



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS
MYPE RUBRO PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS
LOMAS-PIURA, AÑO 2021**

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

AUTORA:

YAHUANA PALACIOS, ROSA ANGELICA

ORCID: 000-0002-8242-5648

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Yahuana Palacios, Rosa Angelica

ORCID: 0000-0002-8242-5648

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

DEDICATORIA

A la memoria de mis queridos padres.

RESUMEN

La investigación denominada “gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021”; presentó como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 panaderías. La población para ambas variables estuvo conformada por los clientes de las panaderías; determinándose una muestra de 68 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Conforme a los resultados los elementos de la gestión de calidad, el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, a las actividades de gestión de calidad, 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, los factores de la productividad, el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan. Se concluye los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados.

Palabras claves: Gestión de calidad, Productividad, MYPE.

ABSTRACT

The research called "quality and productivity management in the MYPE bakery sector in the district of Las Lomas-Piura, year 2021"; presented as a general objective to determine the characteristics of quality management and productivity in the bakery MSEs in the district of Las Lomas-Piura, year 2021. The quantitative and descriptive-level methodology was used with a non-experimental, cross-sectional design. The MYPE under investigation were 05 bakeries. The population for both variables was made up of the customers of the bakeries; determining a sample of 68 clients, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. According to the results of the elements of quality management, 88% consider that, if they are offered a quality bread, to the quality management activities, 93% of the respondents answered that the bakery they go to if it complies with delivery times, productivity factors, 100% rate that the workforce of employees is good, the advantages of productivity 100% of respondents said that their staff if they feel motivated when preparing the bread. It concludes the quality management elements prioritize quality since they feel satisfied with the quality of the product, quality management activities prioritize the time in which delivery deadlines are met, productivity factors prioritize the mechanisms in As utensils are renewed, the advantages of productivity prioritize in terms of motivation in the MYPE is well received since the workers feel motivated.

Keywords: Quality management, productivity, MYPE, bakeries

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iiv
CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases Teóricas	24
2.2.1. Teoría de la gestión de calidad	24
2.2.2. Productividad	30
III. HIPÓTESIS	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1 Diseño de la investigación	36
4.2 Población y muestra	37
4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores	41
4.4. Técnicas e instrumentos	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6 Matriz de Consistencia	44
4.7 Principios Éticos	45
V. RESULTADOS	47
5.1 Resultados	47
5.2 Análisis de Resultados	65
5.2.1 objetivo 1	65
VI. CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
Bibliografía.	74
ANEXOS	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	48
Tabla 2 ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	49
Tabla 3 ¿Como considera el precio del pan?	50
Tabla 4 ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?..	51
Tabla 5 ¿Como califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	52
Tabla 6 ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega	53
Tabla 7 ¿Recibe usted atención personalizada?.....	54
Tabla 8 ¿Usted consume pan por las mañanas	55
Tabla 9 ¿Como considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan? ..	56
Tabla 10 ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?	57
Tabla 11 ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?.....	58
Tabla 12 ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto	59
Tabla 13 ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?.....	60
Tabla 14 ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?.....	61
Tabla 15 ¿Emite boletas de pago?	62
Tabla 16 ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?.....	63
Tabla 17 ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?.....	48
Figura 2 ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	49
Figura 3 ¿Como considera el precio del pan?.....	50
Figura 4 ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?.	51
Tabla 5 ¿Como califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	52
Figura 6 ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega	53
Figura 7 ¿Recibe usted atención personalizada?	54
Figura 8 ¿Usted consume pan por las mañanas	55
Figura 9 ¿Como considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan? .	56
Figura 10 ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?	57
Figura 11 ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?.....	58
Figura 12 ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto	59
Figura 13 ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?.....	60
Figura 14 ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?.....	61
.....	61
Figura 15 ¿Emite boletas de pago?.....	62
Figura 16 ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	63
Figura 17 ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	64

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de panaderías.....	38
Cuadro 2 Fuentes de información.....	38
Cuadro 3 Características demográficas	47

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de los países de la Unión Europea, Latinoamericanos y parte del Caribe las MYPE representan cerca del 99% de la totalidad de las compañías, a consecuencia otorgan un porcentaje alto de empleabilidad (67%), dado por la variedad en los sectores de producción y de servicios. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe 2017).

Argumenta Vásquez (2017), que las MYPE en estos tiempos reflejan un sector importante para la estructura de producción peruana, el 95,9% de la totalidad de establecimientos a nivel nacional; con un desarrollo máximo hasta del 97,9% a esto se añaden las pequeñas empresas. Referente a la información del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleabilidad a más del 80% de la PEA (Población Económicamente Activa, de esta manera generan el 45 % del PBI (Producto Bruto Interno). Las MYPES son sustanciales para el progreso económico en el Perú, en lo cual representan generación de diversos cargos laborales; disminución de la pobreza ya que las actividades generan ingresos; incentivando a un alma emprendedora; como una fuente transcendental de crecimiento sobre todo en el ámbito privado.

La problemática que presentan las MYPE fue la motivación de la presente investigación, las condiciones en las que se encuentran la mayor parte de las panaderías en el distrito de las Lomas-Piura; en lo que respecta a la gestión calidad; la mayoría de las MYPE poseen un conocimiento de la competencia, pero no perciben eficacia en la atención al cliente, además hay carencia de motivación por parte de los trabajadores, a consecuencia poseen un desempeño inadecuado, tampoco realizan evaluación de satisfacción a los clientes. No obstante, la mayoría de las MYPES no cumplen las expectativas y necesidades de los clientes, dejando de lado un nivel óptimo de

compromiso adecuado, por carencia de fortalecimiento de capacidades, también se evidencia la falta de habilidades y conocimientos, provocando que en sus establecimientos exista una ineficiencia en sus labores. Por otra parte, en lo que respecta a la rentabilidad los pequeños empresarios no observan una gran productividad, lo que conlleva a no tener un conocimiento exacto de la atención de mercado.

La presente investigación se trabaja en base a la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE rubro Panaderías del distrito de las Lomas-Piura. Las MYPE tienen un rol sustancial en el desarrollo económico y social del país es decir poseen un alto nivel en base a la participación del PBI y forma parte del segmento empresarial en donde más se concentra la Población Económicamente Activa. Las MYPE son parte muy importante de nuestra economía, y en esta investigación nos permite conocer las características de la gestión de calidad y productividad que las MYPE vienen empleando, para continuar vigentes en el mercado en el cual se vuelve cada vez más competitivo.

Según el registro de MYPES, el 87,1% de los locales que fueron declarados como propio poseen título de propiedad. Además, el 96,7% de las MYPES que poseen título de propiedad del local principal, se manifiesta que el título estaba inscrito en los registros públicos. El MEF (Ministerio de Economía y Finanzas) implementa desde el año 2010 el Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de las MYPE, con beneficio de alrededor de 8,000 micro y pequeñas empresas (MYPE), en diversos servicios de capacitación en temas de gestión y/o técnico y productivos en un largo plazo. (Barraza, 2016)

Romero (2018), considera que Las MYPE quieren mantener su participación en los diversos mercados a nivel local e internacional de una forma lucrativa que otorgue su desarrollo, las diversas MYPE en el rubro Panaderías urgen tener una gestión de calidad que los diferencia a la de sus competidores, deben emplear una productividad para obtener productos, diferenciándose de un producto de calidad para los potenciales clientes, la forma en aplicar sus canales de distribución y la diferenciación correspondiente a la imagen de la organización; esto implica a que una empresa pueda lograr una posición en la mente del adquiriente, empleando la gestión de calidad y productividad, que son muy importantes en toda compañía.

Según la Asociación de Emprendedores del Perú (ASEP), consideran que las MYPE para poseer un excelente sistema de Calidad y Producción urgen que sus colaboradores estén en algún régimen laboral, esto conlleva que las MYPE logren cumplir con una óptima remuneración, así mismo que se brinden descansos, además que el trabajador tenga total seguridad al momento de ejecutar su trabajo.

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: caracterización de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

El macroambiente surge efecto en todas las organizaciones y se compone por diversos factores que dan cierta forma a las oportunidades o que se presentan como fortaleza o una amenaza para las MYPE, estos factores son los siguientes: político-legal, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (PESTEL)

En el factor político - legal, las diversas empresas deben ser reguladas por términos técnicos y administrativos, constituye por un grupo de leyes, reglamentos,

son establecidos por los órganos gubernamentales entre ellos tenemos el ministerio de trabajo, SUNAT (Superintendencia de Administración Tributaria), ministerio de la producción. Entidades que cumplen con las funciones para ejercerlas, se constituyen normas, así se logra una intervención en la economía a través de la política monetaria y fiscal. (Ramos,2016)

Referente a la legislación laboral en cuanto a los trabajadores, las MYPE formales en el Perú, mediante el artículo 24 de Constitución Política del Perú de 1993, todo colaborador tiene derecho a un sueldo le brinda a su familia un bienestar de forma espiritual y material. El salario mínimo establecido en Perú es de 930.00 nuevos soles y es regulado por el Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo. Conforme al artículo 25 de la Constitución Política, la jornada establecida laboral es de 8 horas diarias, por lo tanto 48 horas semanales. No existe un límite definido para la cantidad máxima de horas de trabajo, luego de incluir las horas de forma extraordinaria. Diario gestión, (2017)

Según la Ley 30056 ley de la promoción y formalización de la empresa, en la mayor parte de las MYPE rubro panaderías deben tener todos los beneficios que los colaboradores a través de la legislación laboral. Los colaboradores reciben el sueldo mínimo vital, con las 8 horas diarias, pero hay diferencias en sus jornadas de trabajo, en el caso de las panaderías los horarios son rotativos ya que hay trabajadores que entran a las 2.00 am hasta a las 10.00 am. En otro horario el ingreso es de 1.00 pm hasta las 9.00 am. Las políticas de trabajo se basan en el cumplimiento del horario, el buen servicio en atención al cliente.

Que con la Resolución Ministerial N° 1020-2010/MINSA del 30-12-2010, se resolvió aprobar la NTS N° 088- MINSA/DIGESA-V.01 "Norma Sanitaria para la

Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería", con la finalidad de contribuir a proteger la salud de los consumidores y disponiendo los requisitos sanitarios que deben cumplir los productos de panificación, galletería, pastelería y los establecimientos que fabrican, elaboran y expenden estos productos.(Plataforma digital única del estado Peruano, 2011)

Con resolución Ministerial N° 225-2016, del 05-04-2016, resolvió modificar la NTS N° 088- MINS/DIGESA-V.01 "Norma Sanitaria para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería". En la que indicó derogar la Tercera Disposición Final, el Anexo W 1 - Ficha para la evaluación sanitaria de fábricas de panificación, galletería y pastelería y el Anexo N° 2 - Ficha para la Evaluación Sanitaria .de Panaderías y Pastelerías, asimismo, Dejar subsistentes las demás disposiciones contenidas en la NTS No 088-MINSNDIGESA-V.01 del del 30-12-2010 (Plataforma digital única del estado peruano, 2016)

En el factor económico las micro y pequeñas empresas (MYPE) que ofrecen bienes y servicios, forman parte sustancial en el crecimiento económico del país. En Perú existe alrededor de 3,5 millones de micro y pequeñas empresas y en porcentaje representan el 45% del PBI. BBVA (Research, 2018).

Además, se da un profundo análisis a la sociedad en distribución y producción, de los bienes y servicios. Se considera a la evolución de los sueldos sobre la capacidad de consumo; la tasa de inflación y su constante evolución, que suele dar presión sobre las utilidades de las organizaciones y en el poder de adquisición de los consumidores; la economía se encuentra en crecimiento, en el cual el índice en base a las expectativas de las empresas y en los diversos proyectos de inversión. La economía en el país ha desarrollado un 5% los primeros 5 meses del presente año, siendo un impulso del

segmento agrícola y comercio, además el PBI en el 2018 arroja un porcentaje del 4.5%.
BBVA (Research, 2018)

Se considera que la inflación este por debajo de 2 % en la primera mitad de 2018, debido a la corrección de choques de oferta que aumentaron los precios entre fines de 2016 y la primera mitad de 2017. El crédito al sector privado aumento en 8,6 % en abril del año 2018, en una situación de recuperación de la demanda en el sector privado. Se prevé el desarrollo en el sector privado continúe conforme al ritmo de aumento de la demanda de manera interna, en un porcentaje de 8,5 % para 2018.
(Torriani, 2018)

Las MYPE poseen una capacidad financiera limitada, esto se debe a que la tasa de interés promedio del sistema financiero para Créditos a la Microempresa en moneda nacional es del 40.82% de forma anual, ya que también en moneda extranjera es del 16.58% de forma anual; y con capital inicial en su mayor parte escaso en lo cual se originan en medios sociales bajos, la carencia de crédito constituye una dificultad asociada con el riesgo que la concesión del préstamo implica, en montos pequeños que solicitan las empresas prestatarias producen los costos en administración del funcionamiento. Las MYPE, por parte del estado no son atendidas, ya que al tener bajos ingresos no pueden cancelar los altos costos de forma real que conllevan consigo prestamos pequeños en lo cual se considera el objetivo de estos créditos para las personas que poseen niveles de bajos ingresos. Diario Gestión, (2017)

En el factor social las MYPES están ubicadas en el distrito de Las Lomas es uno de los diez distritos que conforman la provincia de Piura ubicada en el departamento de Piura en el Norte del Perú. El territorio que actualmente ocupa el

distrito de Las Lomas, pertenecía a la hacienda Suipirá. En 1827 el dueño de esta hacienda era el español Vicente María Fernández de Otero. El 3 de abril de 1936, el Congreso de la República, mediante la Ley NO.8231 decretó la creación del distrito Las Lomas. De esta manera, este Comité culminó con éxito su gestión. dentro principales s festividades semana santa, aniversario de las lomas, día de los muertos, aniversario de bellavista.

En el factor tecnológico, algunas de las MYPE rubro panaderías poseen con hornos eléctricos debidamente actualizados, moldes modernos para poner la masa, así mismo usan levadura de óptima calidad, harina de marca reconocida. Le dan la debida atención a las ofertas de maquinaria en excelente estado que ayuden a destacar el servicio que otorgan y así lograr una óptima aceptación por los consumidores. Se tiene en cuenta que la capacidad de calidad de la empresa, en varios casos da la posibilidad del crecimiento de la productividad, señala la disminución del costo de forma unitaria del bien o prestación del servicio. Afecta a la estructura de diversas empresas y su desarrollo tecnológico también se ve afectado con relación a las empresas de la competencia. La globalización de los mercados y una fuerte competencia tecnológica, otorgan la posibilidad de mejorar en la infraestructura de las redes de telecomunicación en el Perú, obteniendo ahorros en costos y tiempo necesario. (Diario gestión, 2017)

En el factor ambiental las MYPE tienen énfasis por el ambiente donde se encuentran basándose así en la Ley N° 28611 la ley general de medio ambiente, que establece que toda persona jurídica o natural deben mantener la preservación, optimización, restitución de la calidad del aire y agua. Las MYPE en el rubro panadería, (Diario gestión,2017). Las MYPE en el rubro de Panadería del distrito

de las lomas aseguran tener un gran compromiso, con el ambiente donde realizan sus actividades cuidan el medio ambiente donde viven aplicando sus actividades es decir el nivel de compras se realiza a través de cajas de manteca, mantequilla, telas, plásticos los consumos son muy elevados no tienen un ambiente para guardar artículos que no lo van a reutilizar es por ello que tienen un convenio con una persona natural a quienes les venden estos productos además genera un ingreso extra a la MYPE

En el ambiente interno se trabaja con los materiales que emplean las MYPE rubro panaderías en lo cual los servicios ofrecen un buen producto hacia sus clientes, en diversos tamaños, utilizando diversos sabores de panes, tortas, etc. Respecto a la información de los equipos se está dando énfasis por la tecnología, se adquieren equipos actualizados para poder optimizar todos los procesos y dar soluciones de forma más eficaz. (Diario gestión, 2017)

Diario gestión (2017) Respecto a la infraestructura se valora demasiado porque allí se realizan las actividades que desarrolla la organización, tienen un ambiente amplio el cual brinda la comodidad tanto para los clientes como para el personal de la organización. En las MYPE del distrito de las Lomas cuentan con una infraestructura adecuada, en la cual los clientes tienen a su disposición cómodos ambientes en donde se inicia el pago de su producto para luego finalmente entregarle el producto.

Tener un buen servicio al cliente todas las empresas deben brindar una atención al cliente de calidad, pues son ellos el factor más importante para que una empresa permanezca en el mercado. En las MYPE rubro panaderías de las lomas ofrecen excelente calidad, atención al cliente que brindan haciendo que el

consumidor se sienta muy cómodo, además asesoran al cliente a elegir qué tipo de Pan, con una atención personalizada.

Respecto a la productividad en el rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, surge por parte de los competidores en perfeccionar sus diferentes posiciones dentro de un nicho de mercado, el nivel de competencia es alto, sobre todo para conseguir una mejor posición dentro del mercado, el trabajo es aplicar estrategias para alcanzar una ventaja productiva de su compañía, para así conservar una posición y mantenerse vigente en el mercado.

A nivel de la investigación en el distrito de las Lomas en el ámbito de las panaderías, los propietarios de panaderías presentan una deficiente organización, no tienen el conocimiento en gestión de calidad brindado así una baja atención al cliente y no logran la productividad que les permita ser competitivos y exitosos, por ende, es necesario la capacitación del personal para brindar confianza y seguridad al cliente. La investigación de esta problemática resulto del interés de conocer el contexto en la gestión de calidad y productividad de las MYPES rubro panaderías que se desarrollan en el distrito de las Lomas.

De acuerdo a la naturaleza de su constitución las MYPE buscan mantener y ampliar su participación en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento, para esto muchas MYPE en el rubro panaderías necesitan tener una gestión de calidad distinta a la de sus competidores, deben hacer uso de una productividad para tener resultados efectivos , en las cuales se evidencie un producto de calidad para los clientes, la diferenciación de su personal, la manera en cómo emplea sus canales de distribución y la diferenciación en cuanto a la imagen de

la empresa, haciendo uso de la gestión de calidad y productividad, muy importantes en toda organización.

Las MYPE panaderías de las Lomas se enfrentan a la negociación con los diversos proveedores es importante ya que garantiza una excelente calidad respecto a los productos en los cuales se brindan a los consumidores finales, por otro lado, la fuerza de poder de los clientes o clientes potenciales, ya que tiene diferentes perfiles de consumidores, pueden ser indecisos o por lo general existen clientes que al momento de brindarles un buen servicio a un precio cómodo se sienten privilegiados, dependiendo de su nivel económico, la presencia de productos sustitutos representa para las MYPE una gran amenaza ya en el mercado.

Existen barreras que impiden el ingreso de potenciales competidores; en una determinada industria, Por eso es necesario establecer ventajas productivas claves para lograr establecerse en el mercado, con dichas estrategias se permite lograr la entrada de nuevos competidores, además se puede generar una gran cantidad de beneficios para la organización para tener mayor participación en el mercado y lograr también un eficiente posicionamiento de las MYPE. Finalmente, los precios tienden a variar en ciertos productos o servicios, los empresarios pueden aprovechar esta oportunidad para poder fidelizar a los clientes potenciales de las MYPE.

Esta investigación proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de Calidad y productividad, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

El problema que se ha identificado es: ¿Cómo es la Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año

2021?, problemática que existe en el distrito de las Lomas-Piura, y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscaremos dar solución a la problemática antes identificada. La presente investigación busca alcanzar como objetivo general: Conocer las características de Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021; además se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) Describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021; (b) Determinar las actividades de gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021; (c) conocer los factores de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. (d). explicar las ventajas de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.

Se empleó la metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 panaderías. La población para la variable gestión de calidad fue infinita – los clientes, para la variable productividad fue finita siendo la fuente de información los propietarios en número de 5; determinándose una muestra de 68 clientes en gestión de calidad y para la variable productividad fueron 5 propietarios de las MYPE en estudio, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

La presente investigación se justifica teóricamente por el gran aporte de las diferentes teorías que se basan en el fundamento de los conceptos teóricos de las variables gestión de calidad y productividad, de tal forma que se pueda realizar una comparación de los fundamentos de la teoría con los resultados obtenidos de la investigación para llegar a los objetivos de la presente investigación de estudio.

La investigación se justifica de forma práctica ya que tiene como gran finalidad determinar en términos de gestión de calidad y productividad, pues con la ejecución de la investigación se busca obtener resultados que ayuden a las investigaciones futuras. Este trabajo de investigación se basó en diversos antecedentes de investigación entorno a nivel local, nacional e internacional que guarden relación con las variables de esta presente investigación.

Finalmente, la justificación metodológica del presente estudio de investigación aplico una metodológica de manera científica y objetiva, en la cual comprendió el desarrollo de un conjunto de diversas actividades para un proceso de información y posterior análisis de fuentes tanto primarias como secundarias, no obstante, se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra. Cabe señalar, que se empleó un conjunto determinado de herramientas como la aplicación de entrevistas por medio del cuestionario, visitando a las diferentes panaderías del objeto de investigación, cumpliendo los protocolos de bioseguridad establecidos por las normas sanitarias para la prevención del COVID-19.

La justificación de los intereses comunitarios se da por que las panaderías satisfacen la primera necesidad que tiene la persona que es el alimento. Además, tiene efecto regional ya que el pan de Lomas se distribuye a través de las muy conocidas tortas de canela. Además, se justifica institucionalmente porque la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, logra poner ante la sociedad un nuevo profesional preparado para resolver problemas.

Se evidenciaron ciertas limitaciones en la investigación que se llevó a cabo, en primer lugar, los medios económicos para poder ejecutar la investigación, además, el

tiempo por parte del investigador, ya que actualmente estamos en medio de una pandemia y finalmente por los encuestados de las MYPE, escasa disponibilidad por efectos de la pandemia.

La investigación está delimitada desde la percepción temática por las variables gestión de calidad y productividad. Psicográfica: MYPE rubro panaderías y Desde la perspectiva geográfica: Región Piura, Distrito las Lomas –Piura y temporal: año 2021.

La presente investigación presenta los principales resultados los elementos de la gestión de calidad, el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, a las actividades de gestión de calidad, 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, los factores de la productividad, el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan.

La investigación llegó a las principales conclusiones, los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan los mecanismos en que se renuevan los utensilios, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Según Herrera (2016), presento la investigación titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa”, en la Universidad de Veracruz – Xalapa México, con el objetivo de Mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Master motor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000.

Empleo una metodología de tipo de estudio, exploratorio y descriptivo ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización y así poder relacionar algunas variables. Y llego a la conclusión de que el descenso de ventas que presenta la microempresa, el 65% de clientes considera que los productos son de mala calidad, el 70% de los clientes señala que el local no cumple con una eficiente limpieza, además consideran el 45% que los precios no son accesibles, también el 66% de clientes consideran un inadecuado desempeño del personal, así como las deficiencias en el funcionamiento.

Sánchez (2017), en su investigación “Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una Pyme con Mercado Local” presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México. Con objetivo principal de proponer la implementación de un sistema de gestión de calidad internacional, con norma ISO 9001:2008, en la mediana empresa.

Conto con una metodología de tipo transaccional o transversal, mismo que es un tipo de estudio que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momeo dado. Llego a una conclusión que el 55% de clientes señalan una deficiente atención por parte del personal, también el 58% considera que no se cumple con los tiempos de entrega, además se carece de una atención personalizada al cliente, finalmente el 60% de clientes considera que si se cumplen con todos los protocolos de limpieza.

Morales (2016), presento una investigación denominada “Control de Calidad en las Panaderías del Municipio de el Progreso, Jutiapa”, en la Universidad Rafael Landívar- Guatemala.

Con un objetivo de Establecer el control de calidad que se aplica en las panaderías del municipio de El Progreso, Jutiapa, empleo una metodología de tipo descriptiva, llegando a la conclusión de Las empresas no cuentan con algún tipo de control y supervisión de la calidad de la materia prima, como también de la manipulación de los productos dentro del área de elaboración, necesitando lineamientos necesarios para disminuir, en la mayor medida posible, los problemas de la panadería y que el almacenamiento de materia prima y producto terminado se encuentra en espacios muy reducidos, el 67% de clientes señalan que se ofrece un pan de calidad, el 52% considera que se cumplen con los protocolos de limpieza, además también el 62% señala que el precio del pan es accesible, el 40% considera que el desempeño de los trabajadores es el adecuado, finalmente el 64% de los consumidores compran el pan por las mañanas.

Beltrán (2018), en su investigación “Caracterización de la Capacitación y la Gestión de Calidad de las MYPES del Sector Industria, rubro Panaderías del Distrito de Chimbote 2018”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura. Con su objetivo de describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria en el rubro panaderías de la ciudad de Chimbote, 2018.

Con su metodología no experimental – transversal descriptivo – cuantitativo, llegando a su conclusión de la mayoría de los representantes de las MYPES señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio, el 55% de clientes considera una buena atención al cliente, además el 45% señala que si cumplen los plazos de entrega del pan, también el 67% considera que reciben una atención personalizada para satisfacer sus necesidades, finalmente el 80% indica que compran el pan por las mañanas.

Por su parte Figueroa (2016), presento una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Huaraz, con el objetivo de describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016.

Para el desarrollo del trabajo se utilizó una metodología el tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional.

Concluyó que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería se basan en su mayor parte (100%), que se ofrece un producto de calidad al momento de realizar la compra, el 49% de clientes señala que se cumplen con los protocolos de seguridad, además el 72% indica que el precio del producto es accesible, finalmente el 66% de clientes consideran un adecuado desempeño del personal dentro del local.

Curitima (2017), investigo sobre “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2017”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Iquitos, cuyo objetivo de determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, utilizo la metodología de estudio cuantitativo de diseño no experimental.

Concluyo que la gran parte de las MYPES ofrecen una excelente atención al cliente, además considera el 69% que, si cumplen con los plazos de entrega del producto, también los clientes señalan en su mayoría que reciben una atención personalizada al momento de adquirir el producto, finalmente el 78% consume el producto por las mañanas.

Por su parte Murrieta (2017), presento una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017”, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura. Con el

objetivo de conocer las características de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), utilizó la metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal.

Concluyo la relación al nivel de gestión de calidad, los clientes en su mayoría señalan que evidencian una mala calidad del producto; asimismo el 56% de clientes consideran que se cumplen con los protocolos de limpieza, también el 57% señala que el precio del producto es accesible a la población, además el 60% consideran un desempeño eficaz por parte del personal, finalmente las MYPES capacitan a su personal en temas de atención al cliente, a través de cuatro capacitaciones al año.

Guzmán (2017), presento la investigación titulada “Caracterización Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE rubro panaderías (ciudad Piura) año 2017”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Piura. Con el objetivo de Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro panaderías de la ciudad de Piura, año 2017.

Dicha Investigación se empleó la metodología es descriptiva porque busca especificar las propiedades, de nivel es cuantitativo, el diseño de la investigación, es no experimental, concluyendo que existe falta de capacitación en temas de formalización, la mayor parte de los clientes califica una excelente atención al cliente, además la gran parte considera que se cumplen con los plazos de entrega del producto, el 78% de clientes indican que reciben asistencia especializada al momento de realizar la compra del producto, finalmente el 90% compra y consume el pan por las mañanas.

TISSIERES (2017), presento una investigación denominada “Gestión de Calidad y la Incidencia en el Crecimiento de la Producción de las MYPE rubro panaderías de la Provincia de Sullana – Piura, año 2017”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, sede Sullana. Con el objetivo de Determinar cómo la Gestión de Calidad incide en el Crecimiento de la producción de las MYPES rubro panaderías de la provincia de Sullana – Piura, cuya metodología es Cuantitativo-descriptivo- transversal.

Concluye que el 68% de clientes considera que se ofrece un producto de calidad, además la gran parte de los clientes determina que la panadería cumple con los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, el 40% señala que el precio del producto es accesible, además el 71% considera un gran desempeño por parte de los trabajadores para ofrecer un buen servicio.

Carvajal (2016), presento una investigación titulada “Satisfacción Laboral y la Productividad en la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, con un objetivo Determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de la panadería.

Empleo una metodología de nivel exploratorio de tipo descriptiva, y llego a la conclusión que los propietarios en su mayor parte consideran bueno el diseño del pan que se elabora, además el 35% de propietarios señala que se renuevan los utensilios que se emplean en la elaboración del pan, así mismo los propietarios en su mayor parte realizan una programación diaria de producción de pan, también el 70% considera que compran a la semana los insumos para

la elaboración del producto, finalmente el 100% considera una buena mano de obra que labora en la panadería.

Por su parte Giuliant (2016), presento una investigación denominada “Mejora de los procesos de productividad del centro de producción de panadería de una cadena de Supermercados” en la Universidad Simón Bolívar en Venezuela, con el objetivo de rediseñar y desarrollar mejoras en los procesos de productividad del área de producción de Panadería de Excelsior Gama Supermercados, utilizo una metodología descriptiva- no experimental.

concluyo que el 65% de propietarios considera que el personal se siente motivado en sus funciones, también el 55% señala que se emiten boletas de venta, además la mayor parte indica que tiene el local un sistema de control de mercadería, finalmente emplean las redes sociales para promocionar sus productos.

Curillo (2016), investigo sobre el “Análisis y Propuesta del Mejoramiento de la Productividad de la Fábrica Artesanal de Hornos Industriales Facopa”. La cual fue presentada en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca- Ecuador, teniendo como objetivo de realizar una propuesta de mejora a la Productividad en la Fabrica artesanal de hornos industriales, contando con una metodología descriptiva – analítica.

concluyo que el 66% de propietarios considera el diseño importante en la elaboración del producto, además el 70% señala que renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto, el 100% realiza una programación diaria de producción del producto, el 59% compra insumos a los 15 días para

elaborar el producto, finalmente el 90% indica un excelente personal que trabaja en la panadería.

Por su parte Paz (2016), investigo sobre “Propuesta de mejora del proceso de productividad de la panadería el progreso E.I.R.L. para el incremento de la producción”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo, con el objetivo de diagnosticar la situación actual de la empresa, identificando los principales problemas del proceso de producción, que reducen la eficiencia del proceso, con la finalidad de evaluar y proponer un plan de mejora, empleo una metodología de analítica – experimental.

Concluyo que gran parte de los propietarios señalan que el personal se siente motivado al desempeñar sus actividades, además el 90% considera emitir boletas de pago para tener un control financiero, así mismo los propietarios en un 55% indican que emplean un sistema de control de entradas y salidas de los productos, finalmente promocionan sus productos a través de las redes sociales.

Alva (2017), presento una investigación titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa panadería Chimú del distrito de Trujillo-2017”, en la Universidad Privada Antenor Orrego- Trujillo. Con el objetivo de Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa.

Empleo una metodología analítica para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. Llegando a las conclusiones, que el 69% de propietarios considera el diseño importante en la

elaboración del producto, además el 72% señala que renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto, el 95% realiza una programación diaria de producción del producto, el 63% compra insumos a los 15 días para elaborar el producto, finalmente el 95% indica un excelente personal que trabaja en la panadería.

Requejo (2018), presento una investigación denominada “Productividad Laboral y Protección social de las MYPES en el sector panaderías de la ciudad de Chiclayo”, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo, con el objetivo de es analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las MYPES, empleando una metodología de tipo descriptiva.

Concluyo que gran parte de los propietarios señalan que el 85% del personal se siente motivado al desempeñar sus actividades, además el 88% considera emitir boletas de pago para tener un control financiero, así mismo los propietarios en un 57% indican que emplean un sistema de control de entradas y salidas de los productos, finalmente el 100% promocionan sus productos a través de las redes sociales.

Por su parte Sullon (2017) en su investigación “Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro panaderías, zona industrial Piura”, esta investigación se presentó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Piura. Esta investigación tuvo como objetivo determinar las características que tiene el financiamiento y productividad en las MYPE rubro panaderías, con una metodología de tipo descriptiva cuantitativa.

Llegando a las conclusiones, que el 75% de propietarios considera el diseño importante en la elaboración del producto, además el 77% señala que renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto, el 90% realiza una programación diaria de producción del producto, el 68% compra insumos a los 15 días para elaborar el producto, finalmente el 92% indica un excelente personal que trabaja en la panadería.

Domínguez (2016) presento una investigación titulada “Capacitación y Productividad de las MYPE de Abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – sede Piura, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2016. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal.

Llego a la conclusión que los propietarios señalan que el 67% del personal se siente motivado al desempeñar sus actividades, además el 77% considera emitir boletas de pago para tener un control financiero, así mismo los propietarios en un 67% indican que emplean un sistema de control de entradas y salidas de los productos, finalmente el 98% promocionan sus productos a través de las redes sociales.

Por su parte Vargas (2016), presento una investigación denominada “Caracterización de la Competitividad y la Productividad en las MYPE panificadoras en Pariñas-talara 2016”, la cual fue presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote sede Piura, contando con un objetivo de identificar las características tiene la competitividad y la productividad en las

MYPE panificadoras de Pariñas-Talara, con una metodología descriptiva-cuantitativo- no experimenta.

llegando a la conclusión que el 85% de propietarios considera el diseño importante en la elaboración del producto, además el 79% señala que renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto, el 89% realiza una programación diaria de producción del producto, el 71% compra insumos a los 15 días para elaborar el producto, finalmente el 94% indica que tiene un excelente personal que trabaja en la panadería.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Gestión de Calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad es un grupo de normas y estándares internacionales que guardan relación entre sí para poder cumplir con los requisitos de alta calidad que una compañía requiere a consecuencia satisfacer los requerimientos previamente acordados con sus clientes mediante una gran mejora continua, de una forma muy ordenada y sistemática. (Ortiz, 2016)

El sistema de Gestión de Calidad es una excelente herramienta que brinda a cualquier compañía planear, ejecutar y controlar las diversas actividades que son necesarias para el crecimiento de la misión, mediante la prestación de servicios con niveles de altos estándares de calidad, no obstante, se miden a través de los diferentes indicadores de satisfacción de los clientes. (Ortiz, 2016)

2.2.1.1 Enfoque de la ISO 9001:2015

La gestión de la calidad no es un elemento rígido, sino que le urge renovarse de forma constante para poder satisfacer las diversas necesidades de las compañías y de sus clientes. La nueva norma ISO 9001, tiene como papel fundamental elevar los niveles de satisfacción de los clientes. (ISO, 2016)

El enfoque de la nueva norma ISO 9001:2015 está basada en la gestión de los riesgos, el Sistema de Gestión de calidad (SGC) y la estructura de forma funcional de la compañía, aportando un gran énfasis en la interconexión y las diversas relaciones que existen entre las diversas áreas de la empresa. El análisis de riesgos, con una vocación preventiva, pasa a ser fundamental en la filosofía de dicha norma. Por lo tanto, existe la necesidad de identificar los posibles riesgos y así poder eliminarlos o minimizar sus posibles consecuencias mediante, la puesta en procesos de mejora de manera continua del sistema determinado.

Además, existen diversas normas que rigen requisitos para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad por lo cual, son emitidas por organismos normalizadores como la ISO (Organización Internacional de Normalización), las cuales son las siguientes:

- a. ISO 9001; Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (se aplica a cualquier empresa, no es importante si es pequeña o mediana empresa).
- b. ISO 15189; Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en laboratorios Clínicos.

- c. ISO 17025; Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad en laboratorios de Ensayos y Calibración.
- d. ISO/IEC 20000-1; Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad de Servicios.

2.2.1.2 Importancia de la Gestión de Calidad

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye a una buena ventaja competitiva. Las empresas saben que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad en la actualidad es muy importante involucra satisfacer plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente, lograr productos y servicios con ceros defectos, diseñar, producir y entregar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente satisfecho. Lo cierto es que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. (Ortiz, 2016)

2.2.1.3 Elementos de un sistema de Gestión de Calidad

Según Ortiz (2016) hay cuatro elementos para el sistema de Gestión de Calidad los cuales son:

a) Calidad

Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que el personal desempeña en el determinado proceso, para ofrecer un excelente producto o servicio a los adquirientes o compradores. La calidad cumple un papel sustancial dentro del proceso de producción del producto, estableciendo una jerarquía entre los competidores para lograr niveles óptimos de producción en la calidad.

b) Higiene:

Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar los objetivos en el aspecto de limpieza en el establecimiento, cumpliendo con todos los protocolos de desinfección dentro del local de la organización. satisfaciendo las necesidades de los clientes, aquí interviene un factor importante ya que de la higiene se produce una buena presentación, imagen respecto a la empresa, así mismo se empieza a fidelizar a los potenciales clientes, ya que una buena presentación del establecimiento influye en el criterio de los potenciales clientes al momento de elegir el establecimiento a comprar.

c) Precio:

Lo establece cada empresa, interviniendo la reducción de costos, para determinar un precio mejor a la competencia dentro de un segmento establecido, otorgando un producto de calidad, para lograr satisfacer las necesidades de los consumidores. El precio es importante ya que influye al momento de ir a un establecimiento, que cumpla con las 3b (bueno, bonito y barato), además las empresas deben establecer un precio acorde al mercado,

dependiendo a que segmento la empresa se está dirigiendo, en el precio también se puede otorgar un valor agregado en el caso de las promociones de temporada.

d) Desempeño:

Son las habilidades, destrezas del personal en la organización, desempeñándose de forma eficiente para lograr los objetivos propuestos, y brindar una excelente atención hacia los consumidores finales. el desempeño se basa en recibir capacitaciones de acuerdo al rubro, actividades que desarrollen los trabajadores, a consecuencia el talento humano crece en habilidades, capacidades y conocimiento, también los empleados deben poner de su parte para lograr un máximo desempeño, el desempeño es importante ya que con ello se mide la productividad en la organización.

2.2.1.4 Actividades de un sistema de Gestión de Calidad

Según Ortiz (2016), en principio cada organización tiene que diseñar una metodología de acuerdo a su propia realidad. Como parte de todo proceso de mejoramiento hacia la Calidad Total se incluyen acciones como: la atención, tiempo, servicio brindado, y el consumo, que se detallan con amplitud a continuación:

a) Atención:

Ortiz (2016), indica que el servicio de atención al cliente se considera como la asistencia y el asesoramiento que se ofrece hacia los clientes que compran o emplean los productos o servicios que brindan. Son procesos de trabajo en grupo para brindar una excelente atención al cliente. No solamente es para solucionar los problemas que se presenten sino para siempre superar las expectativas del cliente. En todo aspecto tanto por correo electrónico o de

manera presencial, resolver las dificultades del cliente. la atención produce que el cliente se sienta importante ya que se atienden sus inquietudes y se resuelven sus dudas.

b) Tiempo:

Se considera el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción, hasta el final del proceso de producción es decir la entrega del producto, otro aspecto también es desde que se genera la orden de compra, finalmente hasta la entrega del producto hacia el cliente. Además, interviene el tiempo de la posible distribución, es el tiempo que transcurre en el proceso de entrega del determinado producto hacia el consumidor final. Es importante destacar un excelente proceso en logística, ya que se pueden cumplir con los tiempos acordados para cumplir los requerimientos del cliente.

c) Servicio Brindado:

La atención de forma personalizada es la atención al cliente que implica un trato de manera personal entre un colaborador y un cliente, se toma en cuenta sus necesidades, preferencias y gustos del cliente. Finalmente ofrecer una atención de forma personalizada otorga hacer de conocimiento al cliente que el trato nos es de una persona más, sino que se toma en cuenta sus necesidades, a la vez nos permite hacerlo sentir una persona importante y que se valora, de forma única y especial. Es importante el servicio que brindan las organizaciones, ya que, con los buenos resultados, se obtiene una excelente rentabilidad, beneficio para la empresa.

d) **Consumo:**

Son las adquisiciones que el cliente compra, dependiendo de sus necesidades, para así poder satisfacerlas, las compras pueden ser de manera rutinaria en un determinado producto de primera necesidad, el consumo depende del tipo de necesidad, el precio, calidad, eso interviene si el consumo es a gran escala, o un nivel bajo de escala, además el consumo es determinado por el tipo de conducta del cliente, gustos, preferencias, área geográfica, los clientes exigentes consumen de acuerdo también a las referencias que perciben del producto adquirido, y así satisfacer las necesidades a corto o mediano plazo.

2.2.2. Productividad

Según Porter (2017) considera que la productividad son recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

2.2.2.1 Importancia de la productividad

Porter (2017), considera que la importancia de la Productividad radica en la cantidad de horas y también de recursos que una persona emplea para realizar una acción determinada. Esto a gran escala se aplica a procesos que son supervisados por personas pero que también están ayudados por máquinas para acelerar el proceso. En el caso de las fábricas, se invierte en tecnología y en estudios de proceso y logística que permita encontrar una mayor productividad.

La productividad nos permite ver el valor agregado del producto es necesario contar con personal productivo, es esto las empresas ponen especial atención, sobre todo en la calidad de vida laboral del personal. Una persona seguramente será mucho más productiva si se desempeña en condiciones laborales óptimas y si su trabajo le proporciona una calidad de vida optima también fuera del ámbito laboral. También que hay reconocer la importancia de la productividad porque genera recursos para tener una productividad dentro de la organización ya que esto no solo depende del empresario, sino que también depende de los trabajadores que laboran en ella.

2.2.2.2 Factores de la Productividad

Existen factores internos y externos que influyen en la productividad según Porter (2017):

Diseño: Es el proceso de creación de nuevos productos que son vendidos por una compañía para el consumo de sus clientes. Los diseñadores de productos deber poner énfasis desde el pasado hacia el futuro del producto, para entender los objetivos del negocio, creando un diseño visual impactante, para los potenciales clientes y consumidores, el diseño toma importancia, ya que los gustos de los consumidores son variados, entonces el diseño puede satisfacer a los clientes de diferentes segmentos de mercado, logrando así un alto nivel en ventas de un determinado producto.

Mecanismo: Son los equipos que se van a emplear en la elaboración del producto, deben estar en excelente estado para que el producto terminado sea de calidad. , los utensilios , maquinaria deben cumplir

los requisitos para la elaboración de determinados productos, deben ser de calidad, ya que la elaboración del producto empieza empleando maquinaria, equipo o utensilios que sean certificados para cumplir con sus funciones determinadas, cumpliendo así con los estándares de calidad, esto ayuda a un aumento de productividad en la organización.

- a) **Programación:** Es establecer un objetivo, es decir un nivel de producción diaria, semanal, mensual en la elaboración de un producto. Para llegar a niveles óptimos de producción se debe tener en cuenta un inventario sofisticado acorde a la programación establecida por la empresa al momento de elaborar el producto, esto otorga un nivel de rentabilidad, dependiendo de las ventas programadas en un determinado tiempo, para lograr el objetivo propuesto dentro de la organización.
- b) **Insumos:** Son aquellos insumos que se adquieren, dependiendo del nivel de producción y emplean en el proceso para poder brindar el producto final, los insumos son de acuerdo a la capacidad de producción que tenga la empresa, los insumos deben ser de calidad para poder brindar un producto de características en las cuales puedan satisfacer las necesidades de los clientes, los insumos se compran de acuerdo a los requerimientos que tenga la empresa en determinados momentos, para cumplir con los tiempos establecidos.
- c) **Mano de obra:** Los colaboradores que desempeñan un papel fundamental en el proceso de producción de un producto

determinado, aplicando sus capacidades y habilidades para un trabajo de forma eficaz. Para ello se empieza con un reclutamiento y selección de personal que cumpla con diversas características que requiera cada área de trabajo, los perfiles que cumplan los dichos requerimientos podrán acceder a un empleo en la organización, cada área es importante para que la empresa pueda ser productiva en el rubro en el objeto social que desarrolla.

2.2.2.3 Ventajas de la productividad

Ventajas para una empresa contar con una buena productividad según Porter (2017):

- a) **Motivación** es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta por parte del personal en las labores que ejecutan para crear una imagen institucional optima, la motivación se basa en varios factores en el sueldo, beneficios laborales, utilidades, principalmente que el trabajador tenga un excelente ambiente laboral
- b) **El área de venta** posee un control a través de los comprobantes de pago, y así poder llevar un orden en los ingresos financieros, el área de venta debe contar con un control para las futuras declaraciones en la administración tributaria. También estudia las necesidades a satisfacer para definir los productos a comercializar
- c) **Sistema de Control** mediante el ingreso y salida de los insumos, del producto que se ofrece en el mercado, se debe tener un control

de entradas y salidas de los respectivos insumos y productos, para saber los requerimientos exactos en un corto o mediano plazo. La función de este sistema es la de gestionar o regular la forma en que se comporta otro sistema para así evitar fallas.

- d) **Publicidad** mediante el cual se realiza la promoción del producto mediante los diferentes canales publicitarios, y así elevar en nivel de producción de un determinado producto, esto conlleva a un factor importante que es la rentabilidad de la empresa, como imagen institucional mediante la publicidad, transmite un mensaje positivo con relación a una marca y fortalecer la presencia de una empresa en el mercado.

Medir la Productividad trae las siguientes ventajas:

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

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación no corresponde la hipótesis, debido a que es de tipo descriptiva, Según Hernández Sampieri (2016), considera que los diversos estudios descriptivos no poseen hipótesis, ya que en diversas oportunidades es complicado otorgar una precisión en el valor que puede expresar una o gran cantidad de variables.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación fue con un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que la información se presentó de manera numérica y con porcentajes, se empleó técnicas e instrumentos respecto a la estadística.

Según Hernández (2016), el enfoque cuantitativo emplea diversos procesos que son estandarizados para que sean aceptados por una determinada comunidad científica, dichos datos se presentan en forma numérica y se analizan por los métodos estadísticos.

Esta investigación fue de un nivel descriptivo, ya que fueron los hechos para una descripción con una mayor precisión posible, en una determinada realidad en el aspecto empresarial Hernández, (2016). En esta presente investigación se encontró las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.

Hernández (2016), expresa que las diversas investigaciones que son descriptivas buscan la especificación de determinadas propiedades, características y diversos rasgos en personas grupos, procesos, comunidades, además de objetivos o algún diferente fenómeno que sea sometido a un proceso de análisis.

El diseño de la investigación fue de diseño no experimental, ya que no se efectuó una manipulación de forma intencional en alguna de las variables de investigación. Según Hernández (2016), considera a los diseños no experimentales como “estudios que se ejecutan sin ninguna manipulación deliberada de determinadas variables y solo se observan determinados fenómenos en su ambiente siendo este natural y así luego analizarlos”.

Finalmente, fue una investigación de corte transversal, debido a que el recojo de datos se dio solamente en un momento. Según Hernández (2016), señala que la investigación transversal o transaccional es una recolección de datos que se emplea en un solo momento y tiempo único, por ende, su propósito es la descripción de las variables y analiza la incidencia e interrelación en un solo momento. Su esquema es el siguiente:

M ----- O

Donde:

M= MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura

O= Gestión de Calidad y Productividad

4.2 Población y muestra

Las unidades económicas objeto de investigación son 5 MYPES del rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.

POBLACIÓN:

Variable Gestión de Calidad

La población fue infinita desconociendo los elementos probables que participen en la investigación.

Variable Productividad

La población fue finita se acudió a los propietarios, la cual está constituida de 5 propietarios.

Cuadro 1 relación de panaderías

CUADRO 1		
RELACIÓN DE MYPES		
ORDEN	CÓDIGO	PROPIETARIOS
1	1471247710101	1
2	1471247710102	1
3	1471247710103	1
4	1471247710104	1
5	1471247710105	1
	Total	5

Elaboración propia de la investigadora

Cuadro 2. Fuente de la información

Fuente Información	Población	Muestra
Cliente	Infinita	68
Propietario	Finita:05	05
N° de MYPE	05	05

Elaboración propia de la investigadora

MUESTRA

Para la variable **Gestión de Calidad**, Según Hernández (2016), la muestra se determina mediante la fórmula general:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Dónde:

Z2 = Grado de confiabilidad (90%) = 1.645

e2 = Margen de error (10%) = 0.1

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5) Por lo que el tamaño de la muestra

será:

$$n = \frac{(1,645)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,1)^2}$$

$$(0,1)^2$$

$$n = 0,67650625/0,01$$

$$n = 68 \text{ clientes.}$$

Para la variable Productividad la muestra estuvo conformada por los propietarios, según Hernández (2016), cuando se considera una población pequeña menor a 50 individuos, se considera que la población es igual a la muestra (N=n); es decir 5 propietarios (n=5).

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Variable Gestión de calidad:

Criterios de inclusión

Clientes de ambos sexos, con una edad promedio de 18 años a más.

Criterios de exclusión

Clientes no disponibles

Variable de Productividad:

Criterios de inclusión

Propietarios de ambos sexos, de 18 años a más

Criterios de exclusión

No se excluye a ningún propietario, se cuenta con el apoyo de ellos, respetando la privacidad de no incluirse sus nombres en la investigación.

4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes
Gestión de Calidad	Grupo de normas y estándares internacionales que guardan relación entre sí para poder cumplir con los requisitos de alta calidad que una compañía requiere a consecuencia satisfacer los requerimientos previamente acordados con sus clientes mediante una gran mejora continua, de una forma muy ordenada y sistemática. (Ortiz, 2016)	Elementos	La dimensión de elementos se medirá con los indicadores, calidad, higiene, precio, desempeño, mediante el cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE rubro panaderías.	Calidad Higiene Precio Desempeño	Nominal/ordinal	Clientes
		Actividades	La dimensión de actividades se medirá mediante los indicadores atención, tiempo, servicio ofrecido y consumo, mediante el cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE rubro panaderías	Atención Tiempo Servicio ofrecido Consumo	Nominal/ordinal	Clientes

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes
Productividad	La relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Porter, 2017).	Factores	La dimensión factores se medirá con los indicadores diseño. Mecanismos. Programación, insumos, mano de obra; mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de la MYPE rubro panaderías.	Diseño Mecanismos Programación Insumos Mano de obra	Nominal	Propietario
		Ventajas	La dimensión ventajas se medirá con los indicadores motivación, área de venta, sistema de control y publicidad; mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de la MYPE rubro panaderías.	Motivación Área de venta Sistema de control Publicidad	Nominal	Propietario

4.4. Técnicas e instrumentos

Para la ejecución de la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, con la intención de recolectar dichos datos, en las MYPE rubro panaderías en el ámbito de estudio; con sus objetivos de investigación. Según Hernández, (2016), considera que la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

El instrumento empleado fue el cuestionario, dirigido a los clientes para la variable de gestión de calidad de escala nominal. Este cuestionario se aplicó a 68 clientes de las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, finalmente para la ejecución de la encuesta se utilizó la ayuda de 10 personas, dos en cada panadería, Según Hernández, (2016), señala que el cuestionario es el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta

4.5. Plan de análisis

Después de la recolección de los datos, se tabulo de forma manual y los resultados fueron expresados en tablas, cada tabla con su frecuencia de forma simple y porcentual, la respectiva tabulación y procesamiento de datos que se levantó, se desarrolló a través del programa Microsoft Office, Excel 2019; además se realizaron los gráficos, para el debido análisis e interpretación de los datos fueron recopilados mediante el uso del instrumento de recojo de información (cuestionario), y estuvo correctamente validado con el método empleado de los expertos. Hernández, (2016), fundamenta que el análisis es la parte final y conclusiva de una investigación; en él vamos a procesar toda la información que ha ido apareciendo y a intentar llegar a las conclusiones que estos datos originan.

4.6 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.</p>	<p>¿Cómo es la Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021?</p>	<p>Objetivo General: Conocer las características de Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <p>(a) Describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021;</p> <p>(b) Determinar las actividades de gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021;</p> <p>(c) Conocer los factores de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.</p> <p>(d). Explicar las ventajas de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.</p>	<p>El presente estudio es de tipo descriptivo, por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, 2016)</p>	<p>Gestión de Calidad de Productividad.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal</p> <p>Población: 05 MYPE rubro panaderías</p> <p>Muestra: 68 clientes. 5 propietarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7 Principios Éticos

En toda investigación participan seres humanos, la investigación de la línea aprobada para la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote se ejecuta de acuerdo a los principios éticos aprobados para el desarrollo de la investigación (ULADECH, 2019).

- **Beneficencia no maleficencia.** En la presente investigación se aseguró el bienestar de las personas, no se causó ningún daño durante la investigación de las MYPES, brindándoles en todo momento el bienestar a los participantes.
- **La Libertad.** Las personas encuestadas fueron libres al expresarse y responder cada pregunta acotando ideas para la investigación.
- **Justicia.** Durante el desarrollo de la investigación se respetó el principio de justicia y prudencia ponderable y tomando las precauciones necesarias para asegurar no dar lugar ni tolerar las prácticas injustas.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Al momento que se realizó el cuestionario se recomendó a los encuestadores tomar medidas en el material que iban a tener y utilizar y que sus desechos utilizados sean puestos en contenedores, mantengan su distancia según las normas sanitarias para prevenir el contagio del COVID 19.
- **Libre participación y derecho a estar informado.** en la investigación todas las personas que participaron por su propia voluntad se les informó referente al tema y la finalidad de la investigación.
- **Integridad científica.** En la investigación se tabulo de forma manual y los resultados fueron expresados por cuestionario, tablas, gráficos a través

de programas de Excel las actividades realizadas, rigiéndose al ejercicio profesional.

- **Protección a las personas.** los datos se manejaron con total reserva, no se identificó a cada encuestado para proteger su seguridad, tomando en cuenta la confidencialidad y la privacidad del caso.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Cuadro 3. Características demográficas

Características	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Masculino	30	44
Femenino	38	56
Tipo de empresa		
EIRL	5	100
SRL	0	0
SA	0	0
Unipersonal	0	0
Edad de propietario		
18 a 25 años	0	0
26 a 45 años	5	100
46 a 50 años	0	0
Más de 50 años	0	0
Años en el negocio		
Menos de 05 años	0	0
Hasta 10 años	5	100
Más de 10 años	0	0

Fuente: Encuesta

En el Cuadro 4 se observa que el 44% de los encuestados pertenecen al género masculino, y el 56% al género femenino, son empresas de tipo EIRL el 100%. Con respecto a la edad del propietario, el 100% tienen edades en el rango de 26 a 45 años, los años en el negocio está dado porque el 100% tienen hasta 10 años en el negocio.

PRIMER OBJETIVO:

5.1.1 RESULTADOS DE LA VARIABLE DE GESTION DE CALIDAD.

5.1.1.1 Describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panadería en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021

Tabla 1

¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

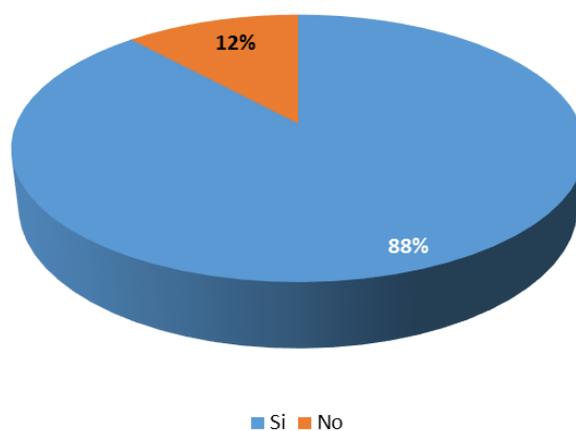


Figura 1: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 1

Elaboración: Propia

En la tabla y figura 1; Denominada “Calidad del Pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, mientras que el 12% considera que la panadería a la que acude no le ofrecen un pan de calidad.

Tabla 2

¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

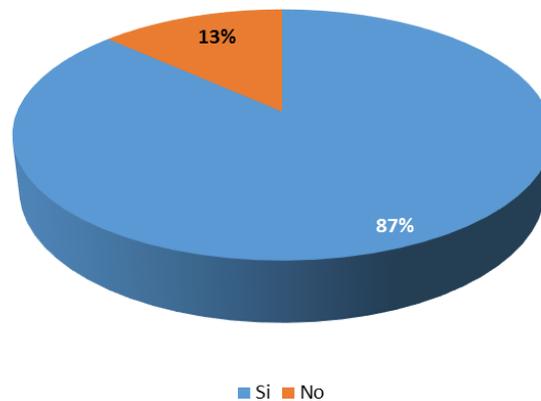


Figura 2: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 2
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 2 denominada “cumplimiento de protocolos de higiene”, los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 87% de los encuestados aportan que la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene, mientras que el 13% aportan que la panadería a la que acuden no cumple con los protocolos de higiene.

Tabla 3

¿Como considera el precio del pan?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

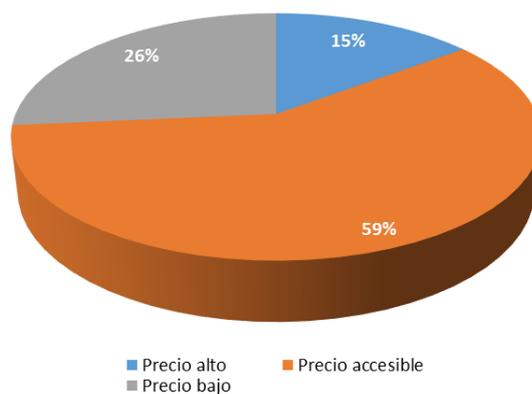


Figura 3: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 3
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 3, denominada “precio del pan”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 15% considera que el precio del pan es alto, el 59% considera que el precio del pan es accesible, mientras que el 26% considero que el precio del pan es bajo.

Tabla 4

¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

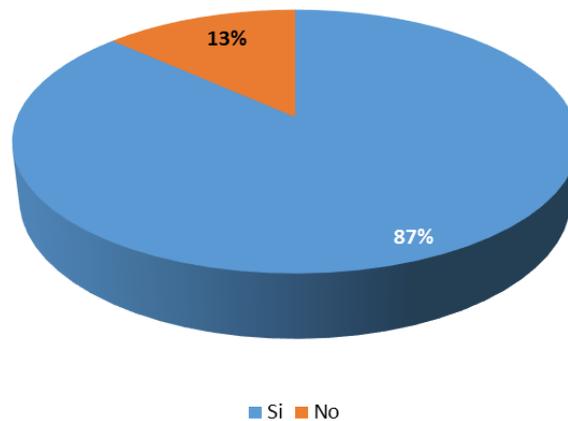


Figura 4: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 4
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 4 denominada, “desempeño del trabajador”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 87% si considera adecuado el desempeño del trabajador de la panadería a la que acuden, mientras que el 13% no considera adecuado el desempeño del trabajador.

SEGUNDO OBJETIVO:

5.1.1.2 Determinar las actividades de gestión de calidad en las MYPE rubro panadería en el distrito de las Lomas- Piura, año 2021.

Tabla 5

¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

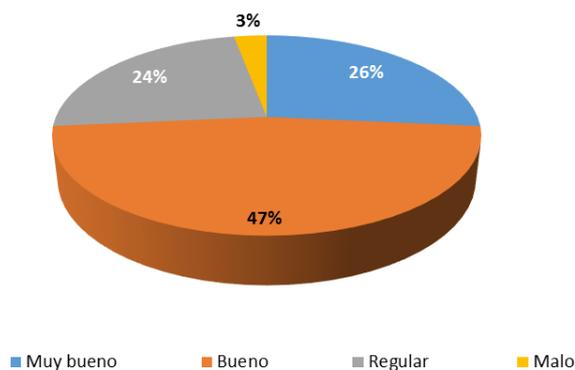


Figura 5: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 5
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 5, denominada “atención en el establecimiento”, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 26% califico de muy buena la atención que recibe en la panadería, el 47% califico de buena la atención que recibe en la panadería, el 24% califica de manera regular la atención que recibe en la panadería mientras que un 3% califica una mala atención.

Tabla 6

¿Cumple la panadería con los Plazos de entrega?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

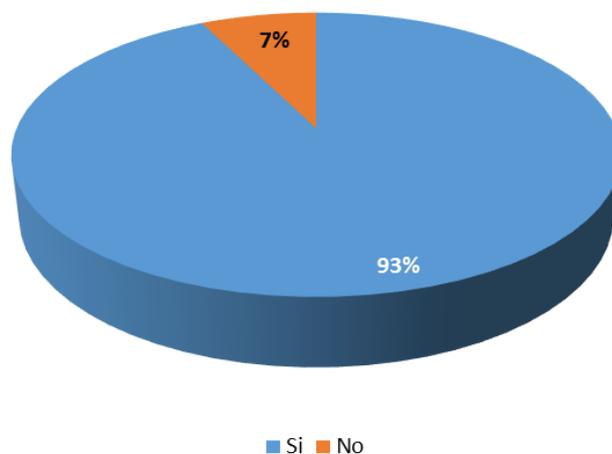


Figura 6: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 6
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 6 denominada “plazos de entrega” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, mientras que el 7% respondió que la panadería no cumple con sus plazos de entrega.

Tabla 7

¿Recibe usted atención personalizada?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

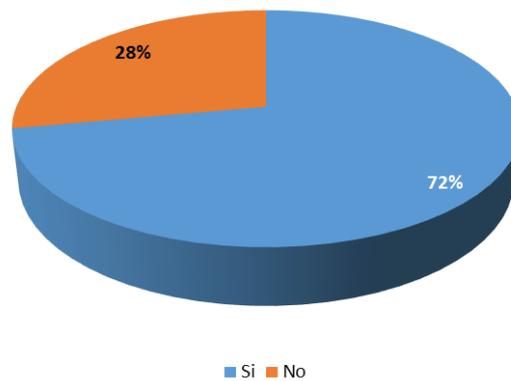


Figura 7: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 7
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 7 denominada “atención personalizada” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 72% de los encuestados respondieron que, si reciben una atención personalizada, mientras que un 28% respondió que no reciben atención personalizada.

Tabla 8

¿Usted consume pan en las mañanas?

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

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

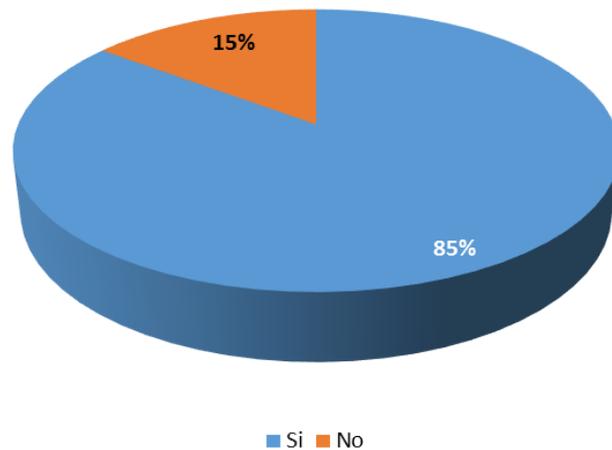


Figura 8: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 8
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 8 denominada “momento de consumo” de pan los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 85% respondió que el pan lo consume en la mañana, y el 15% respondió que no consume pan por las mañanas.

5.1.2 VARIABLE DE PRODUCTIVIDAD

TERCER OBJETIVO

5.1.2.1 Conocer los factores de la Productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021

Tabla 9

¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	20%
Bueno	3	60%
Regular	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

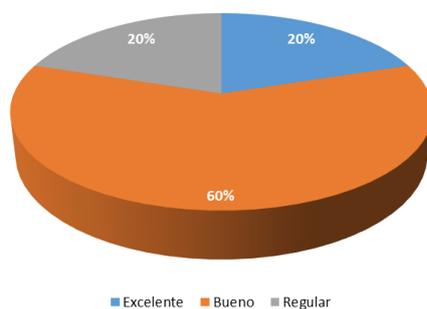


Figura 9: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 9
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 9, denominada “diseño a utilizar en la Elaboración del pan” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 20% respondió que su diseño de pan es regular mientras que el 20% y 60% respondió que su diseño es excelente y bueno.

Tabla 10

¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

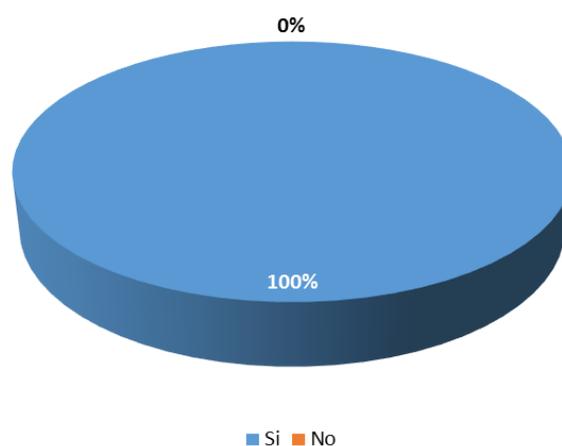


Figura 10: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 10
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **10**, denominada “renovación en los utensilios para la elaboración del pan” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 100% respondió que sí renuevan sus utensilios.

Tabla 11

¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

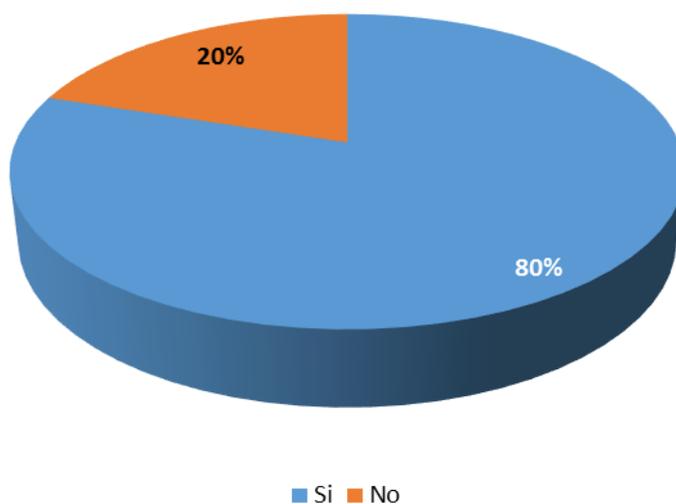


Figura 11: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 11
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 11, denominada “programación diaria” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 80% de los encuestados respondió que sí hace programación diaria de pan, mientras que el 20% respondió que no hace programación.

Tabla 12

¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Día de la semana	1	20%
A la semana	3	60%
A los 15 días	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

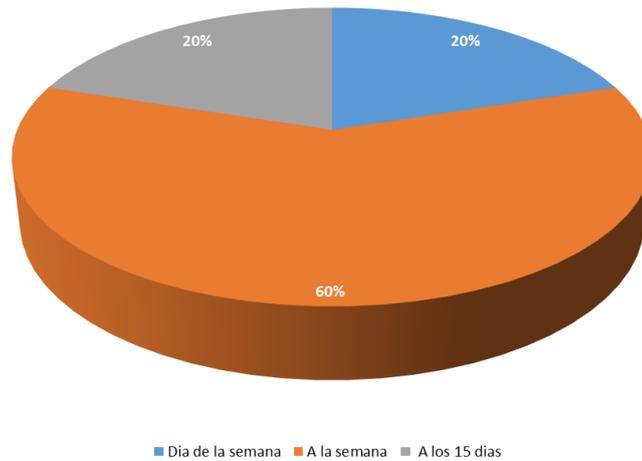


Figura 12: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 12
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **12**, denominada “compra de materia prima” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 20% respondió que compra su materia prima en un día de la semana, mientras que el 60% compra su materia prima a la Semana y el 20% compra su materia prima a los 15 días.

Tabla 13

¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	5	100%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

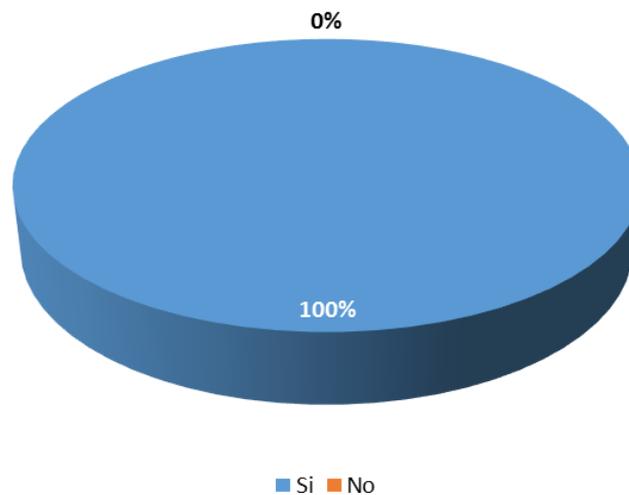


Figura 13: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 13
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **13**, denominada “evaluación de los colaboradores” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena.

CUIARTO OBJETIVO

5.1.2.2 Explicar las Ventajas de la Productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas- Piura, año 2021.

Tabla 14

¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

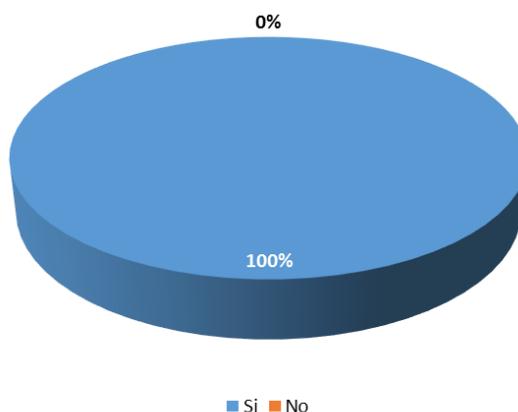


Figura 14: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 14
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **14**, denominada “motivación del personal” el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan.

Tabla 15

¿Emite boletas de pago?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

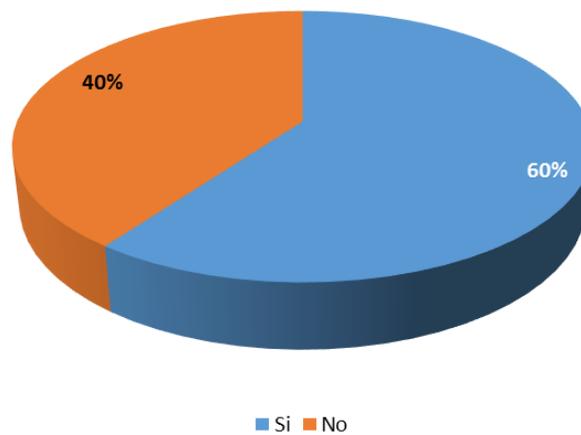


Figura 15: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 15
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **15**, denominada “comprobantes de pago” los encuestados respondieron de la siguiente manera: el 60% de los encuestados respondieron que, si emiten boletas de pago, mientras que el otro 40% respondió que no emiten boletas de pago.

Tabla 16

¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

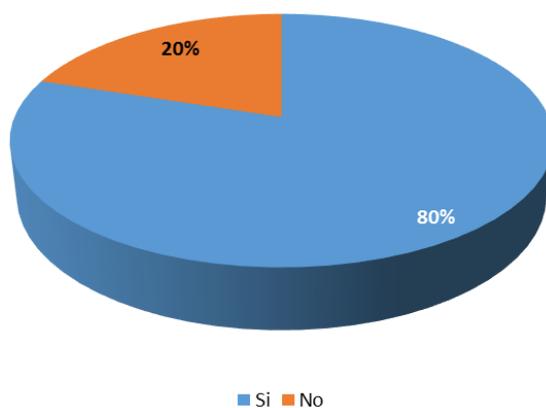


Figura 16: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 16
Elaboración: Propia

En la tabla y figura **16**, denominada “control de salida” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 80% respondió que, si cuenta con un control de salida de la materia prima que utiliza, mientras que el 20% respondió que no cuenta con un control de salida de materia prima.

Tabla 17

¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	1	20%
Radio	3	60%
Redes sociales	1	20%
Volantes	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Resultado de la Encuesta

Elaboración: Propia

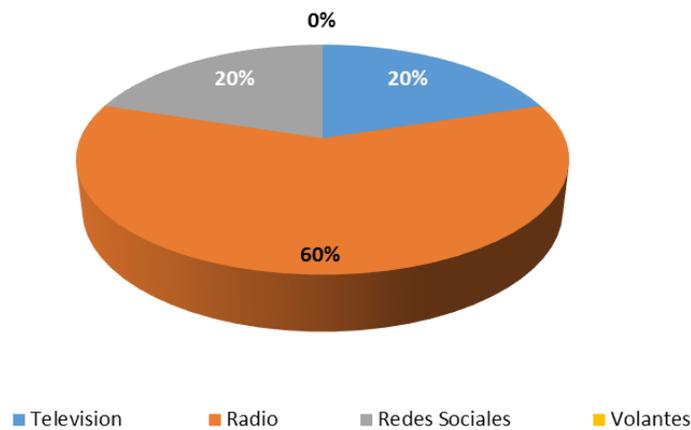


Figura 17: Diagrama circular que representa los resultados de la tabla 17
Elaboración: Propia

En la tabla y figura 17, denominada “publicidad de la panadería” los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 20% respondió que le hace publicidad a su empresa por medio de la publicidad televisiva, el 60% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su panadería es la radio, mientras que el 20% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su empresa es a través de redes sociales.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 objetivo 1

Describir los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021

En cuanto a los resultados obtenidos de los clientes, en los cuales consideran la calidad del producto, en la **tabla 1** denominada: ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?, se observa que el 88% considera que, si le ofrecen un producto de calidad. Estos resultados son discrepantes con los obtenidos por Herrera (2016), quien señala que los clientes consideran que los productos son de mala calidad. Por otra parte, Ortiz (2016) manifestó que los productos siguen un proceso de monitoreo para asegurar la calidad.

Protocolos de higiene, en la **tabla 2** denominada: ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?, se observa que el 87% de los encuestados considera que a la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Morales (2016) quien señala que si cumplen con los protocolos de limpieza. Por otra parte, Ortiz (2016), manifestó a que la higiene es el conjunto de actividades que permiten a la organización trazar los objetivos en el aspecto de limpieza en el establecimiento, cumpliendo con todos los protocolos de desinfección dentro del local de la organización.

Precio del producto en la **tabla 3**, denominada: ¿Como considera usted el precio del pan?, Se observa que el 59% de los encuestados considera que el precio del pan es accesible. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Morales (2016), quien señala que el precio del pan es accesible. Por otra parte, Ortiz (2016), manifiesta que el precio lo establece cada empresa, interviniendo la reducción de costos, para determinar

un precio mejor a la competencia dentro de un segmento establecido, otorgando un producto de calidad, para lograr satisfacer las necesidades de los consumidores.

Desempeño del trabajador **tabla 4**, denominada: ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?, Se observa que el 87% si considera adecuado el desempeño del trabajador de la panadería a la que acuden. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Figueroa (2016), quien señala que los clientes consideran un adecuado desempeño del personal dentro del local. Por otra parte, Ortiz (2016), manifiesta que el desempeño son las habilidades, destrezas del personal en la organización, desempeñándose de forma eficiente para lograr los objetivos propuestos, y brindar una excelente atención hacia los consumidores finales.

Por tanto, se describen que los elementos de la gestión de calidad en las MYPE investigadas, el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, el 87% de los encuestados aportan que la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene, el 59% considera que el precio del pan es accesible, el 87% si considera adecuado el desempeño del trabajador de la panadería a la que acuden.

Objetivo 2

Determinar las actividades de gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021

Atención al cliente **tabla 5**, denominada: ¿Cómo califica usted la atención en el momento de tramitación del pedido del pan?, Se observa que el 47% califico de buena la atención que recibe en la panadería. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Sánchez (2017) demuestra que los clientes señalan una deficiente atención por parte del personal. Por otra parte, Ortiz (2016), considera la atención como la asistencia y el asesoramiento que se ofrece hacia los clientes que compran o emplean los productos o servicios que brindan.

Plazos de entrega **tabla 6**, denominada: ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?, Se observa que el 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Beltrán (2018) demuestra que si cumplen con los plazos de entrega del pan. Por otra parte, Ortiz (2016), considera que el tiempo que transcurre desde el inicio del proceso de producción, hasta el final del proceso de producción es decir la entrega del producto, otro aspecto también es desde que se genera la orden de compra, finalmente hasta la entrega del producto hacia el cliente. Además, interviene el tiempo de la posible distribución, es el tiempo que transcurre en el proceso de entrega del determinado producto hacia el consumidor final.

Servicio ofrecido **tabla 7**, denominada: ¿Recibe usted atención personalizada?, Se observa que el 72% de los encuestados respondieron que, si reciben una atención personalizada. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Curitima (2017) quien concluye que también los clientes señalan en su mayoría que reciben una atención personalizada al momento de adquirir el producto. Por otra parte Ortiz (2016), considera que el servicio brindado de forma personalizada es la atención al cliente que implica un trato de manera personal entre un colaborador y un cliente, se toma en cuenta sus necesidades, preferencias y gustos del cliente. Finalmente ofrecer una atención de forma personalizada otorga hacer de conocimiento al cliente que el trato nos es de una persona más, sino que se toma en cuenta sus necesidades, a la vez nos permite hacerlo sentir una persona importante y que se valora, de forma única y especial.

Consumo de pan **tabla 8**, denominada: ¿Usted consume pan en las mañanas?, Se observa que el 85% de los encuestados respondieron que el pan lo consume en la mañana. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Guzmán (2017), quien concluye que compran y consumen el pan en las mañanas. Por otra parte, Ortiz (2016), considera que

el consumo son las adquisiciones que el cliente compra, dependiendo de sus necesidades, para así poder satisfacerlas, las compras pueden ser de manera rutinaria en un determinado producto de primera necesidad.

Por tanto, se describen las actividades de gestión de calidad en las MYPE investigadas, el 47% califico de buena la atención que recibe en la panadería, el 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, el 72% de los encuestados respondieron que, si reciben una atención personalizada, el 85% respondió que el pan lo consume en la mañana

Objetivo 3

Conocer los factores de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.

Diseño del pan **tabla 9** denominada: ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?, Se observa el 60% respondió que su diseño es bueno. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Carvajal (2016) quien concluye que finalmente los propietarios en su mayor parte consideran bueno el diseño del pan que se elabora. Por otra parte, Porter (2017), considera que el diseño es el proceso de creación de nuevos productos que son vendidos por una compañía para el consumo de sus clientes. Los diseñadores de productos deber poner énfasis desde el pasado hacia el futuro del producto, para entender los objetivos del negocio, creando un diseño visual impactante, para los potenciales clientes y consumidores.

Mecanismo que utiliza para elaborar el pan **tabla 10** denominada: ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?, Se observa que el 100% respondió que sí renuevan sus utensilios. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Curillo (2016) quien señala que si renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto. Por otra parte, Porter (2017), considera que los mecanismos son los equipos

que se van a emplear en la elaboración del producto, deben estar en excelente estado para que el producto terminado sea de calidad.

Programación diaria **tabla 11** denominada: ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?, Se observa que el 80% de los encuestados respondió que sí hace programación diaria de pan. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Alva (2017), concluyendo que si realiza una programación diaria de producción del producto. por otro lado, Porter (2017), considera que la programación diaria es establecer un objetivo, es decir un nivel del producción diaria, semanal, mensual en la elaboración de un producto.

Compra de materia prima **tabla 12** denominada: ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?, Se observa que el 60% compra su materia prima a la Semana. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Sullon (2017), determina que compra los insumos a los 15 días para elaborar el producto. Por otra parte, Porter (2017), considera que, los insumos que se adquieren, dependiendo del nivel de producción y emplean en el proceso para poder brindar el producto final.

Mano de obra **tabla 13** denominada: ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?, se determinó que el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Vargas (2016), indica que tiene un excelente personal que trabaja en la panadería. Por otra parte, Porter (2017), considera que la mano de obra los colaboradores desempeñan un papel fundamental en el proceso de producción de un producto determinado, aplicando sus capacidades y habilidades para un trabajo de forma eficaz.

Por tanto, se describen los factores de la productividad en las MYPE investigadas, 60% respondió que su diseño es excelente y bueno, el 100% respondió que sí renuevan sus utensilios, el 80% de los encuestados respondió que sí hace programación diaria de

pan, el 60% compra su materia prima a la Semana, el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es buena.

Objetivo 4

Explicar las ventajas de la productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021.

Motivación en el trabajo **tabla 14** denominada: ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?, se observa que el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Giuliante (2016), determina que los propietarios consideran que el personal se siente motivado en sus funciones. Por otra parte, Porter (2017), considera que la motivación por parte del personal en las labores que ejecutan para crear una imagen institucional optima.

Comprobantes de pago **tabla 15** denominada: ¿Emite boletas de pago?, se determinó que el 60% de los encuestados respondieron que, si emiten boletas de pago. Estos resultados se comparan con los obtenidos Paz (2016), quien señala que si emiten boletas de pago para tener un control financiero. Por otra parte, Porter (2017), considera que el área de venta posee un control a través de los comprobantes de pago, y así poder llevar un orden en los ingresos financieros.

Control de salida **tabla 16** denominada: ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?, se determinó que el 80% respondió que, si cuenta con un control de salida de la materia prima que utiliza. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Requejo (2018) indica que emplean un sistema de control de entradas y salidas de los productos. Por otra parte Porter (2017), considera que el sistema de control mediante el ingreso y salida de los insumos, del producto que se ofrece en el mercado.

Publicidad de la panadería **tabla 17** denominada: ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?, se determinó que el 60% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su panadería es la radio. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Domínguez (2016) concluye que promocionan sus productos a través de las redes sociales. Por otra parte Porter (2017), considera que la publicidad mediante el cual se realiza la promoción del producto mediante los diferentes canales publicitarios, y así elevar en nivel de producción de un determinado producto.

Por tanto, se describen las ventajas de la productividad en las MYPE investigadas, el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan, 60% de los encuestados respondieron que, si emiten boletas de pago, el 80% respondió que, si cuenta con un control de salida de la materia prima que utiliza, el 60% respondió que el medio de comunicación que utiliza para promocionar su panadería es la radio

VI. CONCLUSIONES

Describir los elementos de gestión de calidad: se identificó que ofertan a la parte externa en el producto de **calidad** así mismo en un resultado considerado cuidan rigurosamente los protocolos de **higiene** en el proceso productivo; por otra parte, los trabajadores tienen un **desempeño** adecuado gracias al trabajo articulado. Sin embargo, se precisa que en poco porcentaje tienen un **precio** acorde a los bolsillos de cada comprador.

Determinar las actividades de gestión de calidad: se determinó de los resultados de la parte externa, que, si cumplen con los plazos de entrega de producto a **tiempo**, así mismo el **consumo** del pan en las mañanas, en el proceso reciben una atención personalizada del **servicio ofrecido** a la panadería que acuden. Sin embargo, se aprecia que un bajo resultado brinda buena **atención** al momento del pedido del pan.

Conocer los factores de productividad: se identificó que el **mecanismo** en los propietarios renueva equipos que se van a emplear en la elaboración del pan, además se consideró en total resultado realizado a la parte interna como una excelente **mano de obra** en el proceso de producción del pan, en tanto que la elaboración del producto se determinó que realizan una **programación** de manera diaria, considerando en menor porcentaje el **diseño** y los **insumos** se consideró que compran a la semana para la elaboración de un buen producto.

Explicar las ventajas de productividad: se identificó por el resultado de la parte interna que los colaboradores en su totalidad se sienten **motivados** en su lugar de trabajo y crean una imagen institucional optima, utilizan un sistema **de control** de salida de materia prima, en el **área de venta** si se considera la emisión de boletas que genera tener un orden de las ventas en las organizaciones, así mismo se determinó en menor porcentaje si utilizan el medio de comunicación de la radio para hacer **publicidad** de su organización y atraer consumidores y así obtengan mayor demanda.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Alva Zapata , J. (1 de Diciembre de 2017). *Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa panadería Chimú del distrito de Trujillo-2017*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/>:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- BBVA RESEARCH. (26 de Abril de 2018). *Situación Perú. Segundo trimestre 2018*. Obtenido de [bbvaresearch.com: https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/situacion-peru-segundo-trimestre-2018/](https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/situacion-peru-segundo-trimestre-2018/)
- Beltran Mendoza, T. (12 de Enero de 2018). *Caracterización de la Capacitación y la Gestión de Calidad de las MYPES del Sector Industria, rubro Panaderías del Distrito de Chimbote 2018*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/GESTION_DE_CALIDAD_PRODUCTIVIDAD_SAAVEDRA_MENDOZA_TERESITA_DEL_JESUS.pdf?sequence=4
- Carvajal Escobar , M. (20 de Marzo de 2016). *“Satisfacción Laboral y la Productividad en la Panadería Calidad de la ciudad de Ambato”, en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/21007>
- Curillo Curillo, M. (29 de Marzo de 2016). *Análisis y Propuesta del Mejoramiento de la Productividad de la Fábrica Artesanal de Hornos Industriales Facopa*. Obtenido de dspace.ups.edu.ec: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7302>
- Curitima Vasquez, L. (23 de Abril de 2017). *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10088/>
- Dominguez Mina, A. (20 de Enero de 2016). *Capacitación y Productividad de las MYPE de Abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1087>
- Figuroa Robles, Y. (14 de Septiembre de 2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2016*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1062>
- Gestion. (2 de Agosto de 2017). *Turismo en algunas regiones del norte peruano creció entre 5% y 12% en Fiestas Patrias*. Obtenido de [Gestion.pe: https://gestion.pe/economia/turismo-regiones-norte-peruano-crecio-5-12-fiestas-patrias-140793-noticia/](https://gestion.pe/economia/turismo-regiones-norte-peruano-crecio-5-12-fiestas-patrias-140793-noticia/)

- Giuliantre Farro, M. (23 de Diciembre de 2016). *“Mejora de los procesos de productividad del centro de producción de panadería de una cadena de Supermercados” en la Universidad Simón Bolívar en Venezuela*. Obtenido de repositoriouv.ve: <https://docplayer.es/159873080>
- Guzman Torres, J. (17 de Mayo de 2017). *Caracterización Gestión de Calidad y Formalización de las Mype rubro panaderías (ciudad Piura) año 2017*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9680>
- Hernandez Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera Mendoza , M. (13 de Agosto de 2016). *Diseño de un sistema de gestion de calidad para una microempresa*. Obtenido de www.uv.mx:
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- ISO. (2016). *Sistemas de Gestion de Calidad*. Suiza: Eco Ediciones.
- Morales Barrera, H. (14 de Abril de 2016). *Control de Calidad en las Panaderías del Municipio de el Progreso, Jutiapa*. Obtenido de biblio3.url.edu.gt:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Morales-Hilda.pdf>
- Murrieta Aguirre, M. (16 de Diciembre de 2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las MYPE rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017*. Obtenido de repositoriouladech.edu.pe:
<https://docplayer.es/141642076-Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote.html>
- Ortiz Gonzales, O. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2016*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Paz Huaman , K. (12 de Febrero de 2016). *investigo sobre “Propuesta de mejora del proceso de productividad de la panadería el progreso E.I.R.L.* Obtenido de tesis.usat.edu.pe:
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/810>
- Porter, M. (2017). *Competitividad Empresarial*. Europa: Mc Graw Hill.
- (Plataforma digital única del estado Peruano, 2011)
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/244442-1020-2010-minsa>.
- (Plataforma digital única del estado peruano, 2016)
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/192477-225-2016-minsa>
- Requejo Urbina, J. (15 de Dicimbre de 2018). *Productividad Laboral y Protección social de las MYPES en el sector panaderías de la ciudad de Chiclayo*. Obtenido de repositorio.mogrovejo.edu.pe: <http://repositorio.mogrovejo.edu.pe>
- Sanchez Tapia , B. (20 de Setiembre de 2017). *Viabilidad de un sistema de gestion de calidad internacional en una pyme con mercado local*. Obtenido de redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967002/html/index.html>
- Sullon Palacios, E. (19 de Enero de 2017). *Caracterizacion del Financiamiento y Productividad de las Mype rubro panaderias zona industrial Piura*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/>
- Tissieres Mendoza, D. (Febrero de 14 de 2017). *Gestion de calidad y la incidencia en el crecimiento de la produccion de las mypes rubro panaderias de la proviencia de Sullana, Piura año 2017*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/>

Universidad catolica los Angeles de Chimbote. (15 de Abril de 2019). *Reglamento de Investigacion* . Obtenido de uladech.edu.pe:
www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/reglamento_investigacion_v012.pdf

Universidad catolica los Angeles de Chimbote (Uladech 2019). código de ética para la investigación
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vargas Valentin, R. (22 de Mayo de 2016). *Caracterización de la Competitividad y la Productividad en las MYPE panificadoras en Pariñas-talara 2016*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/864>

https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Las_Lomas#Geograf%C3%ADa

ANEXOS

Cuestionario a los clientes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada **“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS LOMAS-PIURA, AÑO 2021”**. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

1.1 DIMENSION ELEMENTOS

1. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	SI () NO ()
2. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	SI () NO ()
3. ¿Cómo considera el precio del pan?	Alto () Accesible () Bajo ()
4. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	SI () NO ()

1.2 DIMENSION ACTIVIDADES

5. ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	Muy bueno() Bueno () Regular() Malo ()
6. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	SI () NO ()
7. ¿Recibe usted atención personalizada?	SI () NO ()
8. ¿Usted consume pan en las mañanas?	SI () NO ()



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada **“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS LOMAS-PIURA, AÑO 2021”**. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

I. VARIABLE PRODUCTIVIDAD (Para los propietarios)

1.1 DIMENSION FACTORES

1. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	Excelente () Bueno () Regular ()
2. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	SI () NO ()
3. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	SI () NO ()
4. ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	día de la semana() A la semana() A los 15 días()
5. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	Buena () regular () Malo ()

1.2 DIMENSION VENTAJAS

6. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	SI () NO ()
7. ¿Emite boletas de pago?	SI () NO ()
8. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	SI () NO ()
9. ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	Televisión () Radio () Redes sociales() Volantes ()

EVIDENCIAS

1.- VALIDACIONES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914,

con el grado de Magíster en Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante YAHUANA PALACIOS, ROSA ANGELICA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS LOMAS-PIURA, AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura, diciembre 2020.


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Sello y firma

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad (clientes)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Cómo considera el precio del pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Recibe usted atención personalizada?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Usted consume pan en las mañanas?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01699

Ítems relacionados con la variable productividad (propietarios)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Emite boletas de pago?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Javier Valdiviezo Miranda,
identificado con DNI 41380497, con el grado de Magíster en
Gestión Pública.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante YAHUANA PALACIOS, ROSA ANGÉLICA, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS LOMAS-PIURA, AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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


 Wg. Javier Valdiviezo Miranda
REG. ÚNIC. DE COLEG. N° 883

Piura, diciembre 2020.

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad (clientes)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1.- ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Cómo considera el precio del pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Recibe usted atención personalizada?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Usted consume pan en las mañanas?	✓			✓		✓		✓




Ítems relacionados con la variable productividad (propietarios)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Emite boletas de pago?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	✓			✓		✓		✓



 Ing. Jairo Valderrama
 REG. COLEG. DE COLEG. N° 000

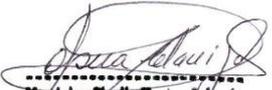
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Hector Orlando Arica Clavijo, identificado
con DNI 02786302, con el grado de Magíster en
DOCENCIA UNIVERSITARIA

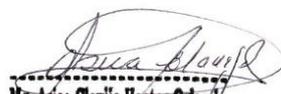
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los)
instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por
el estudiante YAHUANA PALACIOS, ROSA ANGELICA, para efecto de su aplicación
a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:
“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO
PANADERIAS EN EL DISTRITO DE LAS LOMAS-PIURA, AÑO 2021”, que se
encuentra realizando.

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

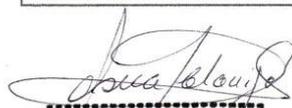
Piura, diciembre 2020.


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246
Sello y firma

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad (clientes)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Cómo considera el precio del pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Recibe usted atención personalizada?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Usted consume pan en las mañanas?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Ítems relacionados con la variable productividad (propietarios)	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI	NO
1.- ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Emite boletas de pago?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

2.- MATRIZ INDICADOR PREGUNTA

Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Fuentes	Técnica e instrumento
Gestión de calidad	Grupo de normas y estándares internacionales que guardan relación entre sí para poder cumplir con los requisitos de alta calidad que una compañía requiere a consecuencia satisfacer los requerimientos previamente acordados con sus clientes mediante una gran mejora continua, de una forma muy ordenada y sistemática. (Ortiz, 2016)	Elementos	La dimensión de elementos se medirá con los indicadores, calidad, higiene, precio, desempeño, mediante el cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE rubro panaderías.	Calidad	1. ¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	Nominal	Clientes	Encuesta/ Cuestionario
				Higiene	2. ¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	Nominal		
				Precio	3. ¿Cómo considera el precio del pan?	Ordinal		
				Desempeño	4. ¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	Nominal		
		Actividades	La dimensión de actividades se medirá mediante los indicadores atención, tiempo, servicio ofrecido y consumo, mediante el cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE rubro panaderías.	Atención	5. ¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	Ordinal	Clientes	Encuesta/ Cuestionario
				Tiempo	6. ¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	Nominal		
				Servicio ofrecido	7. ¿Recibe usted atención personalizada?	Nominal		
				Consumo	8. ¿Usted consume pan en las mañanas?	Nominal		

Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Fuentes	Técnica e instrumento
Productividad	La relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema (Porter, 2017).	Factores	La dimensión “Factores determinantes” se medirá con los indicadores de diseño, mecanismo, programación, insumos, mano de obra, mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de la MYPE rubro panaderías.	Diseño	1. ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	Nominal	Propietario	Encuesta/Cuestionario
				Mecanismo	2. ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	Nominal		
				Programación	3. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	Nominal		
				Insumos	4. ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	Ordinal		
				Mano de obra	5. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	Nominal		
		Ventajas	La dimensión “Ventaja competitiva” se medirá con los indicadores motivación, área de venta, sistema de control, publicidad mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de la MYPE rubro panaderías.	Motivación	6. ¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	Nominal	Propietario	Encuesta/Cuestionario
				Área de venta	7. ¿Emite boletas de pago?	Nominal		
				Sistema de control	8. ¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	Nominal		
				Publicidad	9.- ¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	Nominal		

3.- Libro de Codificación

Variable Gestión de Calidad

p(x): preguntas 1-8 (elementos y actividades de gestión de calidad)

ENC(X): encuestados 1-68

ENCUESTADO	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8
ENC 1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 3	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 4	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 5	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 6	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 7	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 8	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 9	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 10	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 11	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 12	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 13	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 14	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 15	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 16	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 17	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 18	1	1	2	1	1	1	1	1

ENC 19	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 20	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 21	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 22	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 23	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 24	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 25	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 26	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 27	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 28	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 29	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 30	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 31	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 32	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 33	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 34	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 35	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 36	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 37	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 38	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 39	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 40	1	1	2	1	2	1	1	1
ENC 41	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 42	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 43	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 44	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 45	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 46	1	1	3	1	2	1	1	1

ENC 47	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 48	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 49	1	1	3	1	2	1	1	1
ENC 50	1	1	3	1	2	1	2	1
ENC 51	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 52	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 53	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 54	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 55	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 56	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 57	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 58	1	1	3	1	3	1	2	1
ENC 59	1	1	3	1	3	1	2	2
ENC 60	1	2	3	2	3	1	2	2
ENC 61	2	2	3	2	3	1	2	2
ENC 62	2	2	3	2	3	1	2	2
ENC 63	2	2	3	2	3	1	2	2
ENC 64	2	2	3	2	3	2	2	2
ENC 65	2	2	3	2	3	2	2	2
ENC 66	2	2	3	2	3	2	2	2
ENC 67	2	2	3	2	4	2	2	2
ENC 68	2	2	3	2	4	2	2	2
TOTAL	68							

Variable Productividad

p(x): preguntas 9-17 (factores y ventajas de la productividad)

ENC(X): encuestados 1-5

ENCUESTADO	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
ENC 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
ENC 3	2	1	1	2	1	1	1	1	2
ENC 4	2	1	1	2	1	1	2	1	2
ENC 5	3	1	2	3	1	1	2	2	3
TOTAL	5	5	5	5	5	5	5	5	5

RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	FRECUENCIA			TOTAL	PORCENTAJE			TOTAL	
GESTION DE CALIDAD	ELEMENTOS	Calidad	¿A la panadería que usted acude le ofrecen un pan de calidad?	SI	NO			SI	NO			
				60	8		68	88%	12%		100%	
		Higiene	¿La panadería cumple con los protocolos de higiene?	SI	NO			SI	NO			
				59	9		68	87%	13%		100%	
		Precio	¿Cómo considera el precio del pan?	ALTO	ACCESIBLE	BAJO		ALTO	ACCESIBLE	BAJO		
				10	40	18	68	15%	59%	26%	100%	
		Desempeño	¿Considera usted adecuado el desempeño del trabajador en la panadería?	SI	NO			SI	NO			
				59	9		68	87%	13%		100%	
		ACTIVIDADES	Atención	¿Cómo califica usted la atención recibida en el momento de tramitación del pedido del pan?	MUY BUENO	BUENO	REGULAR		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	
					18	32	18	68	26%	47%	27%	100%
			Tiempo	¿Cumple la panadería con los plazos de entrega?	SI	NO			SI	NO		
					63	5		68	93%	7%		100%
			Servicio ofrecido	¿Recibe usted atención personalizada?	SI	NO			SI	NO		
			49	19		68	72%	28%		100%		
			SI	NO			SI	NO				
	Consumo	¿Usted consume pan en las mañanas?	SI	NO			SI	NO				
			58	10		68	85%	15%		100%		

RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGO											
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	FRECUENCIA			TOTAL	PORCENTAJE			TOTAL
PRODUCTIVIDAD	FACTORES	Diseño	¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	5	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	100%
				1	3	1		20%	60%	20%	
		Mecanismo	¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	SI	NO		5	SI	NO		100%
				5	0			100%	0%		
		Programación	¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	SI	NO		5	SI	NO		100%
				4	1			80%	20%		
	Insumos	¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	DIA SEMANA	A LA SEMANA	15 DIAS	5	DIA SEMANA	A LA SEMANA	15 DIAS	100%	
			1	31	1		20%	60%	20%		
	Mano de obra	¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	BUENA	REGULAR	MALA	5	BUENA	REGULAR	MALA	100%	
			5	0	0		100%	0	0		
	VENTAJAS	Motivación	¿El personal de la panadería se siente motivado al momento de hacer su trabajo?	SI	NO		5	SI	NO		100%
				5	0			100%	0		
		Área de venta	¿Emite boletas de pago?	SI	NO		5	SI	NO		100%
				3	2			60%	40%		
		Sistema de control	¿Utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	SI	NO		5	SI	NO		100%
				4	1			80%	20%		
Publicidad	¿Qué medios de comunicación utiliza para hacer publicidad a la panadería?	TV	RADIO	REDES SOCIALES	5	TV	RADIO	REDES SOCIALES	100%		
		1	3	1		20%	60%	20%			

4.- REPORTE DE TURNITIN

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 28-ene.-2021 20:45 -05

Identificador: 1484594540

Número de palabras: 16873

Entregado: 2

INFORME FINAL YAHUANA PALACIOS Por ROSA ANGELICA
YAHUANA PALACIOS

Índice de similitud	
0%	

Similitud según fuente	
Internet Sources:	4%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

USER: 44440490

Nro: 122021-00003815
Fecha: 17-02-2021 16:25

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) YAHUANA PALACIOS ROSA ANGELICA , con código de matrícula 2811100033, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

HUARAZ, 17 DE FEBRERO DEL 2021.



VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA
(*)

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

Activar Win
Ve a Configurac