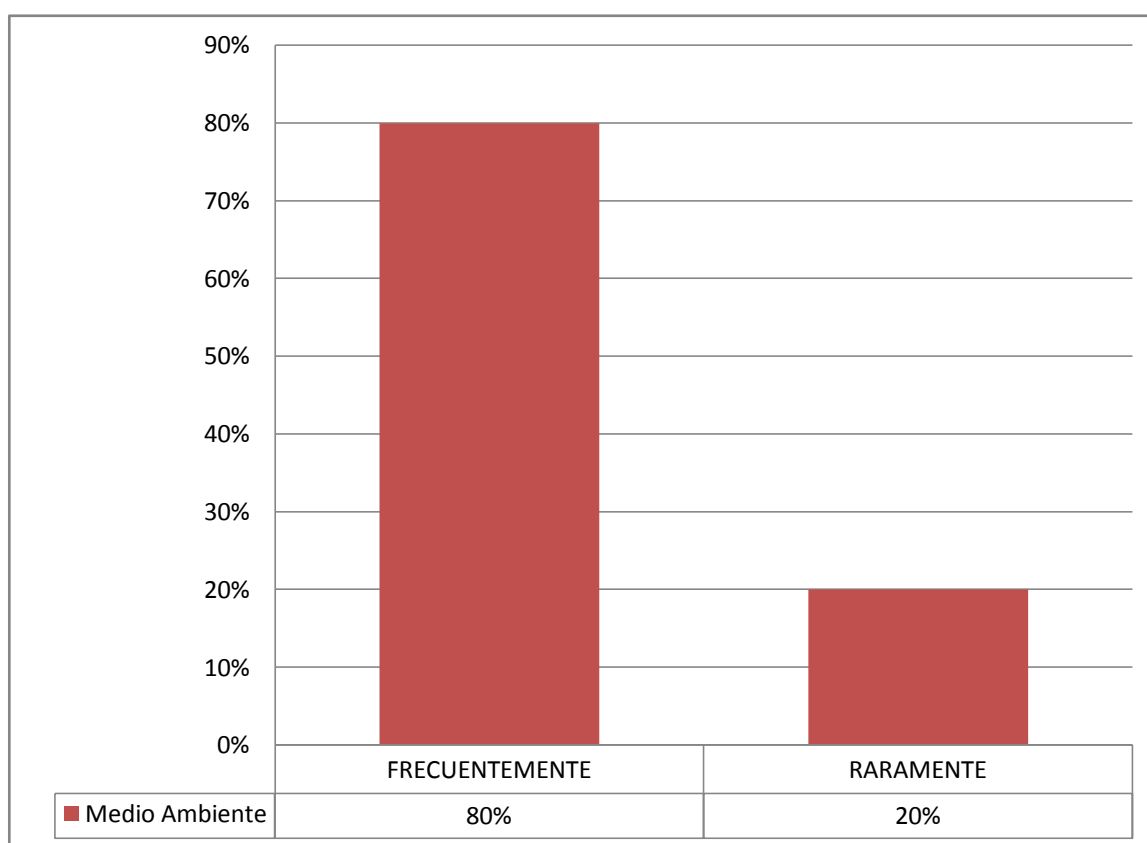


Figura 13. Medio ambiente

**Interpretación:** el 80% usa bolsas biodegradables y productos orgánicos mientras que el 20% no hace nada para proteger el ambiente, de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018.



## VI. CONCLUSIONES

Después de ver cómo va la gestión de calidad en nuestras mypes las siguientes conclusiones son:

1. Sobre la gestión de calidad he notado que influencia en las empresas en un porcentaje pequeño por ejemplo la muestra es de 10 pastelerías y como vemos el 30% tiene conocimiento sobre la gestión, pero no sabe cómo aplicarlo a su pequeña empresa. De esta forma dejan de lado las cosas que son importantes como la capacitación al personal puesto a que recordemos que es importante ya que este ayuda en el crecimiento de la empresa no sólo en imagen, sino que también le ayuda a una mejor rentabilidad ya que mientras más capacitado esté el personal mayor es el conocimiento que tiene y esto hace que será más eficiente la empresa con respecto a calidad.
2. Las normas aplicadas a gestión de calidad según el ISO 9001 nos enseña que la gestión de calidad debería ser aplicada a todas las mypes ya que de esta forma nos da mayor rendimiento y rentabilidad.
3. El sistema haccp mejora la calidad del producto mediante los criterios que te rige este sistema dándonos la información adecuada para evitar riesgos en la calidad de los productos que se están elaborando.
4. La buena práctica de manufactura nos enseñó que es necesario saber manipular nuestros productos y conocer más sobre ellos para que podamos determinar el uso de vida y de esa forma obtener una buena calidad en los productos que se están vendiendo.
5. En las encuestas logramos darnos cuenta que el 50% de las mypes cumplen con los requisitos necesarios para poder llevar consigo una buena gestión de calidad.

Así que concluimos que las pastelerías necesitan mejorar su gestión de calidad y servicio apta que puedan tener mayor rentabilidad, rendimiento y fidelidad de los consumidores.

Recomendaciones:

1. Es necesario que el personal tenga conocimiento en lo que se está desempeñando y no solo eso, sino que también pueda conocer el tiempo que tiene de los productos ya que de esa forma sabrá que están entregando buenos productos de calidad y un buen servicio hacia el consumidor que ya está fidelizado.
2. Las normas ISO son creadas con el propósito de mejorar la calidad del servicio y del producto a fin de que puedan tener mayor rendimiento y rentabilidad, por ello es necesario llevar una capacitación sobre las normas ISO 9000,9001 y 22000.
3. La aplicación del sistema HACCP y de las BPM ayudan que la gestión de calidad sea efectiva y de esa forma puedan lograr las metas trazadas durante el periodo.

En las mypes encuestadas encontramos ciertos puntos críticos que serían buenos mejorar y para eso están estas recomendaciones con el fin de que pueda haber mayor emprendedores y que obtengan buenos resultados.

## 7. REFERENCIAS

Campos, A.(2016) *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector industria, rubro elaboración de productos de pastelería del Distrito de Chimbote, Provincia del santa año 2015 (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración )*

CODEMYPE(2009). *Plan nacional de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la micro y pequeña empresa-2005-2009.*

Cornejo, G.(2010) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*[2016 Marzo 10]. Disponible en:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/conciliación/2010/12/14/ley-n-28015-ley-de-promocion-y-formalizacon-de-la-micro-y-pequeña-empresa/>

Escalante, J. (2014). *Siete puntos claves en los cambios de la ley de MYPE.*[2016 Marzo 10]. Disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-MYPE-noticia-1704562>

Espíritu, F. (2014) *Plan de knowhow para mejorar la calidad total en la panadería sur sabor s.a. del Distrito de chilca - 2012 (para obtener el título de licenciado en administración)*

Estrada, P (2016) *Propuesta de mejora de la calidad en base a la norma ISO 9001:2008 en una panadería (trabajo de titulación para optar el título profesional de: ingeniero en industrias alimentarias.)*

Falcó, A (2009) *Herramientas de clase* Disponible en:  
<http://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf>

- Figuroa, Y (2016) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de la MYPE del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del Distrito de Huaraz, 2015* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración)
- Fontalvo, T (2007) *Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000*. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento.
- Lesme, C (2013) (Asunción-Paraguay) *Creación de una confitería "Dulce Sabor"(Proyecto presentado a la facultad de Ciencias contables de la Universidad Tecnológica Intercontinental como requisito para obtener el Título de Ingeniera Comercial)*
- Nina, J (2016) *Caracterización del financiamiento, rentabilidad de la mype dulcypaneirl., del rubro panadería pastelería del Distrito de ate-Vitarte 2015* (Tesis para optar el título de contador público)
- Noguez, V. (s.f.). *ISO 9001:2015*. Obtenido de El futuro de la calidad: [http://www.earthgonomic.com/biblioteca/2015\\_El\\_Uso\\_de\\_la\\_Calidad.pdf](http://www.earthgonomic.com/biblioteca/2015_El_Uso_de_la_Calidad.pdf)
- Política, C.(2013). *La Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. (Artículo 1 párrafo 1)
- Ravelo, J(2012). *Las MYPE en el Perú*. *Strategia*,(26),45-47.
- Sánchez, B (2006) *Las MYPE en Perú. Su importancia y propuesta tributaria* Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>

SUNAFIL (2016) *Régimen Laboral en las MYPE(MYPE)* Recuperada de :  
<http://www.sunafil.gob.pe/noticias/item/3843-regimen-laboral-en-la-micro-y-pequena-empresa-mype.html#iii-derecho-laborales-en-la-mype>

Tinoco, E (2014, noviembre, 14) Recuperado de :[http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_319078/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_319078/lang--es/index.htm)

Udaondo, M (1992) *Gestión de Calidad.* Disponible en :  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+libro&ots=qg-kRnUq08&sig=UKc3B9QR-Jh\\_bvQIVrhxkzXu4z4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+libro&ots=qg-kRnUq08&sig=UKc3B9QR-Jh_bvQIVrhxkzXu4z4#v=onepage&q&f=false)

## ANEXOS

### PASTELERIAS ENCUESTADAS

AV.GRAN CHIMU 190	<b>PASTELERIA JUNIOR</b>
AV.GRAN CHIMU 324A	<b>PASTELERIA ALFREDO</b>
AV.GRAN CHIMU 443	<b>PASTELERIA MILSHAKY</b>
AV.GRAN CHIMU S N°	<b>PASTELERIA FIORI</b>
AV.GRAN CHIMU 818	<b>PASTELERIA D'DIEGO</b>
AV.GRAN CHIMU 820	<b>PASTELERIA DULCE</b>
AV.GRAN CHIMU 678	<b>PASTELERIA RAULETTI</b>
AV.GRAN CHIMU 688	<b>PASTELERIA DULCE</b>
AV.GRAN CHIMU 705	<b>PASTELERIA LA DELICIA</b>
AV.GRAN CHIMU 868	<b>PASTELERIA TENTACION DE JULIETA</b>

## Encuesta de tesis

**NOMBRE DE LA TESIS: "LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN-RUBRO PASTELERÍAS, DE LA AVENIDA GRAN CHIMÚ, LIMA PERIODO 2018."**

5	4	3	2	1
MUY FRECUENTEMENTE	FRECUENTEMENTE	OCASIONALMENTE	RARAMENTE	NUNCA

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL</b>					
NORMALMENTE ALQUILAN EL LOCAL O ES PROPIO	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO</b>					
SOLICITO ALGÚN PRÉSTAMO PARA INICIAR SU EMPRESA	1	2	3	4	5
PREFIERE ENTIDADES BANCARIAS O FONDO PROPIO.	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DEL CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN</b>					
TIENE CONOCIMIENTO SOBRE LE RUBRO DE LA PASTELERÍA	1	2	3	4	5
HA TENIDO UNA CAPACITACIÓN SOBRE EL RUBRO	1	2	3	4	5
COMO ES EL MANEJO DEL TIEMPO DE CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DE LAS VENTAS</b>					
CONSIDERA DE QUE LLEGA A SUS VENTAS ESPERADAS	1	2	3	4	5
SUS CLIENTES SE SIENTEN SATISFECHOS CON SUS PRODUCTOS	1	2	3	4	5
LOS CLIENTES SIEMPRE VIENEN A SU TIENDA	1	2	3	4	5
<b>CONOCIMIENTOS SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
ES CAPACITADO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD	1	2	3	4	5
LA GESTIÓN DE CALIDAD LE AYUDA AL CUIDADO DE SUS RECURSOS	1	2	3	4	5
CONSIDERA DE QUE LA GESTIÓN DE CALIDAD AYUDA A LA MEJORA DE SU EMPRESA	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DEL MEDIO AMBIENTE</b>					
SU EMPRESA PROTEGE AL MEDIO AMBIENTE	1	2	3	4	5