



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS
BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCION – RUBRO
PANADERIA, URBANIZACION INFANTAS, DISTRITO
DE S.M.P. DEPARTAMENTO LIMA, PERIODO 2016**

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

AUTOR:

PATRICIA MILAGROS OCON MONDRAGON

ORCID: 0000-0002-7900-8464

ASESOR:

MGTR. SIMÓN POMA ANCCASI

ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERÚ

2019

1. TÍTULO DE LA TESIS

Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P.. Departamento Lima, periodo 2016

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

PATRICIA MILAGROS OCON MONDRAGON

ORCID: 0000-0002-7900-8464

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Lima, Perú

ASESOR

MGTR. SIMÓN POMA ANCCASI

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De Ciencias Contables,
Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración, Lima, Perú

JURADO

DRA. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

LIC. ESPINOSA OTOYA, Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

MGTR. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

DRA. ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

PRESIDENTA

LIC. ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO

MIEMBRO

MGTR. MEZA DE LOS SANTOS, JUAN PABLO

MIEMBRO

MGTR. POMA ANCCASI, SIMON

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por iluminarme en cada paso que doy, por la fortaleza de seguir adelante ante las adversidades que puedan presentarse.

A la enseñanza impartida por la Universidad “Católica los Ángeles de Chimbote”, (ULADECH), por los conocimientos adquiridos en estos años de estudio.

Agradecer aquellos docentes que nos fueron asesorando en las dudas que teníamos para poder lograr un mejor resultado en nuestro proyecto, asimismo a nuestros amigos(as) por su apoyo incondicional y el tiempo requerido para la elaboración de este trabajo de tesis.

DEDICATORIA

Este proyecto y todo el esfuerzo se lo dedico a mi hermosa bebita Luciana, el bello angelito que Dios me regalo, para que se sienta orgullosa de la Madre que tiene.

A mis padres Arturo y Gabriela que son los que me inculcaron los valores y me dan el aliento para seguir adelante para ser mejor persona y una gran profesional y darles una mejor calidad de vida, gran parte de este logro es gracias a ellos que son mi ejemplo a seguir.

Las disculpas del caso por omitir algunas personas dentro de esta dedicatoria pero las cuales me ayudaron moralmente para seguir adelante brindándome su tiempo y apoyo constante.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES sector producción – rubro panadería, urbanización Infantas, Distrito de S.M.P. Departamento Lima, periodo 2016. La investigación fue descriptivo, no experimental – transversal y cuantitativo, para el recojo de la información se identificó una población de 20 MYPES de panaderías a quienes se les aplicó una encuesta de 17 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: respecto al emprendedor se concluye: el 10% entre 18 a 25 años, 25% entre 26 a 35 años, 40% entre 36 a 45 años y 25% entre 46 a más años. El 40% son de sexo femenino y 60% sexo masculino. 20% son contadores, 40% son administradores y 40% tienen diferentes profesiones. En relación a la formalización: el 65% es persona natural y el 35% es persona jurídica. 80% son formales y 20% son informales. 45% son personal permanente, 25% personal eventual y 30% tienen de ambos personales. Respecto a la gestión de calidad: 90% saben diferencias una buena gestión de calidad y 10% no lo diferencia. 90% cree que una buena gestión de calidad ayuda a mejorar la producción de su empresa, mientras el 10% no lo cree necesario. 80% de empleadores capacita a sus trabajadores para que realicen una buena atención al cliente, mientras que el 20% no. Conclusión la gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las MYPES del sector producción – rubro panadería, urbanización Infantas, Distrito de S.M.P. Departamento Lima, periodo 2018.

Palabras claves: Gestión de calidad, Beneficios, MYPES

ABSTRACT

In the present work of investigation the objective was to determine the influence of quality management on the benefits of the MYPES of production – rubro panaderia, Infantas urbanization, S.M.P. district, Lima Department, 2016 period. The research was descriptive, not experimental - cross-sectional and quantitative, for the collection of the information a population of 20 MYPES of bakeries was identified to whom a survey of 17 questions was applied. The results were as follows: regarding the entrepreneur, it is concluded: 10% between 18 to 25 years, 25% between 26 to 35 years, 40% between 36 to 45 years and 25% between 46 to more years. 40% are female and 60% male. 20% are counters, 40% are administrators and 40% have different professions. In relation to formalization: 65% is a natural person and 35% is a legal entity. 80% are formal and 20% are informal. 45% are permanent staff, 25% temporary staff and 30% have both personnel. Regarding quality management: 90% can differentiate good quality management and 10% cannot differentiate it. 90% believe that good quality management helps improve the production of your company, while 10% do not think it is necessary. 80% of employers train their workers to perform good customer service, while 20% do not. Mainly. Conclusion quality management influences the benefits of the MYPES of the production – rubro panaderia, urbanization Infantas, Distrito de S.M.P. Lima Department, 2018 period.

Key Words: Quality Management, Benefits, MYPES

CONTENIDO

1. Título de la Tesis	2
2. Equipo de Trabajo.....	3
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	4
4. Hoja de agradecimiento	5
5. Hoja de dedicatoria	6
6. Resumen	7
7. Abstract	8
8. Contenido	9
9. Índice de Tablas	11
10. Índice de figuras	12
I. Introducción	14
II. Revisión de literatura	19
III. Hipótesis	64
IV. Metodología	65
4.1 Diseño de la investigación	65
4.2 Población y muestra	67
4.3 Def. y operacionalizacion de variables e indicadores ...	68
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
4.5 Plan de análisis	71
4.6 Matriz de Consistencia	72
4.7 Principios éticos.....	73
V. Resultados	75
5.1 Resultados	75

5.2	Contrastación de la hipótesis	92
5.3	Análisis de los resultados	98
VI.	Conclusiones	101
VII.	Recomendaciones	102
	Referencias Bibliográficas.....	103
	Anexos.....	107

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.- Definición de operacionalización de variables e indicadores.....	68
Tabla N° 2.- Matriz de consistencia.....	72
Tabla N° 3.- Edad del encuestado.....	75
Tabla Nª 4: Sexo del encuestado.....	76
Tabla Nª 5: Estado civil.....	77
Tabla Nª 6: Profesión.....	78
Tabla Nª 7: Ocupación dentro de la empresa.....	79
Tabla Nª 8: Tiempo dentro de la empresa.....	80
Tabla Nª 9: Tipo de empresa.....	81
Tabla Nª 10: Formalidad de la empresa.....	82
Tabla Nª 11: Tipos de trabajadores en la empresa.....	83
Tabla Nª 12: Cuantos años tiene la empresa en actividad.....	84
Tabla Nª 13: Finalidad de creación de la empresa.....	85
Tabla Nª 14: Sabe diferenciar una buena gestión de calidad.....	86
Tabla Nª 15: ¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?.....	87
Tabla Nª 16: ¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?	88
Tabla Nª 17: ¿La empresa inspecciona las metas y objetivos propuestos, a fin de obtener una buena gestión de calidad?	89
Tabla Nª 18: ¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?	90

Tabla N ^a 19: Cree que su empresa brinda beneficios a su zona.....	91
Tabla N ^o 20: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra.....	92
Tabla N ^o 21.- Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE.....	93
Tabla N ^o 22.- Significancia y correlación entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPE.....	94
Tabla N ^o 23.- Significancia y correlación entre la dimensión control de calidad y la variable beneficios de las MYPE.....	95
Tabla N ^o 24.- Significancia y correlación entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE.....	97

INDICE DE FIGURAS

Figura N ^a 1: Edad del encuestado	75
Figura N ^a 2: Sexo del encuestado	76
Figura N ^a 3: Estado civil	77
Figura N ^a 4: Profesión	78
Figura N ^a 5: Ocupación dentro de la empresa	79
Figura N ^a 6: Tiempo dentro de la empresa	80
Figura N ^a 7: Tipo de empresa	81
Figura N ^a 8: Formalidad de la empresa	82
Figura N ^a 9: Tipos de trabajadores en la empresa	83
Figura N ^a 10: Cuantos años tiene la empresa en actividad	84
Figura N ^a 11: Finalidad de creación de la empresa	85
Figura N ^a 12: Sabe diferenciar una buena gestión de calidad	86
Figura N ^a 13: ¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?	87
Figura N ^a 14: ¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?88	
Figura N ^a 15: ¿La empresa inspecciona las metas y objetivos propuestos, a fin de obtener una buena gestión de calidad?	89
Figura N ^a 16: ¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?	90
Figura N ^a 17: Cree que su empresa brinda beneficios a su zona	91

I. INTRODUCCIÓN

El Perú es considerado una de las economías más emergentes dentro de la región, mucho de estos crecimientos son gracias a los avances tecnológicos y los procesos de globalización que han abierto las puertas a nuevas inversiones y mercados que van creando desafíos para las empresas peruanas.

De acuerdo a la revista Asociación de emprendedores del Perú, (2015) actualmente en el Perú, los micros y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas.

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú, son de vital importancia para la economía de nuestro país, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas, es por ello que se debe revisar la problemática de estas Micro y Pequeñas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2016).

En la actualidad las empresas tienden a un constante logro por sus objetivos y metas empresariales con un sentido competitivo y orientado hacia la gestión de calidad, en

el que el cliente juega un rol muy importante como el demandante de productos y/o servicios. Es por esta razón que el trabajo de investigación en la carrera de Administración nos indica que nos adecuemos a la línea de investigación de gestión de calidad e influencia en los beneficios de las MYPE establecida por dicha escuela profesional, dentro del cual se enmarca el presente trabajo.

Sobre la gestión de calidad dentro de las panaderías, el tema de gestión de calidad, se debe a que se ve la insatisfacción en la administración ineficiente de los recursos productivos disponibles de las panaderías, lo cual es muy importante en el estudio de la influencia en los beneficios de las MYPE.

Ahora bien deberemos de identificar cual es aquella problemática la cual surgió en que el punto de quiebre y que inundaba en las Mypes era la mala gestión de calidad en los productos que brindaba, este es un factor poco atractivo ya que no deja que el mismo país crezca, otro factor encontrado fue la poca influencia en los beneficios de las empresas, sabemos que si un negocio es rentable y bueno deberían de desempeñarse y crearse más sectores con este rubro ya que al final la exigencia del producto o servicio aumentara y con la poca gestión de calidad del servicio o producto puede caer, mala calidad del servicio o producto, lamentablemente en nuestro país abunda la informalidad la cual lleva a brindar malos productos o servicios debido a que estos no pasan por filtros de calidad generando un producto o servicio final pobre y decadente.

En el tiempo de investigación evidenciamos el emprendimiento empresarial en las micro empresas y pequeñas empresas (MYPE) de nuestra localidad que generan una alta competencia, de tal forma que se orienta en generar bienestar mediante el

empleo y la proyección del entorno social asimismo buscan obtener una mayor rentabilidad enmarcado en el logro de sus metas y objetivos empresariales en un sentido competitivo encaminado hacia la gestión de calidad, de esta manera se entenderá que se busca garantizar un rendimiento exitoso frente a la competencia aplicando herramientas necesarios la cual lleve al éxito empresarial.

El Perú que es un país de emprendedores, uno de los países que se encuentra en los puestos más altos en Latinoamérica, el emprendedor son aquellas personas que tienen la idea de empresa, la percibe una oportunidad y hace todo lo posible para hacerla realidad, los emprendedores tienen una visión, pasión, determinación, persistencia, saben lo que quieren y van en busca de ello.

En cuanto a la Gestión de Calidad Forrellat, (2014) sostiene que, en la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucra todos los actores de la institución, en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los clientes.

La investigación permitirá que las Mypes conozcan los métodos actuales de la administración las cuales deberán de aplicar a sus empresas con el fin de mejorar su productividad, algunos ejemplos claros sobre dichos métodos son el Planeamiento estratégico, el Benchmarking, el outsourcing, entre otras.

En el presente trabajo de investigación formularemos nuestra problemática ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del Sector Producción - Rubro de Panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P., Departamento Lima, periodo 2016?. Para nosotros responder nuestro problema se ha

propuesto el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panificadora de la Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento de Lima, 2016.

Asimismo, para lograr el objetivo general, se han desagregado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.
2. Determinar el logro de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.
3. Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización de Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.

La finalidad de nuestra investigación tuvo como fuente indagar y resaltar la importancia de las MYPES dentro de nuestro país, el rendimiento monetario que estas pueden tener debido a su población numerosa como también resaltar la importancia de la Gestión de Calidad y cómo influye en ellas.

Nuestra investigación desde el punto de vista teórico permitirá conocer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016. Permitiendo determinar las características de la gestión

de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.

Desde el punto de vista práctico, porque generará reflexión y discusión sobre el conocimiento existente, además permitirá conocer la gestión de calidad y su influencia de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación servirá como referente para futuras investigaciones encontrándose instrumentos de metodología, como el resultado de base de datos sobre la información obtenida sobre la problemática existente.

La metodología que empleamos comprende el tipo de investigación descriptiva nivel de la investigación cuantitativo, diseño de la investigación no experimental-transversal, con una población muestral no probabilístico de 20 panaderías de la Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario lo beneficiará siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Analizamos diversas investigaciones del rubro producción de los cuales podemos indicar las siguientes:

Antecedentes Nacionales

Curitima(2016) En su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016” manifiesta que: El presente estudio cuantitativo de diseño no experimental describe principales características de formalización en las MYPES manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016, y si aplican gestión de calidad; mediante muestra en 28 MYPES, cuestionario y encuesta, relacionado a formalización se concluye: el 71% formales, 71% persona natural, el 89% tiene licencia de funcionamiento, 75% local propio, 71% título de propiedad, 82% tiene autorización sectorial, 71% sus trabajadores están en planilla, 89% cree que la formalización aumenta costos laborales, 54% perciben acceso a créditos financieros, 61% no recibieron asesoría, 89% no están afiliadas, 64% están acreditados en REMYPE, 79% no fueron invitados en compras estatales, 93% se hacen notar por su productos, 61% no formalizarían. En relación si las MYPES, aplican la gestión de calidad, se concluye: el 61% de los gerentes y/o representantes legales tienen entre 45 a 64 años, 64% de sexo masculino, 49% son panaderos, 43% cuentan estudios superiores, 50% están de 11 a 20 años en el rubro, 79% trabajan con capital propio, 89% ocupan 1 a 5 personas, 71% conocen técnicas de gestión, 43% no exhiben concepto fundamental, 61% producen mediante procesos estandarizado, 68% utiliza documentos de gestión,

75% capacita al personal, 64% actualiza producción, 79% evalúan nivel de satisfacción. 68% usa TIC, 79% aplica políticas de gestión ambiental. Se recomienda compromiso en las MYPES, con la formalización y gestión de calidad. **Palabras claves:** Gestión de calidad, Formalización, MYPES

En relación a las características de formalización de las micro y pequeñas industrias, del rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016”, concluye que: En el 71% de Mypes estudiadas son formales, estos resultados muestran la actitud y comportamiento de los representantes hacia la formalización. El 71% están constituido como persona natural, los resultados muestran la influencia de los negocios unipersonales. El 89% si tiene licencia de funcionamiento, es decir que las Mypes estudiadas cuenta con autorización legal para el funcionamiento de su negocio. El 75% funciona en local propio, es indicador de fortaleza de las Mypes del rubro ya que no tienen necesidad de pagar por alquiler. El 71% si tienen título de propiedad el local principal de su empresa, ventaja de las Mypes puedan lograr financiamiento si en caso requieren. El 82% de las Mypes estudiadas si cuenta con autorización sectorial, indicador de garantía para el cliente que adquieren sus productos El 71% sí tienen en planilla a sus trabajadores, las Mypes estudiadas están buscando mejorar un servicio más eficaz y eficiente al cliente manteniendo trabajadores experimentados en la elaboración de sus productos. El 89% considera que la formalización aumenta los costos laborales, percepción equivocada de las Mypes panificadores, implica que no utilizan la planificación para crear empleados eficientes y bien entrenados. En el 54% de Mypes, creen que con la formalización obtendría acceso a créditos financieros como prioridad, dejando de lado el

incremento de las ventas, que mejoraría su situación financiera. El 61% de Mypes estudiadas no recibieron asesoría en formalización empresarial, se infiere que los programas del estado no están verificando el estado actual de estas empresas. El 89% de las Mypes estudiadas no están afiliadas a ninguna asociación, lo que indica que es probable que muchos de los empresarios tienen sus propios intereses. El 64% de las Mypes estudiadas si están acreditados en REMYPE, se concluye que al estado le falta socializar este rubro, sobre los beneficios de la formalización. El 79% de las Mypes estudiadas no fueron invitados a participar de compras estatales, se infiere por falta de comunicación con su sector. El 93% de las Mypes estudiadas considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus productos, los empresarios están seguros que la formalización les favorece. El 61% de las Mypes estudiadas indican que no formalizarían si el estado concedería beneficios, esto quiere decir que falta difusión por parte del estado sobre los beneficios de la formalización. En relación si aplican la gestión de calidad las micro y pequeñas industrias, del rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016, se concluye: En el 61% de Mypes estudiadas la edad de los gerentes y/o representantes legales están entre 45 a 64 años, en las Mypes estudiadas se concluye que prevalece la edad y experiencia en este rubro. En el 64% de las Mypes estudiadas prevalece el sexo masculino de los gerentes y/o representantes legales en este rubro, sin embargo, el sexo femenino tiene presencia también en la gestión de la empresa, lo que demuestra el protagonismo en este rubro. En el 49% de Mypes estudiadas, son panaderos de profesión y/ocupación, implica que, en las panaderías, están dando paso a otros profesionales a incursionar en el rubro. - En el 43% de las Mypes estudiadas los representantes legales cuentan con estudios superiores, prueba de que

se está mejorando las capacidades en el rubro. El 50% de las Mypes estudiadas están entre 11 a 20 años en el rubro, se infiere que se está fomentando nuevas industrias del rubro panaderías, ya que es un producto de consumo masivo y que se incrementa la demanda en relación al crecimiento de la población. El 79% de las Mypes estudiadas cuentan con capital propio; se infiere que los beneficios obtenidos en las Mypes estudiadas quedan en la empresa. En el 89% de Mypes estudiadas trabajan de 1 a 5 personas; como son empresas de corte familiar, se asumen que los trabajadores son aquellos que no tienen parentesco con los propietarios. En el (71%) de las Mypes estudiadas conocen técnicas de gestión empresarial, se infiere que el conocimiento de los representantes legales de las panaderías, es consecuencia de su nivel de estudios logrado. En el 43% de Mypes estudiadas no exhiben ningún concepto fundamental para el buen desarrollo de la empresa, se infiere que aún falta desarrollar la cultura empresarial, y asumir los conceptos fundamentales, de misión, visión y valores. En el 61% de Mypes estudiadas, la producción se realiza mediante procesos estandarizados, eso quiere decir que tienen ventajas competitivas para responder a las exigencias del mercado. En el 68% de Mypes estudiadas utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad de sus productos; los documentos de gestión regulan y permiten el control interno dentro de la organización. En el 75% de las Mypes estudiadas si capacitan al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, y lograr con eficiencia los objetivos. En el 64% de las Mypes 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. En el 79% de Mypes estudiadas, evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la venta de sus productos; eso quiere decir que el cliente

es quien mide la predisposición de los trabajadores que lo atienden. En el 68% de las Mypes estudiadas si usa las TIC en la gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio; se infiere que quieren triunfar en el mercado. En el 79% de las Mypes estudiadas si aplica políticas de gestión ambiental, eso quiere decir que no están ignorando el impacto de la actividad humana en el medio ambiente.

Sarmiento(2016) en su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de caballo cocha, año 2016” manifiesta que: En La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la formalización y aplicación de técnicas de gestión de calidad en el Sector Comercial Rubro Panadería en la ciudad de Caballo Cocha, año 2016. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor; adulto (45 a 64 años, 71,4%). Joven adulto de 30 a 44 años (28,6%). El 85,7% son de sexo masculino y 14,3% sexo femenino; el 85,7% cuenta con instrucción de nivel secundaria y 14,3% instrucción universitaria. Respecto a formalización: el 71,4% está formalizado y 28,6% se mantiene en la informalidad. El 85,7% está como persona natural y 14,3% como persona jurídica; el 71,4% está en el Régimen Especial. El 100.0% de los encuestados considera como ventaja de la formalización "acceso a crédito bancario"; el 100.0% cuenta con capital propio de trabajo. Respecto a Gestión de Calidad, el 57,1% conoce relativamente los alcances de la gestión de calidad; el 71,4% se interesa por la mejora continua; el 71,4% no utiliza ningún documento de gestión y 28,6% utiliza “solo algunos”; el 85,7% no ha establecido su

misión, visión. El 57,1% ha diseñado su estructura orgánica y sigue un plan de negocios; el 100.0% si capacita a su personal. Finalmente, el 71,4% de los emprendedores está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y ha logrado: “rentabilidad” (28,6%), “clientes satisfechos” (28,6%), “competitividad” (14, 3%), principalmente. Palabras clave: Gestión de Calidad, formalización.

En Empresa y Formalización Las mypes del Sector Comercial Rubro Panaderías, son dirigidas por empresarios que definen su cargo directriz como “dueños” (85,7%); rango de edad: jóvenes – adultos (de 30 a 44 años) 28,6% y adultos (de 45 a 64 años) 71,7%. Predomina sexo masculino (85,7%); nivel de instrucción secundaria (85,7%) y de distintas especialidades u oficios (100.0%). La formalidad alcanza al 71,4% de las mypes. Existe dos microempresas (28,6%) que se encuentran en la informalidad y es porque sus dueños se escudan en que los “trámites de formalización son costosos”. Esta situación representa falta de competencia en la tarea de fiscalización de las autoridades en esta lejana ciudad. La mayoría de mypes están organizadas como “Persona Natural” (85,7%) y es porque tienen la percepción que los trámites son “burocráticos” (71,4%). La población de Caballococha crece y a fin de satisfacer la demanda, hay en el mercado tres nuevas mypes del rubro en estudio que, según la información recogida en las encuestas, están en el rango de “1 a 2 años” (42,9%). Otro hallazgo importante de la investigación, es que solamente una de las mypes del rubro panaderías tiene a sus trabajadores registrados en planilla. La informalidad laboral alcanza al 85,7% de las mypes del sector. Aducen que aumentan los costos de la empresa (85,7%). **En Gestión de Calidad** Los microempresarios del Sector

Comercial Rubro Panaderías, se caracterizan porque operan enfocados en sus clientes bajo la filosofía de la mejora continua (71,4%), con las limitaciones de conocer en su total contexto una gestión de calidad (42,9%). Las mypes de este sector no conocen el uso de documentos de gestión (71,4%), sin embargo, solo dos mypes si utilizan “algunos documentos”, en el que destaca los partes de ingreso al almacén de materias primas (28,6%). Un hallazgo importante es la ausencia de aplicación de estrategias de Calidad como son la misión y visión (14,3%), solo una lo ha elaborado y difundido. Conocedores del negocio, los microempresarios en general (100.0%) si capacitan a su personal. Finalmente, el 71,4% de los microempresarios están de acuerdo que sus empresas mejorarán si se administran bajo un enfoque de gestión de calidad, para lo cual requiere más capacitación, indicaron.

Solsol(2017) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro panaderías en la provincia de Leoncio prado, año 2017” manifiesta que: El presente proyecto de investigación titulado “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro panaderías en la Provincia de Leoncio Prado, año 2017”, tuvo como objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector panaderías de la provincia de Leoncio Prado, año 2017. La investigación fue de tipo descriptivo no experimental y para obtener la información se seleccionó la muestra de 11 MYPES de una población de 22, a quienes se les realizó 14 preguntas cerradas, la técnica empleada en este trabajo fue

la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 55% de los encuestados tienen de 36 a 50 años y son de género masculino, el 46% de los representantes de las MYPES encuestadas tienen grado de instrucción Universitaria. Respecto a la gestión de calidad el 100% de los encuestados manifiestan que su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, el 55% utiliza el plan estratégico, el 55% de los empresarios manifiestan que capacita a su personal. Sobre la formalización el 100% de los encuestados indican que su empresa es formal, el 91% considera que la formalización aumenta los costos laborales.

Finalmente, las conclusiones con más relevancia son: la mayoría de los encuestados tienen de 36 años a más y son profesionales egresados de las Universidades, todos los administradores y/o gerentes de las MYPES encuestadas manifiestan estar pendientes de las necesidades de sus clientes; asimismo, según los datos recogidos todas las MYPES del sector panadería de la Provincia de Leoncio Prado, se encuentran formalizadas. Palabras claves: Gestión de Calidad, Formalización y MYPES.

Respecto a los datos generales del empresario Se concluye que la edad promedio de los representantes de las MYPES encuestadas es de 36 a 50 años, por ello se podría decir que están siendo dirigidas por personas con experiencia; asimismo, los datos mostraron que en su mayoría son de género masculino. El nivel de educación que influye en los empresarios de las MYPES en estudio es la universitaria, es decir la mayoría de estas MYPES están siendo administradas por profesionales experimentados que decidieron hacer empresa y ser

independientes. **Respecto a la gestión de la calidad** de las MYPES en estudio el 100% manifiesta que su servicio está de acuerdo a la necesidad del cliente, se aprecia que el documento de gestión más usado por los empresarios de este rubro es el plan estratégico, el 82% ha implementado en su empresa servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales, mientras que el 55% ha capacitado a su personal y el 91% afirma que evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes, el 82% menciona que usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. **Respecto a la formalización** Todos los encuestados refieren que su empresa es formal, considerando la gran mayoría que la formalidad les beneficia con el aumento en sus ventas; un alto porcentaje de encuestados manifiesta haber recibido asesoría de las entidades; pese a ello los empresarios panaderos creen que la formalización aumenta los costos laborales; finalmente se pudo constatar que todos los empresarios están de acuerdo en que la formalización contribuye a la expansión en la comercialización de su servicio.

ANTECEDENTES LOCALES

Castillo(2019) en su tesis titulada “la gestión de calidad y su influencia en los Beneficios de las mypes del sector producción - Rubro panaderías, del aahh José Carlos Mariategui del distrito de villa maría del Triunfo 2018” manifiesta lo siguiente: El presente informe de investigación realizado tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las

micro y pequeñas empresas del Sector Producción - Rubro Panaderías, de la Asentamiento Humano José Carlos Mariátegui del Distrito de Villa María del Triunfo, 2018, se desarrolló empleando la investigación de tipo cuantitativa, nivel de investigación no experimental- transversal- correlacional, para su ejecución se recogió la muestra poblacional de 08 microempresas, representan el 100% de la población ,a las que se aplicó un cuestionario de 26 preguntas, empleando la técnica de la encuesta, obteniendo los resultados siguientes: Referente a los representantes de las MYPES: Los resultados nos muestran que el 50% de los encuestados tienen de 36 a 45 años y el 75% son de sexo masculino, esta información coincide con el estudio realizado por Solsol (2017), en el cual determina que los representantes de las MYPES del sector comercio, rubro panadería en la Provincia de Leoncio Prado, tienen entre 36 a 50 años y son de género masculino. El 37% tiene instrucción superior técnica y el 37% instrucción superior universitaria, el 75% son propietarios los que dirigen la MYPE y el 50% tienen entre 5 a 8 años desempeñando el cargo. Referente a las características de las MYPES: Los resultados nos muestran que el 50% de los encuestados tienen de 5 a 8 años en el rubro de la producción de panes, el 62.5% tiene entre 1 a 6 trabajadores en su empresa, el 62.5% de sus empleados son particulares, el 50% tiene como objetivo generar más ventas y el 75.0% se encuentran registrados como persona natural. Referente a la gestión de calidad: El 37.5% de los encuestados muy pocas veces toma en cuenta el tema de gestión de calidad en sus negocios, el 50% de los encuestados siempre tiene en cuenta los objetivos trazados por la empresa, el 50% manifiesta que algunas veces realiza algún tipo de innovación a sus productos, el 50% de los encuestados manifiesta que casi siempre sus productos innovadores generan demanda, el 50% casi siempre cuenta

con equipos de alta tecnología, el 37.5% manifiesta que casi siempre cuenta con supervisión técnica para verificar el proceso de producción, el 50% algunas veces cuenta con personal capacitado en verificar la calidad del proceso y el 50% casi siempre cuenta con sus empleados capacitados. Referente a los beneficios de la gestión de calidad: El 62.5% de los encuestados casi siempre emplea materia prima de calidad en la elaboración de sus productos, el 50% casi siempre realiza algún seguimiento para medir el control de la calidad, el 50% siempre otorga incentivos económicos a sus empleados, el 50% siempre evalúa la satisfacción a sus clientes, el 37.5% emplea medios de comunicación para promocionar sus productos, el 50% casi siempre apoya eventos para hacer conocer sus productos, el 50% realiza descuentos a sus clientes permanentes y el 62.5% siempre considera necesario algún tipo de obsequio a sus clientes. Palabras clave: Gestión de calidad, beneficios y MYPES.

Del total de los encuestados la edad de los propietarios y/o gerentes es entre 36 a 45 años y son de sexo masculino, tienen instrucción superior, podemos decir que son personas con experiencia por encontrarse de 5 a 8 años desempeñando su cargo dentro de la MYPE. - La mayoría de los encuestados tiene entre 5 a 8 años en el rubro de la panificación, teniendo objetivos claros y definidos y encontrarse registrados formalmente. - Los encuestados de las MYPES del sector producción – rubro panaderías, no toman en cuenta el tema de gestión de calidad en sus negocios; sin embargo, siempre tienen en cuenta los objetivos de la empresa y la innovación de sus productos ya que estos generan demanda en sus consumidores, además cuenta

con equipos de tecnología para el proceso de producción, así como personal capacitado para verificar la calidad del proceso. - Los encuestados en su mayoría emplean materia prima de calidad para la elaboración de sus productos, realizan seguimiento con la finalidad de medir el control de la calidad, podemos apreciar que motiva a sus empleados con incentivos económicos, asimismo evalúa la satisfacción al cliente y motiva a estos con descuentos, promociones y regalos a fin de fidelizar su empresa.

Huaman(2019) en su tesis titulada “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” manifiesta lo siguiente 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

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.

Falcon y Yaurivilca(2018) en su tesis titulada “propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de mype de la actividad económica de elaboración de productos de panadería de lima metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos (2018)” manifiesta lo siguiente: El presente proyecto de investigación tiene como estructura los siguientes capítulos: marco teórico, diagnóstico y análisis de la situación actual, desarrollo de la propuesta del modelo de gestión logística integral, validación del modelo de gestión logística integral, análisis de impacto y conclusiones y recomendaciones. El objetivo de este proyecto es crear un proceso de gestión logística integral para un grupo de micro y pequeñas empresas de la actividad económica de elaboración de productos de panadería de lima metropolitana que desean estandarizar sus procesos, para así poder atender grandes pedidos como un solo colectivo; y esto les permita desarrollarse como empresa y crecer en su sector económico. El análisis de la situación actual de las MYPE determino que estas no tienen procesos definidos para sus procesos claves. Por ello, se planteó realizar un modelo de gestión logística integral donde se desarrolló los procesos estratégicos, claves y de apoyo; enfatizando los procesos de compras, almacenamiento, despacho y distribución. Este ordenamiento documentario ayudara a organizar las actividades no solo de gestión sino también las operativas, ya que un 70% de las MYPE no tienen definidos sus actividades de trabajo. Con esta mejora de procesos se dio inicio al seguimiento y control de toda la gestión logística integral de una panadería y con ello se mejoró la productividad y rentabilidad de las empresas. Finalmente, la estandarización de los procesos en estas MYPE ayudara a que algunas se puedan agrupar y con ello participar en una licitación donde deban atender grandes pedidos, y sin antes haber realizado la homologación de sus procesos esto no

hubiera sido posible. Palabras claves: Logística Integral, MYPE, Procesos, Estandarización.

Según las cifras del Ministerio de Economía y Finanzas el porcentaje de pobreza que tienen publicado al 2017 elaborado por el Instituto Nacional de estadística e informática es que al 2017 se tiene un 20.7% de pobreza y de extrema pobreza un 4.1 %, lo cual indica que por más esfuerzo que el Estado ha hecho por que este porcentaje se vaya disminuyendo ha no se ha visto reflejado en una totalidad. Al hacer un análisis de los últimos 10 años se encontró que la pobreza ha disminuido en un 21.7%. Pero esto aún no es suficiente. En lo que respecta a Lima se tiene un 12% hasta el 2013. Identificándose así que, del total de pobreza en el Perú, aproximadamente la mitad de este porcentaje se encuentra en la ciudad de Lima. Es por esta una de las razones por la cual el proyecto de investigación se ha centrado en el análisis de Lima Metropolitana. Cabe mencionar que pobreza significa la capacidad de gasto de dinero que tiene una persona. Los procesos en micro y pequeñas empresas, como en las panaderías, no se encuentran bien definidos y es necesario un cambio gradual para la madurez de sus actividades en dichas organizaciones para facilitar el control en su marco de gestión. La aplicación de la gestión por procesos en una agrupación de panaderías del segmento micro y pequeño empresarial busca lograr la

integración de procesos de gestión representada en una sola entidad empresarial que responda eficientemente de manera conjunta y apuntando a un mismo objetivo. La agrupación de panaderías, basándose en la asociación empresarial, permite a estas

unidades económicas relacionarse en el hecho de juntarse y cooperar entre sí. Esto les permitirá obtener un desarrollo que, individualmente, no lograrían en el corto o mediano plazo. Las panaderías se fortalecen al asociarse y buscan tener una mayor representatividad frente a su mercado con la atención de pedidos de gran volumen. Es por ello que se propone la formación de un sistema básico de procesos representada por el grupo de panaderías que persigue el cumplimiento de requisitos, especificaciones y estandarización con modelos básicos de gestión. Las micro y pequeñas empresas se clasifican de acuerdo a factores de capacidad de autofinanciamiento, valor económico, productividad y crecimiento. Entre sus clasificaciones se encuentra la MYPE de subsistencia la cual se encarga de cubrir únicamente el consumo inmediato, siendo un 80% de las MYPE en el Perú las que se encuentran dentro de este grupo. El motivo por el cual la mayoría de MYPE es de subsistencia se debe a que el nivel de riesgo y las probabilidades para perdurar más de cinco años son bajas por la falta de capacidad de gestión de sus responsables. Siendo este uno de los principales motivos para el crecimiento de las MYPE, la gestión por procesos permitirá que las empresas se organicen en torno a sus actividades y sean más

eficientes. A través de las entrevistas a profundidad se ha podido determinar que quienes conforman las panaderías MYPE de Lima Metropolitana no poseen los conocimientos necesarios para desarrollarse, por ello no tienen un manejo ordenado de sus procesos, lo cual influye en el estancamiento o fracaso de este tipo de empresas. En este contexto, es imperativa la formulación y propuesta de un modelo de gestión que se adecúe a las necesidades y restricciones que puedan existir en dichas MYPE, pues la aplicación de ello implica la alineación de los objetivos de la

empresa y mantener un orden para sus procesos, lo cual influirá en el desarrollo. El sub sector de Panaderías es el más representativo dentro del sector de fabricación de alimentos con un 56.58% de participación (7 392 empresas); es por ello que el presente proyecto de investigación se enfocará en la elaboración de productos de panadería. Lima Metropolitana contiene el 41.7% de las panaderías del País, le siguen Arequipa, La Libertad y Callao con un 6.87%, 5.14% y 4.76% respectivamente. Por tal razón, el foco de investigación se delimitará geográficamente en Lima Metropolitana. Existe una clasificación de etapas de crecimiento de las panaderías, según su capacidad, variedad y volumen de producción. Además, se basa en los segmentos de mercado que se busca atender. Hay una gran brecha entre la productividad de una empresa grande o mediana de elaboración de productos de panadería en comparación a una MYPE de elaboración de productos de panadería, ya que mientras en las primeras empresas mencionadas un trabajador hace una tarea en un día, en una MYPE de productos de panadería se hace la misma tarea en dos o hasta en más días. Por tal motivo, en la presente tesis se ha propuesto que la solución para esta baja productividad en estas micro y pequeñas empresas es la optimización de procesos, ya que los dueños de las MYPE de elaboración de productos de panadería deben de saber gestionar las actividades que realizan durante todo su trabajo productivo. Entonces, esta misma solución podría ayudar a un grupo de MYPE del rubro de panaderías para incrementar su productividad. Pero en este caso, la integración de procesos iría de la mano con la estandarización de los distintos procesos dentro la empresa, para luego homogenizar los procesos a todas las MYPE de elaboración de productos de panadería, y que estos

les ayuden en su crecimiento no solo en cuanto a productividad sino también en competitividad a comparación de sus competidores. Tal como se manifiesta en el capítulo 2, la selección de las micro y pequeñas empresas para la investigación, fue debido a que ellas representan el 99.32% de las empresas peruanas, según el Ministerio de Producción en el año 2015, sin embargo, ellas solo lograron aportar, para el año 2015, menos del 40% en el PBI, debido a su baja productividad y competitividad. Asimismo, existe una relación inversamente proporcional entre el crecimiento del PBI y el desempleo, lo que implica la existencia de una relación directamente proporcional entre el crecimiento del PBI y la PEA ocupada dentro de las empresas MYPE, de la cual se obtiene que el factor de correlación entre el PBI y la PEA ocupada es $R^2=70.16\%$, que significa que el 70% de la variación de la PEA ocupada, está explicada por las variaciones que tome el PBI. Ello resulta importante de tomar en cuenta, ya que desarrollar la participación de las MYPE, mediante los modelos de gestión propuestos además del agrupamiento de empresas, permite que las panaderías participantes puedan mejorar sus procesos, los cuales serán más productivos y de mejor calidad, asimismo, incrementarán su mercado, teniendo además de los clientes que consumen diariamente sus productos, a clientes que demanden pedidos más grandes y de mayor exigencia en cuanto a los parámetros del producto final. Por lo tanto, la mejora de la productividad, competitividad y por ende al volverse sostenibles, contribuirán con la generación de empleo que como consecuencia llevará a la reducción de la pobreza. Lima cuenta con una cantidad de 9'752,636 personas, de las cuales 5'266,423 son consideradas la población económicamente activa, un 54% aproximadamente. De esta manera, nos enfocamos en la población desempleada, ya que, si una MYPE tiene mayor productividad,

tendrá mayor empleabilidad y calidad de vida para sus trabajadores. Esto puede ser logrado si se brinda una mayor atención a la gestión de las MYPE para que el aporte al PBI sea más significativo y exista mayor oportunidad a personas en subempleo, cesantes, o aspirantes (la cual conlleva a ser un porcentaje considerable). Principalmente, existe una relación inversamente proporcional o de linealidad negativa entre el crecimiento del PBI vs PEA en desempleo. Ya que el modelo está explicado por el R², que en esta ocasión es de 89.95%. Esto quiere decir que el nivel de confianza es bastante estable y que la relación que guardan estas dos variables es correcta. Al determinar ello, se da a entender la importancia del crecimiento del PBI y por qué esta investigación busca plantear un modelo que mejore la situación de las MYPE, pues estas contribuyen considerablemente al PBI. Se puede decir que si aumenta el número de MIPYMES aumenta la cantidad de PEA en Lima metropolitana. Una vez realizadas las entrevistas a profundidad a las panaderías, se pudo identificar que la mayoría de panaderías tienen proveedores que les brindan diferentes beneficios a sus clientes, ya sean brindándoles distintas capacitaciones, las cuales son muy beneficiosas para los empresarios, ya que de esa manera optan distintas herramientas a mejorar o crear nuevas recetas para plantearse en la panadería. De acuerdo a la encuesta que se realizó a las MYPE del sector de elaboración de productos de panadería, el desabastecimiento era uno de los principales problemas que aquejaba a gran parte de estas. Por ello, el modelo propuesto en cuanto al procedimiento de compras, ayuda a las MYPE a planificar, con anticipación, los pedidos a realizar a los proveedores seleccionados y así no tener inconvenientes por falta de materia prima, además los proveedores darán una línea de crédito a las empresas para que así la negociación sea más rápida y favorable para

estas MYPE. Asimismo, los proveedores llevaran la materia prima al establecimiento de las empresas, generando un beneficio más para estas. 100 Cfr. Ministerio de la Producción 2016: 32 La gran mayoría de las panaderías entrevistadas tienen pequeños lugares donde se ubican sus ingredientes, según las encuestas un 52% de panaderías tienen un almacén de ingredientes, según lo que se plantea en la propuesta a implementar, es que las panaderías tengan tres almacenes, de manera que los ingredientes se encuentren organizados y al alcance de los colaboradores de la panadería, todo esto ayudaría a que este más ordenado y cumpla con distintos estándares planteados por calidad. La mayoría de las empresas no distribuyen sus productos por distintos motivos, ya sean por no tener más gastos en distribución o evitarse el tener que contratar más empleados para realizar dicha labor, según lo investigado para la panadería, el proceso de distribución brindaría muchos beneficios ya sean económicos, de satisfacción con el cliente, y conocimiento del producto en distintos lugares de la zona. La mayoría de panaderías cuentan con tres proveedores, se puede decir que esos proveedores son fijos. En pocas ocasiones las panaderías cambian de proveedor, ya que al ser pequeñas tiendas suelen ser abastecidas con uno o dos proveedores de todos los productos que ofrecen, la mayoría de ellas venden abarrotes y productos de golosinas. Asimismo, las panaderías realizan sus compras cada semana, los principales insumos que ellas manejan son: harina, azúcar y levadura, por lo tanto, se tiene que tener un control de las cantidades usadas en el tiempo adecuado de manera de que no se malogren los insumos o el peor de los casos, evitar quedar sin insumos para poder atender una venta grande que puede solicitarse en cualquier momento. Con respecto a la distribución en las panaderías, la mayoría de ellas no distribuye, quizá por evitar costos del transporte o pagos la

persona que se encargaría de la distribución, según la propuesta de la investigación al momento que la panadería tenga que distribuir contrataran una pequeña movilidad que se encargara de la distribución evitando así costos de mantenimiento de la movilidad y espacio que ocupe. Cabe recalcar que dicha movilidad será evaluada por calidad. Al saber que la mayoría de panaderías no tienen control de las ventas que se realizan o controles con respecto a sus insumos utilizados. Se plantea un procedimiento el cual se encargue de tener un control median formatos planteados para el control de insumos usados y un check list de los productos que salen de almacén con respecto a los productos terminados. Este procedimiento ayudara a manejar y controlar las entradas y salidas de manera ordenada. Los procesos del modelo de Gestión Logística Integral presentados tienen como objetivo lograr que las MYPE de investigación se adecuen a las actividades que se han propuesto para atender grandes pedidos. Es por ello, que las características de la asociación es que las empresas involucradas tengan los mismos procesos logísticos y se complementen entre ellas para tener una mayor sostenibilidad. Además, este vínculo entre empresas ayuda a mejorar los procesos logísticos y responder con agilidad los cambios de la demanda. Los impactos desarrollados en el proyecto de investigación se tomaron en cuenta de acuerdo a su intervención en el desarrollo, sostenibilidad y crecimiento de una empresa. En el capítulo 5, se toma en cuenta, en primer lugar, las dimensiones social, económica y ambiental porque se consideran aspectos que deben mantener un equilibrio para lograr un desarrollo sostenible, que no comprometa los recursos a futuras generaciones y que fomente progreso y respeto por el ambiente. Así también, se toma en cuenta el aspecto legal, debido a que toda empresa se rige por políticas que debe cumplir; finalmente, se toma en cuenta el impacto tecnológico, ya que

vivimos en una generación de tecnología creciente que cada vez impacta en la forma de crecimiento de la productividad por medio de la innovación de procesos, productos y gestiones. Una vez reconocido todos los impactos involucrados en la investigación, se

realizó la matriz de impactos, la cual dio como resultado un valor promedio de 18.13. Dicho valor permite clasificar que tipo de variables se tiene en la propuesta, de manera que se pueda tener la relación de todas las variables. Los resultados del plano cartesiano son que se cuenta con variables activas, críticas y reactivas, lo cual involucra que todas las variables planteadas se relacionan entre sí, y el mínimo cambio en alguna de ellas hace que afecte las demás, asimismo se puede mencionar que las variables en las cuales se tiene que tener un mejor y continuo control son las de impacto tecnológico, económico y social. Se identificó los stakeholders o interesados tanto internos como externos en la investigación del sector de alimentos de panadería que interactúan en la propuesta de gestión por procesos a fin de que las empresas vayan a la par con el entorno y puedan permanecer en un mercado competitivo y poder conocer con precisión las expectativas y aspectos participantes dentro de la estrategia de los negocios. Se encontró a los empresarios o dueños de los micros o pequeñas empresas de panadería, en segundo lugar, a los trabajadores, encargados administrativos y ayudantes de producción. Por otro lado los vecinos, tiendas cercanas, instituciones, restaurantes y otros son los clientes considerados como uno de los interesados fundamentales. Los proveedores están involucrados directamente, la comunidad, las entidades gubernamentales mantienen un aporte importante en las panaderías pues de ellas dependen su aprobación para su funcionamiento. Entre otros interesados en la investigación, son las empresas

prestadoras de servicios. Por último, la competencia cuyo interés incrementa al relacionarlo con empresas de mayor tamaño.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gomez(2013) en su tesis titulada “Análisis y Propuesta para la Mejora de la Gestión de Calidad y Medio Ambiente en las Pequeñas Empresas Panificadoras de Valledupar” manifiesta lo siguiente: Se analizan los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y legislación sanitaria nacional obligatoria en panaderías pequeñas de Valledupar. Se compara en una muestra de seis panaderías; mediante observación, listas de chequeo y entrevistas, los Sistemas de Gestión actuales frente a los propuestos por las normas técnicas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y la tenencia del Registro Sanitario. Los resultados indican que en las pequeñas panaderías, no se aplican la mayoría de los lineamientos de las normas técnicas internacionales ISO; y que en todas las panaderías se están acogiendo a la reglamentación nacional sanitaria obligatoria, pero aún la totalidad no poseen registro sanitario. Finalmente, acorde a los resultados obtenidos se propone plan de mejora que permita cerrar brechas entre los Sistemas de Gestión actuales con los Sistemas Integrados de Gestión bajo las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

La tendencia actual es la implementación de Sistemas Integrados que permitan mejorar la gestión empresarial, aumentar la satisfacción y ser sostenibles ambientalmente; pero las pequeñas panaderías se han atrasadas y por fuera de la tendencia por falta de competencia, recursos y conciencia. Los resultados obtenidos tienen concordancia con investigaciones anteriores; es el caso de la investigación

realizada por el SENA (2006), titulada “Actualización de la caracterización ocupacional del sector de panificación y repostería en Colombia”. Con respecto a las listas de verificación: Mayor flexibilidad e inclusión en la lista de verificación para los Sistemas de Gestión de Calidad porque se utilizan 6 criterios de valoración, mientras que en la lista de verificación de los Sistemas de Gestión Ambiental solo se utilizan dos. Se dificulta la comparación entre los dos Sistemas de Gestión debido a que se utilizaron dos escalas de valoración diferentes. Se observa que los propietarios y empleados desconocen las normas que conforman la familia ISO; sin embargo, muestran disposición para adoptar modelos de calidad que mejoren su gestión, productividad y competitividad; pero, se percibe poca conciencia ambiental. Los principales resultados del diagnóstico fueron: Se cumple de forma parcial ó total con el 43,3% de los lineamientos de los Sistemas de Gestión de Calidad según NT ISO 9001:2008. Se encontraron las mayores deficiencias en las generalidades de los sistemas de gestión de calidad, con incumplimiento total de 77%. Se detectó mayor cumplimiento en la gestión de recursos del SGC, con el 50% de los lineamientos cumplidos formal e informalmente. Se cumple con el 31% de los criterios de los Sistemas de Gestión Ambiental, siendo la preparación y respuesta ante emergencia la de mayor cumplimiento; aspectos ambientales y revisión por la dirección con el menor cumplimiento (0%). Cinco de las seis panaderías visitadas todavía no cuentan con registro sanitario emitido por el Invima; sin embargo, se encuentran implementando las buenas prácticas de manufactura – BPM, para conseguirlo. Prevalece la informalidad en los procesos, procedimientos y métodos de trabajo

Sarabia(2016) en su tesis titulada “Sistema de gestión de servicios en la panificadora San Cristóbal, parroquia san camilo de la ciudad de Quevedo.” Manifiesta lo siguiente: Las empresas en la actualidad se enfrentan a un mercado muy competitivo y a un exigente consumidor, es por eso el reto de elaborar productos y estrategias comerciales las cuales puedan hacer eficaz la importación y comercialización de productos derribados de la harina, lo cual la presente investigación presenta el siguiente problema científico ¿Cómo diversificar los servicios que se ofertan en la panadería San Cristóbal de ciudad Quevedo? Partiendo del empleo de los métodos de la ciencia como en el orden teórico, empírico estadístico, matemáticos para alcanzar el objetivo: Diseñar un sistema de gestión para la diversificación de servicios en la panificadora San Cristóbal,

Parroquia San Camilo de la Ciudad de Quevedo. Como resultado se obtiene el diseñar un plan para la implementación de sistema de gestión para la diversificación de servicios de la panadería. Por tal motivo en el mundo globalizado las empresas, independientemente de su tamaño, enfrentan demandas respecto a rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente, diseñado a la medida de sus procesos comerciales, puede ayudar a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global que hoy se dinamiza a pasos agigantados.

Con el análisis de los resultados logrados en la presente investigación se puede concluir y a la vez, tener precisa y clara idea de cómo estructurar la implementación de un nuevo servicio en la panificadora. Mediante las comparaciones económicas - financieras se puede evidenciar los gastos adquiridos tanto como los que se lograran a partir del flujo de caja mensual

German(2014) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión por procesos y propuesta de mejora en una empresa panificadora ubicada en la ciudad de Quito. Caso: panificadora Mi Buen Pan.” Manifiesta lo siguiente: El presente estudio, se enfoca en la realización del análisis interno y externo de la Panificadora Mi Buen Pan, su historia, su trascendencia en el tiempo y su situación actual. Con la realización del análisis externo se determinó las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que son parte de la empresa. En el análisis interno se determinó la inexistencia de un plan estratégico, así como de la visión y misión de futuro. Con estos antecedentes se procedió a realizar el análisis de procesos para lo cual se comenzó con la identificación y levantamiento de los procesos actuales de la panificadora y el análisis del valor agregado, para determinar las oportunidades de mejoramiento. Se elaboró el inventario de procesos y se diagramó los procesos con la utilización de flujo gramas. A partir de la identificación y diagramación de los procesos actuales, se diseñó el mapa de procesos de la empresa, en el cual se incluyeron procesos gobernantes, los cuales no fueron identificados anteriormente. El Mapa de procesos contiene procesos gobernantes, de cadena de valor y de apoyo, a los cuales se realizó el análisis de valor agregado para finalmente elaborar el manual de procedimientos propuesto para la panificadora, el cual incluye actividades que generan valor al cliente o a la empresa.

IX Mediante los procesos propuestos, también se definió indicadores de gestión, los cuales servirán para realizar un adecuado control y seguimiento de los procesos, para enfocar a la empresa en el mejoramiento continuo. Con todos estos antecedentes, se propone la implementación de un sistema de gestión por procesos para la

Panificadora Mi Buen Pan, el cual será implementado con la aprobación de la administración de la empresa y buscará la consecución de los objetivos y metas planteada.

Una vez concluido el Análisis Institucional, el levantamiento de los procesos actuales, el diseño de los procesos propuestos y la elaboración de la propuesta de implementación y mejoramiento de procesos, se ha obtenido las siguientes conclusiones: La Panificadora Mi Buen Pan, a lo largo de los años ha desarrollado una filosofía de elaboración de productos de calidad, basándose en técnicas artesanales, lo que ha permitido ganar prestigio frente a los clientes y lograr fidelización hacia los productos tradicionales y las nuevas creaciones, este antecedente ha permitido tener una visualización clara para la formulación de la visión, misión, objetivos, políticas y la creación de un Sistema de Gestión Basado en Procesos. La Panificadora no cuenta con Unidades Administrativas definidas, ni roles gerenciales, lo que conlleva a la falta de asignación de atribuciones y responsabilidades a los integrantes de cada área. El sistema administrativo es llevado de manera empírica, dificultando al Gerente Propietario la consecución de actividades de control y supervisión de las actividades realizadas en la Panificadora, por falta de tiempo o delegación de funciones a personal capacitado para realizar actividades específicas de cada puesto de trabajo. La Administración actual no cuenta con procesos documentados, que permitan a los trabajadores seguir lineamientos en la ejecución de sus actividades, lo cual dificulta estandarizar los resultados obtenidos de cada proceso. Debido a la falta de procesos se evidencia la poca interacción entre los colaboradores de la empresa. El sector panificador carece de mano de obra calificada, lo cual dificulta la selección de personal idóneo, la

Panificadora Mi Buen Pan, invierte mucho tiempo en capacitar a los nuevos empleados que ingresan, lo cual afecta el normal desarrollo del negocio. La oferta de materia prima es variada, sin embargo, pocos proveedores ofrecen productos de calidad, entrega inmediata y seriedad, esto conlleva a la búsqueda constante de proveedores, para evitar el desabastecimiento de materia prima primordial para la realización normal de la producción. Los descargos de Materia prima utilizada en la producción y el control del inventario de producto terminado, se realiza de manera manual, calculando de manera aproximada cada uno de estos ítems, lo que dificulta el control óptimo tanto de materia prima como de producto terminado. El método de producción artesanal, ayuda a mantener la calidad en los productos elaborados, pero de la misma manera no permite la producción de altos volúmenes por sus limitaciones, esto junto a otros factores como la planificación de mantenimiento, da como resultado una producción limitada que no permite el correcto abastecimiento de productos a las sucursales. La distribución del producto terminado se realiza sin control alguno, debido a que la persona que lo realiza es el Propietario, esta actividad demanda de gran cantidad de tiempo y esfuerzo, lo que impide que el propietario del negocio dedique su conocimiento, destrezas y habilidades en la dirección de la Panificadora, entregando estas funciones a personal de confianza, y estableciendo los controles respectivos. La falta de conocimiento de herramientas administrativas y la implementación de la Gestión Basada en Procesos ha eclipsado la expansión del negocio, la palabra proceso es vista como un problema y no como una solución a los intereses de la panificadora. El desarrollo tecnológico es uno de los puntos menos atendidos por parte de la dirección, se dispone de un sistema de facturación, que no

cuenta con módulos que permitan la integración total de la empresa, y la toma adecuada de decisiones, por falta

de información oportuna. La Panificadora cuenta con un contador que realiza limitadas funciones, debido al poco tiempo que le dedica al negocio, las actividades contables realizadas se enmarcan en dar cumplimiento a los órganos de control del Estado (SRI, IESS, MRL). Estas actividades no denotan el accionar completo del giro del negocio, ya que esto conlleva realizar actividades que generen información del estado actual de la Panificadora, para saber si el negocio está funcionando de manera correcta. Al no existir planificación estratégica, ni procesos se dificulta la medición de resultados, ya que no se cuenta con información histórica, que permita determinar si existe incremento o decremento de las metas planteadas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

GESTION DE CALIDAD

Según el libro Técnicas para la Gestión de la Calidad del autor de Pedro Grima Cintas nos dice que es hablar de un correcto manejo de la gestión de calidad dentro de la administración el cual aplicamos en dentro de la empresa tal como es la idea de Juran. “Juran afirma, en un esfuerzo de síntesis, que cualquier actividad de gestión consiste en tres procesos interrelacionados: Planificación, Control y Mejora” (Técnicas para la Gestión de la Calidad, 1995, p.10).

Ante lo expuesto por Juran deseo dar mi punto de vista referente a lo que es una gestión y calidad en partes genéricas, tomando en cuenta las referencias ubicadas en el libro Introducción a la Gestión de la Calidad del año 2007:

La gestión, es una acción que esta ligada a todo proceso que se quiera realizar para lograr un propósito, toda gestión que realicemos nos ayudara a tomar desiciones para el futuro.

La Calidad, por otro lado, se entiende a la manera la cual se entrega el producto y/o servicio los cuales deben ser superados desde el inicio del proceso.

Características de la Gestión de la Calidad

En el libro “Gestión integral de la Calidad” de Lluís Cuatrecasas y Jesús Gonzales (2017) afirman:

1. Establecimiento de la calidad y su nivel

Ante todo, el nivel de calidad y los requerimientos del producto o servicio los establece y define el cliente. El que decide si el producto o servicio es adecuado y verifica si el cumplimiento de las características satisface sus necesidades es el propio cliente. Por tanto, la empresa ha de captar su confianza ofreciéndole la calidad que desea. Se debe tratar de comprender y determinar los criterios y valoraciones que tiene el cliente, saber escucharle en todo momento y actuar en consecuencia.

2. información, educación y motivación

No se puede exigir una implicación activa de todos los recursos humanos en una adecuada información y formación sobre los conceptos de calidad, los objetivos que persigue la empresa, las mejoras que se obtienen y, sobre todo, la forma práctica y efectiva de cómo aplicar las ideas de calidad. La información lleva asociado otro concepto importante: la motivación.

3. El liderazgo activo de la dirección

La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad. La gestión de la calidad debe contar con todo el apoyo y liderazgo de la dirección y esta, a su vez, debe implicarse practicando con el ejemplo en la consecución de los objetivos de la calidad de forma activa y constante. En el marco de este liderazgo es aconsejable un estilo de gestión participativa que promueva un consenso en la toma de decisiones, con la implicación de todos los participantes.

4. Ventaja competitiva

La calidad constituye un factor básico para obtener ventajas competitivas. La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio.

5. Implementación de todos los recursos humano

Para aplicar una gestión estratégica basada en la calidad es necesario que toda la organización, comenzando desde la alta dirección y terminando por el último

operario, este involucrada y participe del proyecto común. Por este motivo, os recursos humanos representan un papel esencial en el desarrollo y obtención de los objetivos de calidad. Será imposible llevar a cabo tales objetivos de calidad marcados si no existe una clara motivación de todos los testamentos que forman la organización de la empresa, con entusiasmo y con la convicción plena de que es la mejor forma para satisfacer plenamente a todos los clientes y alcanzar el grado de excelencia.

6. Los proveedores

El papel que desempeñan los proveedores resulta fundamental para que la aplicación de la calidad llegue a realizarse de forma efectiva. Los proveedores constituyen el primer eslabón de la cadena y sobre ellos habrá que actuar para obtener la calidad desde el origen. Debe existir un compromiso de calidad para que los objetivos sean comunes. La calidad de nuestros productos no depende exclusivamente de nuestra organización, sino que vendrá supeditada al nivel que presente la misma en los suministros de los proveedores.

7. Ética de la calidad

Existen una serie de preceptos o actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad, algunos de los cuales se enumeran a continuación:

Hacerlo bien desde el principio: es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad.

Prevenir la aparición de los fallos. Se han de analizar las causas de los defectos antes de que lleguen a producirse, con lo que disminuyen los costes y esfuerzos para tratar de solucionarlos.

Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos como forma de aprender y avanzar. Hay que evitar buscar culpables y dedicarse a hablar la forma de que no vuelvan a ocurrir tales defectos.

Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica.

La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores. Un exceso de calidad sobre el nivel requerido puede no ser apreciado y resultar costoso.

La calidad debe implicar un clima de sensibilidad y preocupación en la empresa por el entorno social y medioambiental.

Importancia de la Gestión de la Calidad.

Una buena gestión se basa entonces en un buen sistema de objetivos. Sin objetivos es imposible planificar, organizar o controlar adecuadamente. A menudo los objetivos se establecen mal, suelen confundirse con políticas o con buenas intenciones. (Pola, Maseda, Ángel. Gestión de la calidad, Marcombo, 1988).

Técnicas de Gestión de la Calidad

Normas ISO 9001

Según el artículo “Sistema de Gestión de Calidad en base a las normas ISO 9001” emitido en diciembre del 2008 mencionan los siguientes principios como importantes para la aplicación de una buena gestión de la calidad:

1. Enfoque al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas del cliente.
2. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del Personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debiera ser un permanente de esta.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Para aclarar estos principios deseo detallar que utilizar una gestión de calidad en las empresas es un factor muy beneficioso en la venta de nuestros servicios o productos, esto debido a que mantendremos un estándar y un propósito y así lograr los objetivos de la empresa.

La filosofía de Deming

Considerado uno de los pioneros en la administración y gestión detallare algunas características de la filosofía de Deming a la cual también se describirá el ciclo de este, en el libro *Introducción a la Gestión de la Calidad* (2007) afirma: “los métodos estadísticos proporcionan el único método de análisis que sirve de guía para entender los fallos y reducirlos” (p.31). para tener mas en claro este punto nos refiere que las estadísticas serán de gran apoyo para poder analizar las fallas que encontraremos y darle una mejor solución.

Ciclo de Deming

Siguiendo con los definiciones y estilos de E. Deming del libro *Introducción a la Gestión de Calidad*, se detalla el ciclo de Deming como factor de solución de problemas.

Planificar (Plan): Significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa-efecto y ver las hipótesis de solución.

Realizar (Do): Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan.

Controlar (Check): Compara el plan inicial con los resultados obtenidos.

Actuar (Act): Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora.

Juran y la Trilogía de la Calidad

Joseph Juran jugo junto a Deming un papel destacado en las enseñanzas de la mejora de la calidad de la industria japonesa durante los años 50. Estuvo desde un principio orientado a la gestión, centrándose con posterioridad en la planificación e la calidad. En 1951 publicaa Quality Control Handbook, uno de los manuales de calidad más completos que existen. (Introducción a la Gestión de Calidad, 2007, p.36)

La Trilogía de Juran (trilogía de calidad)

Según el libro Introducción a la Gestión de la Calidad del año 2007 afirma: Una de sus principales aportaciones es la denominada trilogía de calidad, en la que indica la relación existente entre planificación, control y mejora de la calidad. Para Juran la calidad no surge de forma accidental sino que debe ser planificada.

1. la planificación de la calidad consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes.
2. El control de la calidad es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación.

3. La mejora de la calidad trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores.

LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Hablaremos de las Mypes y para ello veremos que es lo que encontramos en nuestras leyes:

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria. (Ley 28015, 2003)

Entonces dentro de nuestro país mantenemos leyes que ayudan a mejorar el ámbito de las Mypes ofreciendo oportunidades para aquellas personas que lo requieran generando orden al momento de crearse una Mype en nuestro país, a la vez existe otra ley que ayuda a la comunidad de Micro y Pequeña Empresa como por ejemplo la Ley 30056, publicada el 02 de julio del 2013 la cual establece la modificación de otras leyes para ayudar e impulsar al mejor desarrollo empresarial como también al crecimiento de la comunidad.

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida 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. (Ley 28015, 2003)

Según el **artículo 03 de la Ley 28015** emitida en el año 2003, las Mypes deben de reunir con ciertas características para proclamarse dentro del rango de Micro o Pequeña Empresa, estas características se deben de desarrollar conforme a lo siguiente. Ley 28015 (2003) afirma. “El número total de trabajadores, la microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive, la pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive” (p.02).

A su vez nos mencionan que los niveles de venta anuales para dichas empresas también deben de cumplir con ciertos estándares. Ley 28015 (2003) afirma: “Niveles de ventas anuales, la microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias – UIT, la pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias – UIT” (p.02).

“Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector”(p.02).

Siguiendo con los artículos de la Ley 28015 resalto el artículo 05 el cual es muy importante ya que nos menciona las pautas sobre el lineamiento estratégico del estado en referencia de las MYPE. Ley 28015 (2003) afirma: “Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad

de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados” (p. 02).

El gobierno nos brinda ayuda para poder sacar adelante nuestra Mype y para ello:

Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intrasectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPE y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico. (Ley 28015, 2003, p.02)

Y también dentro de la Ley encontramos ayuda para la mejora de las Mype por parte del estado.

Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional, difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE, Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones, propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo, promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la

implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas, promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE. (Ley 28015, p. 03)

En el artículo 28 de la Ley 28015 nos indica que el estado ofrece financiamiento a aquellas personas que deseen incursionar en las Mypes con el fin de apoyar al pequeño empresario:

Acceso al financiamiento El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados. El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. (Ley 28015, 2003, p.09)

También nos indica en la presente Ley lo siguiente. “Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero” (Ley 28015, 2003, p.09). Por lo cual es de mucha ayuda el saber y aplicar de manera correcta los estándares que presenta dicha ley.

Importancia:

Es relevante saber que las Micro y Pequeñas empresas son generadoras de empleabilidad por lo cual ayudan al desarrollo constante de un país levantando la

económica, según referencias se tiene de conocimiento que las Micro y Pequeñas empresas forma un 80% del eje económico la cual proporciona cerca del 45% del PBI dentro del país.

Concluyendo la importancia de las Mypes refleja en el crecimiento y desarrollo de la actividad económica de nuestro país por lo cual invertir en ellas y desarrollarse como crear programas de apoyo servirían mucho para seguir progresando en nuestra economía, si se aplica y se desarrolla de manera correcta lo que generaremos es reducir en un porcentaje la pobreza causa que genera problemática en nuestro país por tener un índice elevado de pobreza, es así que unas de las causales e importancia para constituir una Mype seria por lo siguiente:

- Generadoras de empleabilidad constante y vigente.
- Reducción de pobreza en lugares lejanos del país.
- Incrementa y alienta el espíritu empresarial y orilla a imitación por otras personas.
- Fuentes primordiales del desarrollo en el sector privado.
- Aportan al ingreso nacional y al crecimiento empresarial y económico.

Según el artículo titulado “Sistema de Gestión de Calidad en Base a las Normas ISO 9001 indica que existen beneficios por aplicar un buen sistema de gestión de calidad en sus siglas SGC el cual detallo:

¿Qué beneficios tiene trabajar con un SGC?

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.

- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costos.
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.

BENEFICIOS

Beneficio es una palabra que se origina del latín *beneficium*, que significa bendición o una acción positiva. El recibir o dar un beneficio representa una buena acción que, con seguridad, genera bienestar y felicidad. Los beneficios más comunes se dan en el campo de lo económico y lo social. (significados.com, 2017)

SECTOR PRODUCCION

Producción

Los fabricantes producen artículos tangibles, mientras que los productos de servicios a menudo son intangibles. Sin embargo, muchos productos son una combinación de un producto y servicio, lo cual complica la definición de servicio.

Según Heizer y Render nos indican que Producción es: “Es la creación de bienes y servicios”

Panificadora

La definición técnica dice que una panificadora es un pequeño electrodoméstico, del tamaño de una freidora, que sirve para hacer pan en casa de forma sencilla, automatizando todo el proceso: mezcla, amasado, levado y horneado. (mundo panificadora, 2018)

Para Heinrich, en su libro Seis mil años de Pan (Publicado por S. Publishing en 2007), la tradición del oficio de la panadería viene, desde los antiguos egipcios 4000 A.C, quienes fabricaron los primeros hornos para la fabricación del pan, el cual era utilizado para alimentar al pueblo y en rituales y ceremonias religiosas.

2.3 Marco conceptual

Davidson (2006) afirma, que fue durante la edad media, donde se oficializa este arte en los pueblos europeos, donde era frecuente que en cada pueblo, un señor tuviese una panadería, que en realidad era un horno público. Las amas de casa llevaban la masa que habían preparado al panadero, quien usaba el orno para cocer el pan.

Según la aclamada experta en panadería y horneado Hensperger (2002), éste producto ha sido el pilar nutricional de la alimentación a nivel mundial y es igualmente significativo entre los pueblos, así como el arroz representa la base alimenticia de los países asiáticos y el maíz lo es en grandes zonas del continente Americano.

Tejera (1993), afirma que con la invención de la energía eléctrica se sustituyen las aspas de los molinos por la electricidad. Surgen los motores eléctricos. Aparecen los cilindros en reemplazo de las muelas del molino. A sí cada vez más se van reduciendo los costos de producción, además se aumenta la producción y las variedades y calidades del pan.

Según la definición otorgada por el Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española, “Panadería es el sitio, casa o lugar donde se hace o se vende el pan

Para Hensperger en su libro El pan (publicado por Simon & Schuter Source en 2002), éste es un alimento básico que forma parte de la dieta tradicional en Europa, Oriente Medio, India y América. Se suele preparar mediante el horneado de una masa elaborada fundamentalmente con harina de cereales, sal y agua. La mezcla en algunas ocasiones suele contener levaduras para que se fermente la masa y sea más esponjosa y tierna.

Heinrich (2007), comenta “El pan ha sido tan importante en la alimentación humana que se considera como sinónimo de alimento en muchas culturas, no obstante participa en muchos rituales religiosos y sociales, además no cabe duda que este oficio es una profesión fundamental en nuestra sociedad y que constituye para quienes la ejercen, una nutritiva y alegre opción de vida, heredada a través de una tradición ancestral”.

La historia del pan y sus orígenes, según los expertos, se remonta al periodo neolítico, mismo en el que afirma Gordon (1986), “Es la época cuando se dio

una transformación de la sociedad recolectora de frutas y granos, en productora de los mismos, por lo que se dice que se convirtió en sedentaria, presentándose la división del trabajo entre los seres humanos”.

III. HIPOTESIS

Hipótesis general

La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P.. Departamento Lima, periodo 2016.

Identificación de variables de la hipótesis general:

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: Beneficios

Hipótesis específicas:

- a) La gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P.. Departamento Lima, periodo 2016.
- b) Las características de la gestión de calidad influyen en las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P.. Departamento Lima, periodo 2016.
- c) Los beneficios logrados influyen en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P.. Departamento Lima, periodo 2016

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se ha utilizado un diseño:

No experimental

Se diseño nuestra investigación no experimental ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

Kerlinger y Lee (2002) nos dicen que la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente (p. 504).

Transversal

Se diseñó como transversal porque el diseño de investigación no ha variado a la realidad y por qué se recolectará datos en un solo momento y en un tiempo determinado.

“los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (ibidem, p.270).

Cuantitativo

La recolección de datos se realizó en base a una matriz de datos mediante un instrumento de medición.

El Enfoque Cuantitativo es secuencial y probatorio. Parte de una idea que va acotándose y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolló un plan para probarlas (diseño), luego se miden las variables y se realizan conclusiones. (Definiciones De Los Enfoques Cuantitativo y Cualitativo, Sus Similitudes Y Diferencias, p. 01).

Descriptivo

Consistió en definir situación, contextos y eventos los cuales fueron acoplados en nuestra investigación.

Según Hernández S.R., Fernández C.C and Baptista L.P. (2003) menciona que en el tipo de investigación descriptiva se busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

4.2. Población y Muestra

Población

La población de estudio estuvo constituida por un total de 20 Mypes del rubro de panaderías en la Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Ciudad de Lima.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (P.114)

Muestra

La muestra estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas de la Urbanización de Infantas, las cuales deben estar formalizadas (contar con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad) y sus clientes tanto internos como externos, las que deben cumplir con el perfil contemplado en la metodología propuesta.

La muestra fue el 100 % de las panaderías de la urbanización.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38)

4.3. Tabla N° 1.- Definición de operacionalización de variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES	MEDICIÓN
Gestión de calidad	Se entiende por gestión de calidad al conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa Pola, (2009).	Planificar	<i>En la planificación seleccionamos información y hacemos suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales</i>	<i>Definición</i>	<i>Nominal</i>
				<i>Metas</i>	<i>Nominal</i>
		Organizar	<i>Es establecer procesos, su número está sujeto a reglas, orden, armonía y dependencia de las partes que componen un todo.</i>	<i>Orden</i>	<i>Nominal</i>
		Controlar	<i>Es la etapa en el proceso donde se permite inspeccionar, fiscalizar, comprobar y evaluar que las tareas se realicen de acuerdo a lo establecido para que se alcancen los objetivos planteados.</i>	<i>Inspeccionar</i>	<i>Nominal</i>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN
Beneficios en las MYPES	Busca lograr su mejor desempeño mediante la productividad y la competitividad que producen rentabilidad para la organización. (Hernández y Rodríguez, 2006)	Productividad	<i>Es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costos, etc) durante un periodo determinado</i>	<i>Motivación</i>	Nominal
		Rentabilidad	<i>La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocios y mejoras personales.</i>	<i>Oportunidades</i>	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizaron los siguientes elementos:

La encuesta

Es la técnica más común que se utilizó ya que consta de un cuestionario de preguntas el cual se le realiza a diferentes personas con el propósito de recolectar la información que se requiere para nuestro trabajo.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos, p.143)

Instrumento

Para poder tabular las diferentes respuestas que hemos obtenido de nuestra encuesta se utilizó la hoja de cálculo (Excel).

Los instrumentos son aquellas herramientas que se utilizan en la recolección de datos. (Métodos De Recolección De Datos Para Una Investigación, 2014)

un cuestionario estructurado de 17 preguntas:

- 11 referidas a las características de la empresa.
- 4 referidas a la gestión de calidad.
- 1 referida a los beneficios de las empresas Mypes.

4.5. Plan de análisis

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística para la tabulación de los datos, los cuales fueron recabados de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Para poder obtener la información requerida usamos la técnica de encuesta a las 20 mypes, en nuestra encuesta se formularon 17 preguntas las cuales preguntamos sobre la gestión de calidad, los beneficios, Mypes y la empresa del sector producción como lo es panificadora y lo que esta aporta a nuestra comunidad.

Herramienta utilizada:

Para procesar los datos utilizamos las herramientas tecnológicas como lo es Microsoft Excel.

4.6. Tabla N° 2.- Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	HIPOTESIS	METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO, TECNICAS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del Sector Producción - Rubro de Panadería, Urbanización Infantas, Distrito de S.M.P., Departamento Lima, periodo 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panificadora de la Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento de Lima, 2016. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016. Determinar el logro de los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016. Determinar si la gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panadería, Urbanización de Infantas, Distrito S.M.P., Departamento Lima. 2016. 	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Beneficios</p>	<p>Población:</p> <p>La población consiste en 20 Mypes del sector producción rubro panificadora del Distrito de San Martin de Porres.</p> <p>Muestra:</p> <p>Consta del 100% de 20 mypes del sector Producción rubro Panificadora del Distrito San Martin de Porres.</p>	<p>La gestión de calidad influye significativamente en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panificadora de la Urbanización Infantas, Distrito S.M.P., Departament o de Lima, 2016</p>	<p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Por qué se realizó sin manipular deliberadamente las variables.</p> <p>Gestión y Calidad es decir se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto</p> <p>Transversal</p> <p>Por qué la investigación estuvo centrada en analizar cuál es el nivel o estado de las variables.</p> <p>Descriptivo</p> <p>Porque consistió en definir situaciones, contextos y eventos.</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Porque la recolección de datos se fundamentó en el uso de procedimiento e instrumento de medición.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Escala:</p> <p>Nominal</p>

4.7. Principios éticos

El presente trabajo de investigación fue dirigido hacia las Micro y Pequeñas empresas panificadoras bajo los estándares que aplica realizar una investigación como esta, los principios a utilizarse fueron revisados del código de ética de investigación de ULADECH según como se detalla a continuación:

Principio de confiabilidad

En este trabajo de investigación, la información utilizada fue con absoluta confiabilidad, donde presentamos bibliografías y hemos consultado con autores que nos garantizan la veracidad que tiene la investigación para un buen resultado.

Principio de respeto

La información para realizar el presente trabajo se elaboró respetando los pensamientos de las personas a entrevistar, dando mejoras y mayores conocimientos para el avance de su empresa.

Principio de justicia

Para el presente trabajo todas las personas entrevistadas han recibido un trato justo y libre de tomar la decisión de seguir o no con las preguntas para la ayuda en mi investigación.

Principio de confidencialidad

En el presente trabajo de investigación todas las informaciones recabadas de las personas entrevistadas estarán bajo confidencialidad y la información que se recabo será estrictamente privada y solamente de uso en el presente trabajo de investigación.

Principio de veracidad

Tenemos en claro que toda falsificación de datos es delito y al ser un trabajo de investigación serán de lectura pública para futuras investigaciones.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados:

Tabla N° 3:

Edad del encuestado

EDADES	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
18 a 25 años	2	10 %
26 a 35 años	5	25 %
36 a 45 años	8	40 %
46 a más años	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Base de datos propia

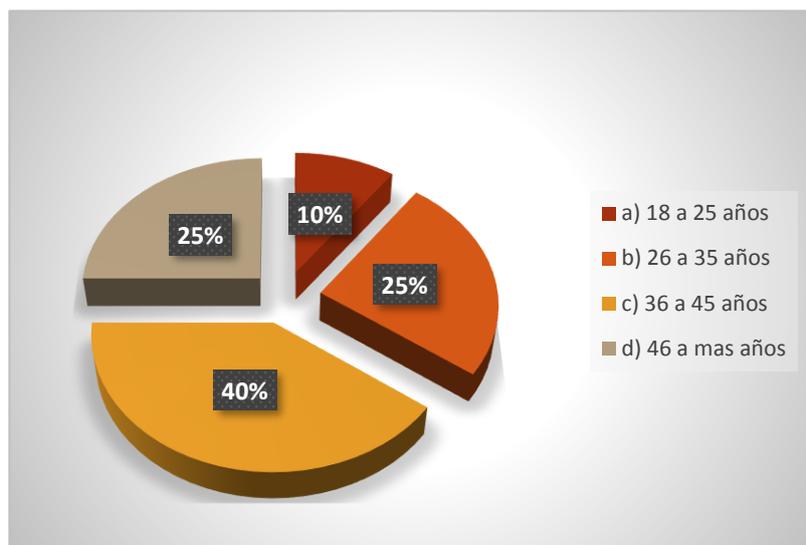


Figura N° 1: Edad del encuestado

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, en el 10% de la edad de los encuestados esta entre los 18 y 25 años, el 25% entre los 26 y 35 años, el 40% entre los 36 y 45 años y 25% restante tienen más de 46 años de edad.

Tabla N^a 4:

Sexo del encuestado

SEXO	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Femenino	8	40 %
Masculino	12	60 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

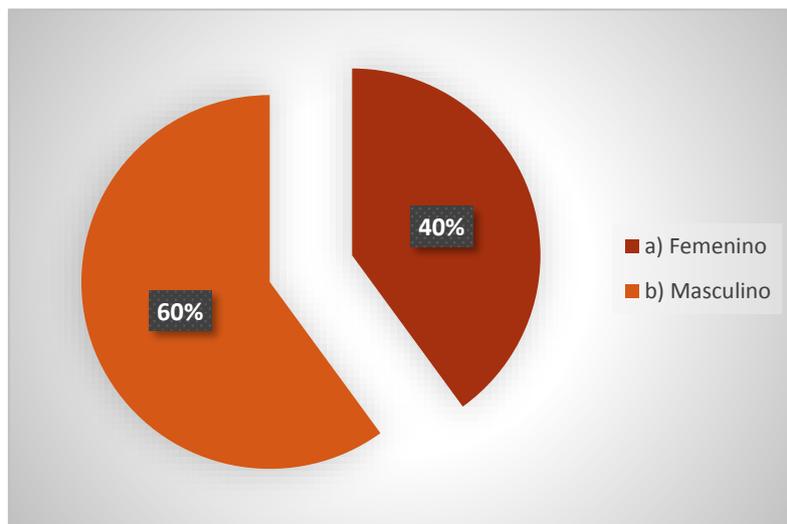


Figura N^a 2: Sexo del encuestado

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, en el 40% de los encuestados son del sexo femenino y el 60% de los mismos son del sexo masculinos.

Tabla N^a 5:

Estado civil

ESTADO CIVIL	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Soltero	6	30 %
Casado	7	35 %
Viudo	2	10 %
Divorciado	5	25 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

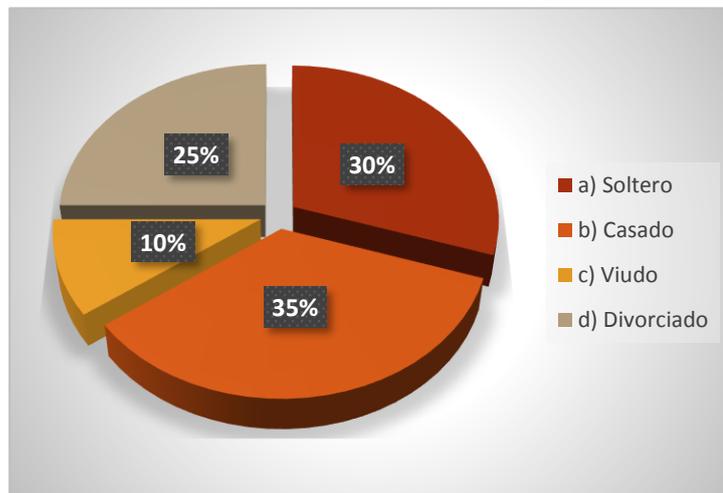


Figura N^a 3: Estado civil

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 30% de los encuestados son solteros, 35% son casados, 10% son viudos y el 25% son divorciados.

Tabla N^a 6:

Profesión

PROFESION	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Contador	4	20 %
Administrador	8	40 %
Otros	8	40 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

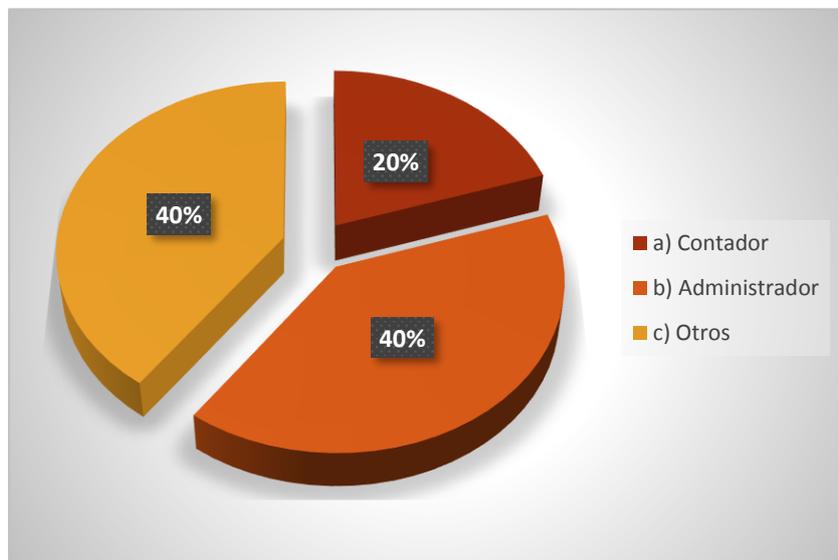


Figura N^a 4: Profesión

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 20% son contadores, 40% son administradores y el 40% restantes solo tienen conocimientos y estudios básicos del rubro de panificadoras.

Tabla N^a 7:

Ocupación dentro de la empresa

OCUPACION	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Gerente	6	30 %
Administrador	8	40 %
Contador	4	20 %
Otros	2	10 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

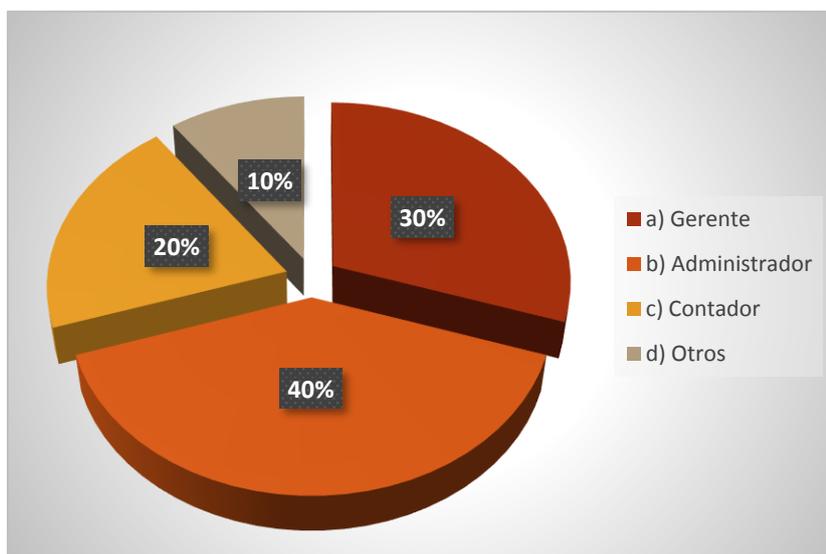


Figura N^a 5: *Ocupación dentro de la empresa*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 30% de los encuestados son gerentes, 40% son administradores, 20% son contadores y 10% tienen diferentes ocupaciones dentro de la empresa.

Tabla N^a 8:

Tiempo dentro de la empresa

TIEMPO DENTRO DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
0 a 1 año	3	15 %
2 a 3 años	5	25 %
4 a más años	12	60 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

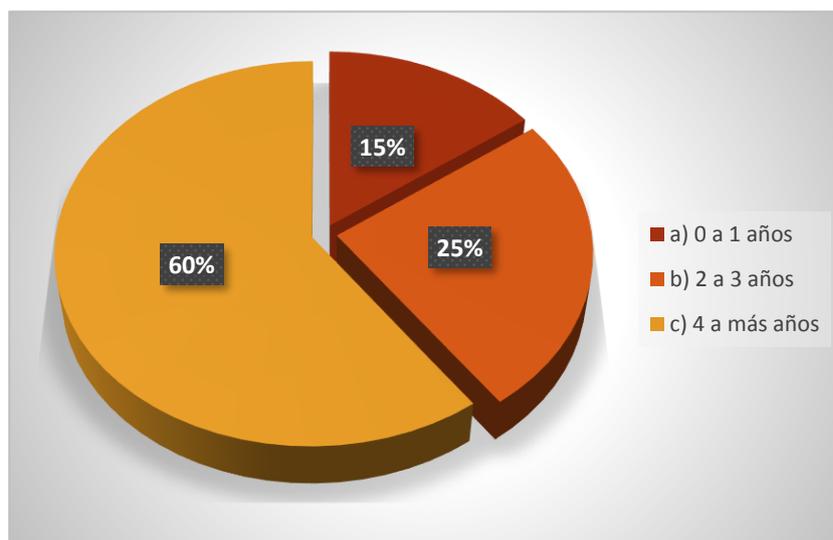


Figura N^a 6: Tiempo dentro de la empresa

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 15% de los encuestados tiene hasta 1 año trabajando, 25% tienen hasta 3 años y el 60% tienen más de 4 años laborando.

Tabla N^a 9:

Tipo de empresa

TIPO DE EMPRESA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Unipersonal	13	65 %
Jurídica	7	35 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

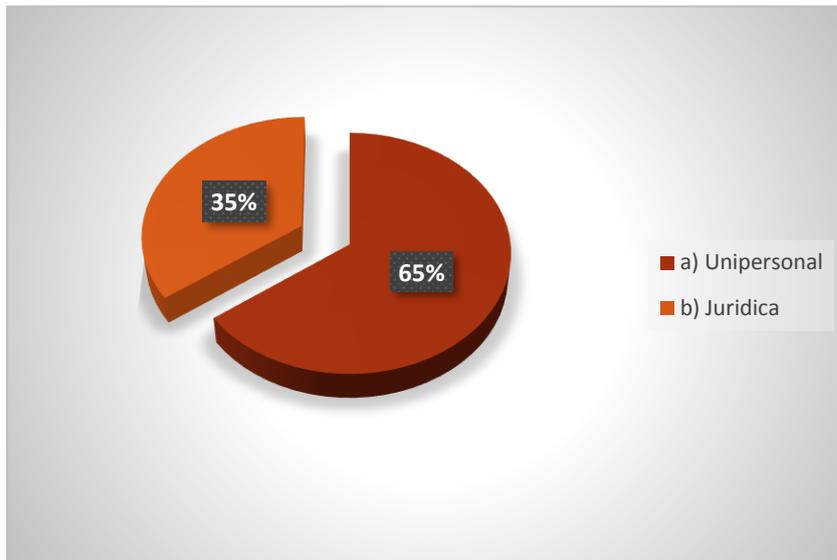


Figura N^a 7: Tipo de empresa

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 65% de los encuestados tienen su empresa unipersonal y el restante 35% tienen su empresa jurídica.

Tabla N^a 10:

Formalidad de la empresa

FORMALIDAD DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Formal	16	80 %
Informal	4	20 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

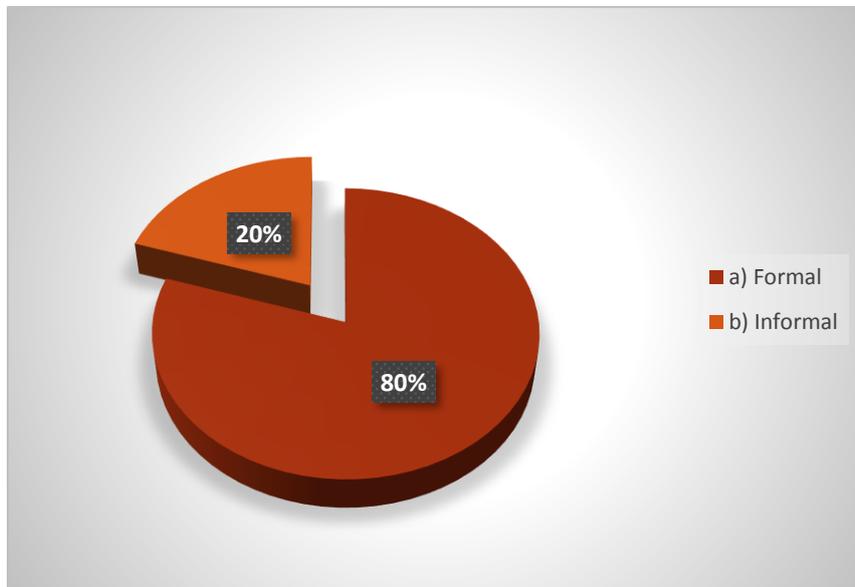


Figura N^a 8: Formalidad de la empresa

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 80% de las empresas son formales y el 20% son informales.

Tabla N^a 11:

Tipos de trabajadores en la empresa

TIPOS DE TRABAJADORES	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Permanentes	9	45 %
Eventuales	5	25 %
Ambos	6	30 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

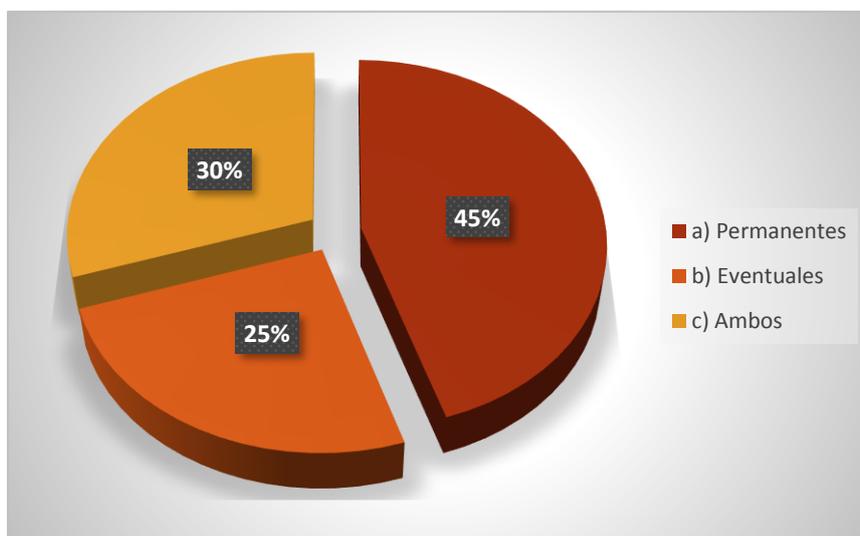


Figura N^a 9: Tipos de trabajadores en la empresa

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 45% de las empresas tienen personal permanente, 25% tienen solo personal eventual y el 30% tienen entre permanentes y eventuales trabajando dentro de su empresa.

Tabla N^a 12:

Cuantos años tiene la empresa en actividad

AÑOS DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
0 a 5 años	3	15 %
6 a 12 años	6	30 %
13 a más años	11	55 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

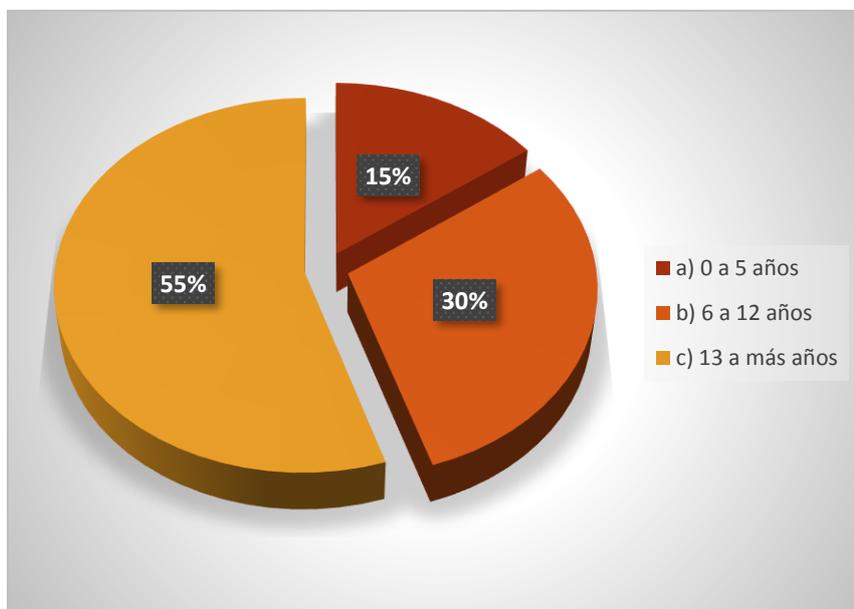


Figura N^a 10: *Cuantos años tiene la empresa en actividad*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 15% de las empresas tiene hasta 5 años, 30% llegan hasta 12 años de actividad y 55% tienen más de 13 años dentro del rubro.

Tabla N^a 13:

Finalidad de creación de la empresa

FINALIDAD DE CREACIÓN DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Apoyo a la comunidad	3	15 %
Obtener ganancias	6	30 %
Generar su propio empleo	11	55 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

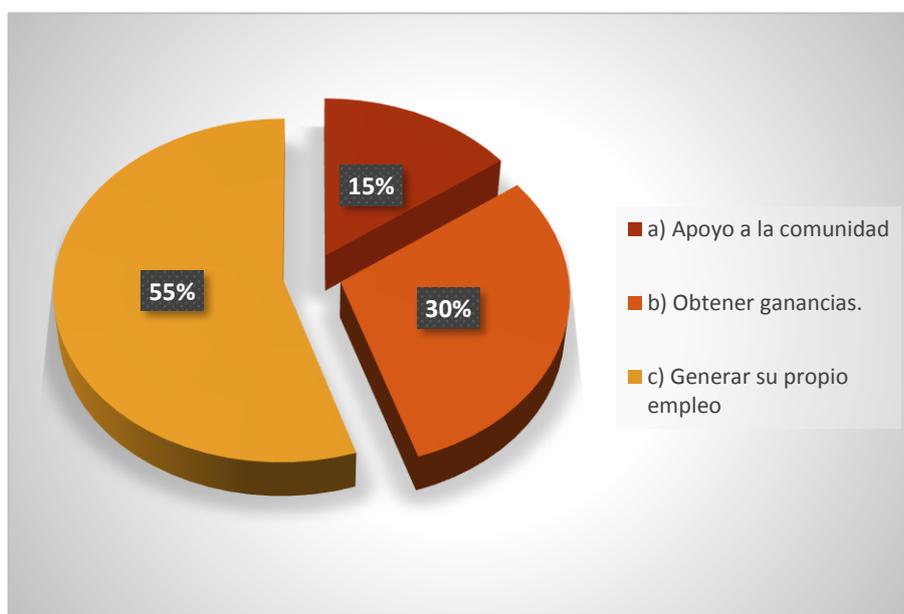


Figura N^a 11: Finalidad de creación de la empresa

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 15% de las empresas brindan apoyo a la comunidad, 30% tienen la finalidad de obtener buenas ganancias y el 55% de empresas tienen como finalidad generar su propio negocio.

Tabla N^a 14:

Sabe diferenciar una buena gestión de calidad

SABE DIFERENCIAR UNA BUENA GESTIÓN DE CALIDAD	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	90 %
NO	2	10 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

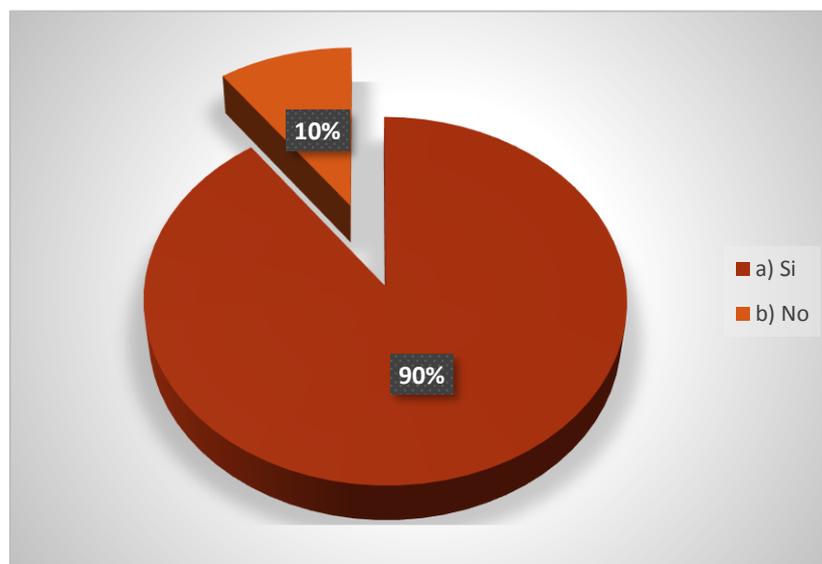


Figura N^a 12: Sabe diferenciar una buena gestión de calidad

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 90% de empresarios indica que si sabe diferenciar una buena gestión de calidad y el 10% no tiene conocimientos.

Tabla N^a 15:

¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?

CREE QUE UNA BUENA GESTION MEJORA LA PRODUCCION	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	18	90 %
NO	2	10 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

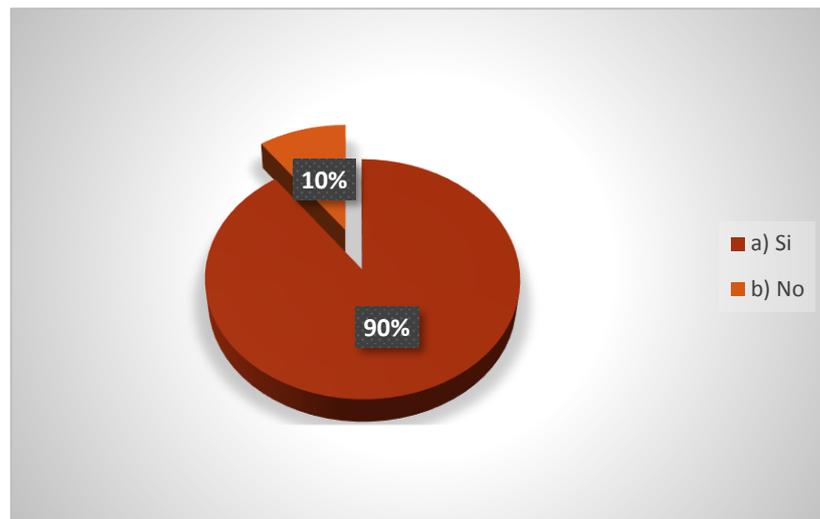


Figura N^a 13: *¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 90% cree que si y el 10% no lo cree.

Tabla N^a 16:

¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?

CAPACITA A SUS TRABAJADORES	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	16	80 %
NO	4	20 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

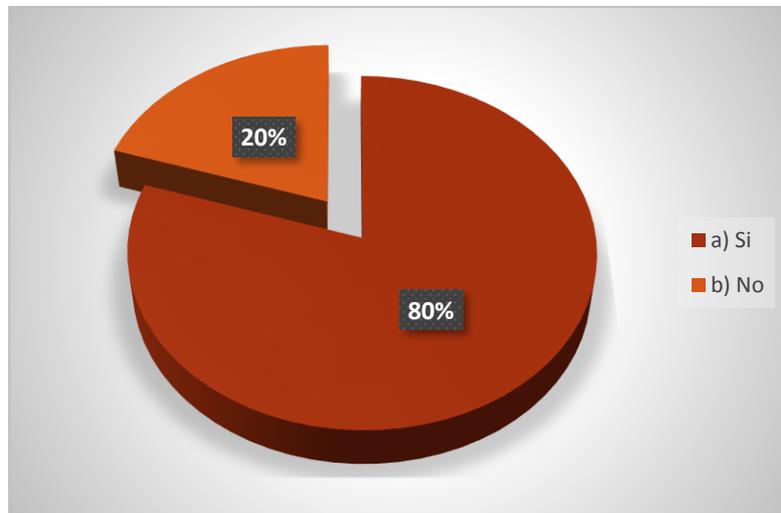


Figura N^a 14: *¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 80% de las empresas se preocupa por el clima laboral de sus trabajadores y el 20% no.

Tabla N^a 17:

¿La empresa inspecciona las metas y objetivos propuestos, a fin de obtener una buena gestión de calidad?

DESEARIA RECIBIR CAPACITACIONES	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	80 %
NO	0	20 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

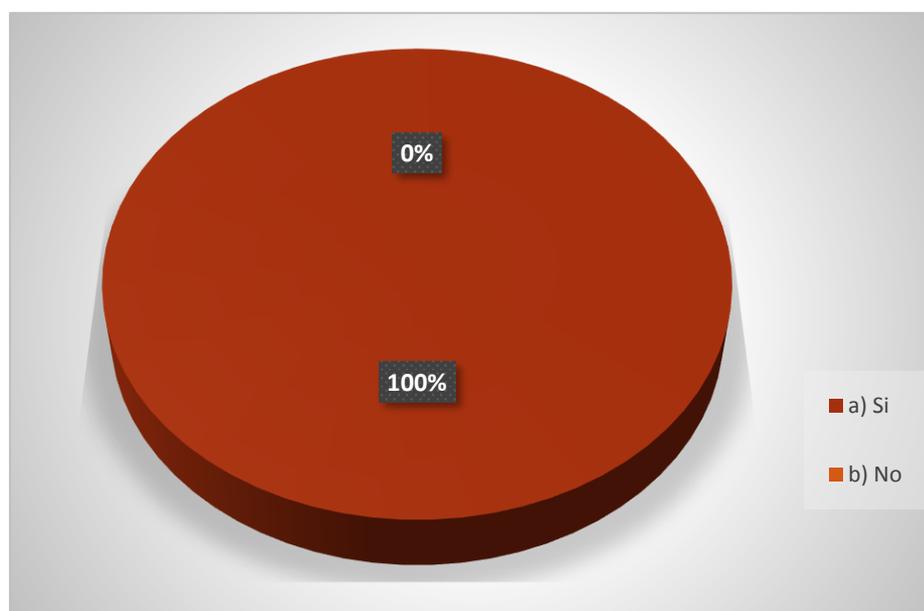


Figura N^a 15: *¿La empresa inspecciona las metas y objetivos propuestos, a fin de obtener una buena gestión de calidad?*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 100% de los empresarios se preocupa por sus metas y objetivos propuestos.

Tabla N^a 18:

¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?

Sabe usted si el estado le brinda algún beneficio a su negocio	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	8	40 %
NO	12	60 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

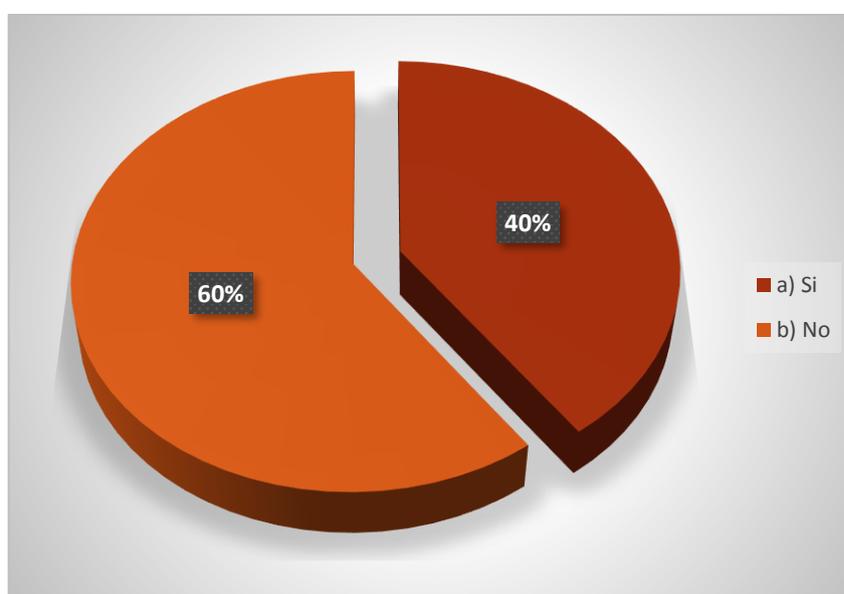


Figura N^a 16: *¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 40% de las empresas cree que si y el 60% restante no.

Tabla N^a 19:

Cree que su empresa brinda beneficios a su zona

CREE QUE SU EMPRESA BRINDA BENEFICIOS A SU ZONA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	14	70 %
NO	6	30 %
TOTAL	20	100 %

Fuente: Base de datos propia

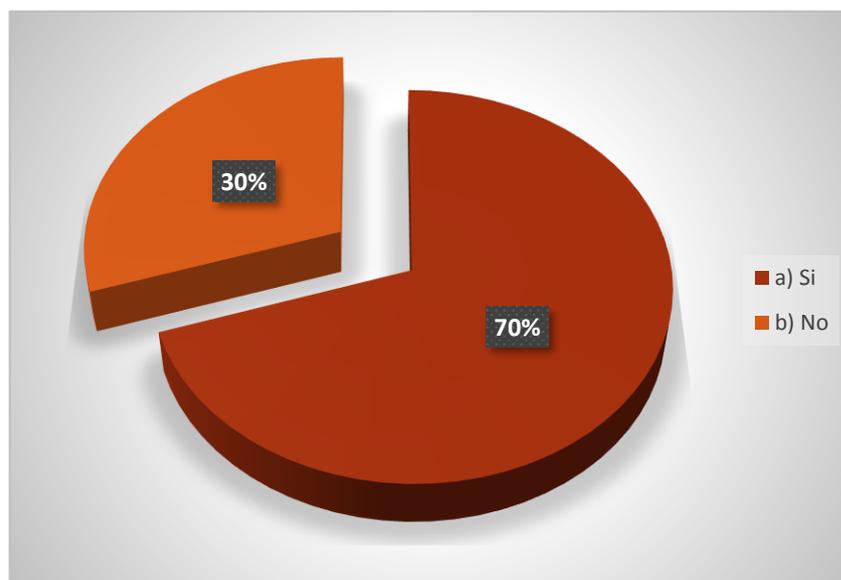


Figura N^a 17: *Cree que su empresa brinda beneficios a su zona*

Interpretación: Del 100% de las Mype's encuestadas, el 70% de los empresarios cree que su empresa brinda beneficio a su zona y el 30% restante no.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Para poder aplicar la prueba de Rho de Spearman se requiere una Tabla de comparación denominada coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla N° 20: *Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman según Bisquerra*

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente. Bisquerra (2009)

Hipótesis general

Existe una influencia significativa entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantiles, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016.

Identificación de variables: De la hipótesis general

Variable independiente: Gestión de calidad

Variable dependiente: Beneficios

Tabla N° 21.- *Significancia y correlación entre la gestión de calidad y los beneficios de las MYPE*

			Gestión de Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	Beneficios	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p = 0.003$, este es menor que $\alpha = 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre las variables gestión de calidad y beneficios de las MYPE del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman fue igual a 0,732, cuya interpretación según Bisquerra la correlación es alta.

Hipótesis específicas:

1. Hipótesis mediante la Dimensión de Planificación de Calidad:

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPES del

sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016.

Tabla N° 22.- *Significancia y correlación entre la dimensión planificación de calidad y la variable beneficios de las MYPE*

			Dimensión Planificación de Calidad	Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Planificación de Calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,950** ,001 20
	Variable Beneficios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,950** ,001 20	1,000 . 20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre las Dimensión Planificación de Calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $\alpha= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión Planificación de Calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector producción rubro panadería, urbanización

infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue igual a 0,950, cuya interpretación de acuerdo a la Tabla de Rho de Spearman según Bisquerra, dicha correlación muy alta.

2. Hipótesis mediante la Dimensión de Control de Calidad

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Control de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Control de calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016

Tabla N° 23.- Significancia y correlación entre la dimensión control de calidad y la variable beneficios de las MYPE

				Dimensión Control de Calidad	de Variable Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Control de Calidad	de	Coeficiente correlación	1,000	,746**
			Sig. (bilateral)	.	,001
			N	20	20
	Variable Beneficios	de	Coeficiente correlación	,746**	1,000
			Sig. (bilateral)	,001	.
			N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión control de calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.001$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma que existe relación significativa entre la Dimensión Control de Calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman fue igual a 0,746, cuya interpretación de acuerdo a la Tabla de Rho de Sperman según Bisquerra, dicha correlación es alta

3.- Hipótesis mediante la Dimensión Mejora de la Calidad

Ho No existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016.

Ha Existe una relación significativa entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPES del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016.

Tabla N° 24.- Significancia y correlación entre la dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE

				Dimensión Mejora de la Calidad	Variable Beneficios
Rho de Spearman	Dimensión Mejora de la Calidad	Coefficiente correlación	de	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)		.	,002
		N		20	20
	Variable Beneficios	Coefficiente correlación	de	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración Propia*

Interpretación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman para encontrar la relación entre la Dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE, se obtuvo el valor de $p= 0.002$, este es menor que $= 0.05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del investigador. Por lo que se afirma existe una relación entre la Dimensión Mejora de la calidad y la variable beneficios de las MYPE del sector producción rubro panadería, urbanización infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento lima, periodo 2016. Del mismo modo, el valor del coeficiente de correlación Rho de Sperman fue igual a 0,721, cuya interpretación de acuerdo a la Tabla de Rho de Sperman según Bisquerra, dicha correlación es alta.

5.3. Análisis de resultados:

4.2.1. Respecto a los representantes legales:

Figura N^a 1: Edad del encuestado, la edad del 10% de los encuestados esta entre los 18 y 25 años, es decir, el 25% entre los 26 y 35 años, el 40% entre los 36 y 45 años y 25% restante tienen más de 46 años de edad, para lo cual podemos decir que la edad promedio de nuestro encuestados es 41 años

Figura N^a 2: Sexo del encuestado, el 40% de los encuestados son del sexo femenino y el 60% de los mismos son del sexo masculinos. Para lo cual vemos que en promedio son más hombres representantes de las empresas

Figura N^a 3: Estado civil, el 30% de los encuestados son solteros, 35% son casados, 10% son viudos y el 25% son divorciados, para lo cual nuestro promedio de encuestados son casados.

Figura N^a 4: Profesión, el 20% son contadores, 40% son administradores y el 40% restantes solo tienen conocimientos y estudios básicos del rubro de panificadoras. Tenemos en promedio profesionales que se encargan de las MYPES pero también personas que tienen conocimientos sin tener una profesión.

Figura N^a 5: Ocupación dentro de la empresa, el 30% de los encuestados son gerentes, 40% son administradores, 20% son contadores y 10% tienen diferentes ocupaciones dentro de la empresa. En promedio tenemos administrados encuestados.

4.2.2. Respecto a las MYPES:

Figura N° 6: Tiempo dentro de la empresa, el 15% de los encuestados tiene hasta 1 año trabajando, 25% tienen hasta 3 años y el 60% tienen más de 4 años laborando. Tenemos el promedio de personas que tienen más de 4 años dentro de la MYPE.

Figura N° 7: Tipo de empresa, el 65% de los encuestados tienen su empresa unipersonal y el restante 35% tienen su empresa jurídica, para lo cual indicaremos que el promedio de los empresarios tienen su empresa unipersonal.

Figura N° 8: Formalidad de la empresa, el 80% de las empresas son formales y el 20% son informales. El promedio de las MYPES en este rubro son empresas formales.

Figura N° 9: Tipo de trabajadores en la empresa, el 45% de las empresas tienen personal permanente, 25% tienen solo personal eventual y el 30% tienen entre permanentes y eventuales trabajando dentro de su empresa.

Figura N° 10: Cuantos años tiene la empresa en actividad, el 15% de las empresas tiene hasta 5 años, 30% llegan hasta 12 años de actividad y 55% tienen más de 13 años dentro del rubro.

Figura N° 11: Finalidad de creación de la empresa, el 15% de las empresas brindan apoyo a la comunidad, 30% tienen la finalidad de obtener buenas ganancias y el 55% de empresas tienen como finalidad generar su propio negocio.

4.2.3. Respecto a la gestión de calidad:

Figura N^a 12: Sabe diferenciar una buena gestión de calidad, el 90% de empresarios indica que si sabe diferenciar una buena gestión de calidad y el 10% no tiene conocimientos.

Figura N^a 13: ¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?, el 90% cree que si y el 10% no lo cree.

Figura N^a 14: *¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?* el 80% de las empresas se preocupa por el clima laboral y el 20% no lo cree necesario.

Figura N^a 15: *¿La empresa inspecciona las metas y objetivos propuestos, a fin obtener una buena gestión de calidad?* El 100% de los empresarios se preocupa por sus metas y objetivos propuestos.

4.2.4. Respecto a los beneficios de la empresa:

Figura N^a 16: *¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?* el 40% de las empresas cree que si y el 60% restante no.

Figura N^a 17: *cree que su empresa brinda beneficios a su zona* el 70% de los empresarios cree que su empresa brinda beneficio a su zona y el 30% restante no.

VI. CONCLUSIONES

Referente a los objetivos propuestos en mi investigación detallo las conclusiones obtenidas:

Concluyo que la gestión de calidad si influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector producción –rubro panadería de la Urb. Infantas, Distrito S.M.P, departamento de Lima en el periodo 2016, debido a que se encontró que los dueños o representantes cumplen con su aplicación, desarrollando la gestión de calidad como objetivo para una mejorar en la atención a sus clientes y a su vez incrementar sus ingresos.

También concluyo que la aplicación de la gestión de calidad ayudo a definir las características de estas empresas del sector producción –rubro panadería de la Urb. Infantas, Distrito S.M.P, departamento de Lima en el periodo 2016, ya que se encontró que las Mypes buscaban obtener información acerca de la gestión de calidad enfocado a la atención del cliente.

Para concluir la gestión de calidad beneficia en los logros obtenidos con su aplicación a las Mypes del sector producción –rubro panadería de la Urb. Infantas, Distrito S.M.P, departamento de Lima en el periodo 2016, debido a que el desarrollo correcto de un sistema de gestión de calidad ayudara en la mejora de los ingresos hacia el Micro o Pequeño comerciante.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto a la gestión de calidad:

Referente a los resultados y conclusiones de mi investigación puedo recomendar que los Micro y Pequeños empresarios podrían ingresar a cursos de capacitación sobre gestión de calidad y que capaciten más a sus trabajadores ya que el trato directo con su clientela y el trato que se le brinda hará que sea una empresa que el público quiera venir siempre, asimismo capacitar a sus trabajadores sobre las últimas novedades en sus productos para que la calidad no baje y guste siempre a su clientela.

Respecto a los beneficios de la empresa:

Lo que recomendaríamos a los empresarios es que las empresas tengan en planilla a sus empleados brindándoles beneficios con los que los trabajadores se puedan sentir seguros en la empresa donde están y así no ir cambiando de panaderos lo cual produciría que el producto vaya cambiando y los clientes duden en comprar.

Recomendaría a las Mypes solicitar créditos bancarios con el fin de ampliar sus negocios en un plazo determinado con el fin de obtener ganancias futuras.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Curitima, N. (2016)** *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016,* (Iquitos, 2016).
- Sarmiento, C. (2016)** *Gestión de calidad y formalización de las MYPES en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de caballo cocha, año 2016.* (Iquitos, 2016).
- Solsol, N. (2017)** *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro panaderías en la provincia de Leoncio prado, año 2017.* (Tingo María, 2017).
- Castillo, Z. (2019)** *la gestión de calidad y su influencia en los Beneficios de las mypes del sector producción - Rubro panaderías, del aahh José Carlos Mariategui del distrito de villa maría del Triunfo 2018.* (Lima, 2019).
- Huaman, C (2019)** *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* (Lima, 2019).
- Falcon, E & Yaurivilca, S (2018)** *propuesta de un proceso de gestión logística integral para un grupo de mype de la actividad económica de elaboración de*

productos de panadería de Lima metropolitana para mejorar la productividad y atender grandes pedidos (2018).

Gomez, V.(2013) *Análisis y Propuesta para la Mejora de la Gestión de Calidad y Medio Ambiente en las Pequeñas Empresas Panificadoras de Valledupar.* (Ecuador, 2013).

Sarabia, M. (2016) *sistema de gestión de servicios en la panificadora san cristóbal, parroquia san camilo de la ciudad de quevedo.* (Ecuador, 2016)

German, U. (2014) *“diseño de un sistema de gestión por procesos y propuesta de mejora en una empresa panificadora ubicada en la ciudad de Quito. Caso: panificadora mi buen pan”* (Ecuador, 2014)

Cintas, P.G. (1995). *“Técnicas para la gestión de la calidad” España*

Chase, R. B. (2005). *Administración de la Producción y Operaciones. Mexico.*

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Real Academia Española, Edición 21, Editorial Espasa, 2000.

Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.).* México: McGraw-Hill. P. 124.

Crosby, P. B. (1989). *La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad.* México: CIA, Editorial Continental, S.A de C.V.

Casas Anguita J, et al. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboracion de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos., Madrid, España, 2002*

Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa – Ley 28015, 2003.

Bernardo Sánchez Barraza, Las Mypes En Perú. Su Importancia Y Propuesta Tributaria, 2014.

Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa – Ley 28015, 2003.

Juran, Técnicas Para La Gestión De La Calidad, 1995.

Pola, A. (2016) Gestión de la calidad. Barcelona, ES: Marcombo, 1988. ProQuest ebrary. Web. 15 October 2016

Libro Sistema De Gestión De Calidad En Base A Las Normas Iso 9001, Autor Lic. Carlo M. Yañez (2008).

Perú, Asociación de Emprendedores del Perú- 2015. Recuperado de www.asep.pe

Hernández y Rodríguez, S. (2006). Introducción a la administración: teoría general administrativa, origen, evolución y vanguardia. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/items/show/102>

ANEXOS

ANEXO 01.- Cuestionario de preguntas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, ADMINISTRADORES O REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS PANIFICADORAS EN URBANIZACIÓN INFANTAS, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, DEPARTAMENTO LIMA

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información de las Mypes del sector producción – rubro panificadora, urbanización Infantas, distrito de San Martín de Porres, departamento Lima, periodo 2018.

Esto servirá para desarrollar el trabajo de investigación determinado:

GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCIÓN – RUBRO PANIFICADORA, URBANIZACIÓN INFANTAS, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, DEPARTAMENTO LIMA, PERIODO 2016.

La información que usted proporcionara será utilizada para fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente su colaboración.

A. Acerca de los Representantes legales de la empresa:

1. ¿Qué edad tiene?
 - a) 18 a 25 años
 - b) 26 a 35 años
 - c) 36 a 45 años
 - d) 46 a más años

2. Sexo del encuestado
 - a) Masculino
 - b) Femenino

3. Estado Civil
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Viudo
 - d) Divorciado

4. ¿Cuál es su profesión?
 - a) Contador
 - b) Administrador
 - c) Otros

5. ¿Cuál es su ocupación dentro de la empresa?
 - a) Gerente
 - b) Administrador
 - c) Contador
 - d) Otros

6. ¿Qué tiempo tiene dentro de la empresa?
 - a) 0 a 1 años
 - b) 2 a 3 años
 - c) 4 a más años

B. Acerca de la Mype

7. Tipo de empresa
 - a) Unipersonal.
 - b) Jurídica.

8. ¿Su empresa se encuentra?
 - a) Formal
 - b) Informal

9. Tipos de trabajadores en la empresa
 - a) Permanentes
 - b) Eventuales
 - c) Ambos

10. ¿Cuántos años tiene la empresa en actividad?
 - a) 0 a 5 años
 - b) 6 a 12 años
 - c) 13 a más años

11. ¿Cuál es la finalidad de creación de la empresa?
 - a) Apoyo a la comunidad
 - b) Obtener ganancias.
 - c) Generar su propio empleo

C. Acerca de la Gestión de Calidad

12. ¿Sabe diferenciar una buena gestión de calidad?

SI

NO

13. ¿Cree que una buena gestión de calidad ayudara a mejorar la producción de su empresa?

SI

NO

14. ¿la empresa se preocupa por el clima laboral de sus colaboradores?

SI

NO

15. ¿Desearía recibir capacitaciones gratuitas sobre mejor manejo de sus productos?

SI

NO

D. Acerca de los Beneficios de la Mype

16. ¿Reconoce la labor que desempeñan sus colaboradores?

SI

NO

17. ¿Cree que su empresa brinda beneficios a su zona?

SI

NO

Anexo 02: Directorio de las Mypes en investigación



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

**Facultad de Ciencias Contables, Financieras y
Administrativas**



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

DIRECTORIO DE LAS MYPES EN INVESTIGACION

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION
01	Don Juan	Jiron Cajamarca 451,S.M.P.
02	Panaderia “kelly#	Calle San Miguelito Mz. C lote 2, S.M.P.
03	Panaderia “ San Luis”	Calle San Luis N° 318, S.M.P.
04	Panaderia “Angelo”	Av. Fray Bartolome de las Casas 310, S.M.P.
05	Panaderia “Ugartno#	Dario Valdizan 399, S.M.P.
06	Panaderia #El Rosario#	Jiron, Fernando Tola 3156, S.M.P.
07	Hilda's Pastelería, Pan y Café	Av. Naranjal 1499, S.M.P.
08	Panaderia Pandas	Jr. 16 de Marzo 183, S.M.P.
09	Panaderia Juan	Mz. E1 Lt. 24 Daniel A. Carrión, S.M.P.
10	Panaderia Cristal	AA.HH. 2 de noviembre, S.M.P.
11	Panaderia Edson	Av. Alfredo Mendiola 1380, S.M.P
12	Panaderia Pro	Mc Chillon 47082, S.M.P
13	Panaderia Diaz	Av Alfredo Mendiola 6604, S.M.P
14	Panaderia Chabelita	Av. 25 de enero, S.M.P.
15	Panaderia Benito	Calle San Luis N° 258
16	Panaderia Lesly	Av Guillermo de la Fuente 285
17	Panaderia D’luis	Av. Fray Bartolome de las Casas 500
18	Panaderia D’mia	Av.. Alfredo Mendiola 7080
19	Panaderia Don Diego	12 De Octubre 1626,S .M.P
20	Panaderia Luisa	12 De Octubre 1630