



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y REINGENIERIA EN LA MYPE  
XyX RUBRO PANADERIA EN EL AA. HH QUINTA JULIA  
PIURA, AÑO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR(A)  
GUERRERO URBINA ELARD DAVID**

**ORCID: 0000-0003-0424-8452**

**ASESOR(A)**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ  
2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Guerrero Urbina Elard David

ORCID: 0000-0003-0424-8452

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Mgr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Mgtr. 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 y al representante legal de la MYPE XyX por el apoyo brindado para la realización de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, y mi familia en general.

## **RESUMEN**

La presente investigación estableció como objetivo especificar cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX del rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021. Asu vez esta investigación es metodológica ya que es de nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal de esta forma se determinó por los resultados que la gestión de calidad y la reingeniería son herramientas importantes para la mejora competitiva de organización; reflejados en que los elementos de la gestión de calidad están dados ya que el 100% de trabajadores consideran que las actividades realizadas en su empresa son eficaces, también los principios de la gestión de calidad nos muestran que el 100% de trabajadores manifiestan que la relación con sus proveedores es buena, en las características de la reingeniería evidenciamos que el 95% de clientes consideran que la empresa si brinda productos de calidad y de acuerdo a los beneficios de la reingeniería un 98% manifiestan que los productos si muestran buena presentación. De acuerdo con las conclusiones se conoce que los elementos de la gestión de calidad están dados en su totalidad a través de su planificación estratégica dado que gracias a este indicador se están ejecutando todas sus actividades de manera ecuánime, igualmente las características de la reingeniería tienen impacto por el indicador denominado diferentes versiones del producto a través del cual se pretende conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, reingeniería, MYPE

## **ABSTRACT**

The present research established the objective of specifying what Quality Management and reengineering are like in MSEs X and X of the bakery category in AA. HH Quinta Julia year 2021. In turn, this research is methodological since it is descriptive, quantitative, non-experimental design and cross-sectional. In this way, it was determined by the results that quality management and reengineering are important tools for improvement. competitive organization; reflected in that the elements of quality management are given since 100% of workers consider that the activities carried out in their company are effective, also the principles of quality management show us that 100% of workers state that the relationship With its suppliers it is good, in the characteristics of reengineering we show that 95% of clients consider that the company does provide quality products and according to the benefits of reengineering, 98% state that the products do show good presentation. According to the conclusions, it is known that the elements of quality management are given in their entirety through its strategic planning since thanks to this indicator all its activities are being executed in a fair manner, also the characteristics of reengineering have an impact by the indicator called different versions of the product through which it is intended to achieve a greater adaptation of said product to the needs and tastes of the client.

Keywords: Quality management, reengineering, MYPE

# CONTENIDO

<b>FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>10</b>
<b>I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>28</b>
2.1. <i>Antecedentes.....</i>	28
2.2. <i>Bases teóricas.....</i>	34
2.2.1. Teoría de la gestión de calidad .....	34
2.2.2. Reingeniería.....	37
<b>III HIPÓTESIS .....</b>	<b>42</b>
<b>IV METODOLOGÍA .....</b>	<b>43</b>
4.1. <i>Diseño de la investigación.....</i>	43
4.2. <i>Población y muestra .....</i>	43
4.3. <i>Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....</i>	47
4.4. <i>Técnicas e instrumentos.....</i>	48
4.5. <i>Plan de análisis .....</i>	48
4.6. <i>Matriz de consistencia.....</i>	49
4.7. <i>Principios éticos.....</i>	50
<b>V RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
5.1. <i>Resultados .....</i>	52
5.2. <i>Análisis de resultados.....</i>	61
<b>VI CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>65</b>
<i>Web gráfica.....</i>	65
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	47
Tabla 2. Matriz de consistencia .....	49
Tabla 3. Elementos de la gestión de calidad .....	53
Tabla 4. Principios de la gestión de calidad .....	55
Tabla 5. Características de la reingeniería .....	57
Tabla 6. Beneficios de la reingeniería .....	58
Tabla 7. Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería .....	60

## ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

Cuadro 1 Distribución e información de trabajadores.....	44
Cuadro 2 Fuente de información .....	44
Cuadro Características demográficas.....	52
Figura Elementos de la gestión de calidad .....	53
Figura Principios de la gestión de calidad.....	55
Figura Características de la reingeniería.....	57
Figura Beneficios de la reingeniería .....	58
Figura Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería.....	60

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: gestión de calidad en las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

El problema identificado es: ¿Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en la MYPE XyX del rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021?

Así, este problema permite señalar como objetivo: Especificar Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

Los objetivos específicos son: O1: Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

O2: Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

O3: Analizar las características de la reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

O4: Explicar los beneficios de la reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

Hoy en día las MYPES son el motor fundamental de la economía en su conjunto, son las fuentes más generadoras de empleabilidad en el Perú, son el gran empuje del crecimiento económico, surgieron como un fenómeno socioeconómico que buscan dar respuesta a muchas necesidades insatisfechas en la población, se constituyen en una alternativa para hacerle frente al desempleo muy a pesar de sus limitaciones en el desarrollo de sus actividades, por lo cual aún no logran su total potencialidad.

Uno de los sectores que en las MYPES ha alcanzado una presencia notoria en el desarrollo manufacturero es el rubro panadería muy aun con la presencia de la pandemia

originada por el covid 19 que aquejo a la economía mundial, nacional y regional este rubro se mantuvo en funcionamiento ya que es considerado como un producto esencial en las canastas alimenticias familiares.

Se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y reingeniería.

El desarrollo de las MYPES es una clara prioridad para las autoridades responsables de formulación de políticas públicas en América Latina y el Caribe, incluyendo las siete economías evaluadas en el presente estudio (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, y Uruguay). Esto no resulta sorprendente, ya que la gran mayoría (99.5%) de las empresas de la región son MYPES, y casi nueve de cada 10 compañías son clasificadas como microempresas, y las MYPES son importantes generadores de empleo a nivel regional (60% del empleo productivo formal). Sin embargo, aunque es un fenómeno global normal que las MYPES muestren niveles de productividad más bajos que las grandes empresas, las MYPES latinoamericanos sufren una brecha de productividad particularmente significativa, en vista de que representan sólo una cuarta parte del valor de la producción total de la región (OCDE/CAF 2019).

Esta diferencia es particularmente importante en el caso de las empresas de menor tamaño: las microempresas latinoamericanas representan alrededor del 3.2% de la producción, mientras que en Europa aportan seis veces más (20% del PBI) a pesar de que tienen una participación similar en términos de la fuerza laboral que emplean. Además, todos los países participantes en este informe tienen que hacer frente a la presencia de un gran sector informal como parte integral de la estructura económica y del sector PYME,

con amplias repercusiones en el desarrollo social y económico de la región. (OCDE/CAF 2019).

De acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), las micro y pequeñas empresas (Mypes) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo (Enaho 2019).

Las Mypes registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del PBI, con un monto un 6% mayor al registrado en 2018. Sin embargo, este pilar del tejido empresarial opera bajo un contexto permanente de informalidad y en condiciones de desventaja competitiva. Según la Enaho, la informalidad de estas empresas, medida por su condición de registro frente a la Sunat, alcanzó un 83.8% en 2019 (Enaho 2019).

De acuerdo a publicaciones del Ministerio de la Producción se estima que existen más de 120,000 MYPES Solo el 55% MYPES están registradas; es decir, 65,412 y en su gran mayoría las MYPES se enfocan en emprendimientos que corresponden a los sectores servicios y comercio, principalmente, *catering*, decoración, lavado, mantenimiento y reparación de autos y mototaxis, ferreterías, venta de ropa y venta de útiles escolares dado que estos negocios se caracterizan porque no necesitan mayores niveles de inversión en capital de trabajo (Direpro 2019).

Las mypes mueven la economía regional y representan el 84% del total de las empresas de Piura. A nivel país, estas empresas aportan más del 40% del nivel de producción y generan el 70% de empleo, las micro y pequeñas empresas son un importante motor del desarrollo económico de la región, así como una gran fuente de empleo, según cálculos de la Dirección Regional de la Producción (Direpro), hay cerca

de un millón de pymes en la región, de las cuales solo la mitad aporta a la economía formal además brindan miles de puestos de trabajo formales. directora de la entidad, señaló que las micro y pequeñas empresas formales cubren alrededor de 200 mil y 60 mil empleos en Piura, respectivamente (Direpro 2019),

Hoy en día la economía mundial enfrenta una de las peores crisis de la historia de la humanidad, debido a la rápida propagación del coronavirus (COVID-19). Los países a nivel global han adoptado un claro compromiso para la implementación de rigurosas medidas económicas y sanitarias de forma coordinada para contener la expansión del virus. En este contexto Perú implementó de forma temprana una de las políticas más estrictas en el mundo, esta política fue acompañada de un Plan Económico equivalente a 20% del PBI, el más importante en la historia del país y uno de los más grandes de la región, con el objetivo de contener el avance de la pandemia y dar soporte a la economía para la reactivación (ministerio de economía y finanzas 2020).

De acuerdo al programa académico de Administración de Empresas de la Universidad de Piura, señaló que si bien, hasta el momento el programa Reactiva Perú ha beneficiado a 402 421 empresas formales (94% mypes) y el programa FAE Mypes ha beneficiado a 199 562 mypes formales de las cuales el 98% son microempresas, de acuerdo al informe proporcionado por Cofide, aún existen miles de micro y pequeñas empresas que necesitan apoyo para su reactivación (Jiménez 2019).

Estas empresas reciben financiamientos, para capital de trabajo, a tasas de interés muy por debajo del mercado y con un periodo de gracia de hasta un año. “Sin embargo, la gran mayoría de empresas, que de acuerdo con los registros publicados por el Ministerio de la Producción al año 2018, son 2 221 163 empresas que se encuentran

registradas en Sunat, no lo han recibido; y la mayoría de ellas (99,5%) son micro y pequeñas empresas, sólo el 27% de las empresas formales han accedido a un financiamiento, mientras que un 73% aún no lo hacen, debido a que no cumple los requisitos exigidos de calificación crediticia y/o deudas tributarias” (Silupú 2020).

Por otro lado, anota, “existen empresas informales, de las cuales no se tiene registros de sus actividades, pero se estima que representan un número superior de las empresas formales y se determina una tasa de informalidad mayor al 70% del total de empresas que operan en nuestro país. Estas empresas informales tienen más de 10 años de operación” (Enaho 2018).

En la región Piura: más del 60 % de micro y pequeñas empresas no prevé cerrar sus negocios el 26 % considera que la pandemia le ha generado mayores gastos de operación en las medidas de bioseguridad

Se ha realizado un estudio que evalúa la situación de 150 mypes de la región Piura con el objetivo de conocer la situación de los emprendedores y la evolución de la economía en el norte del país en donde se indica que el covid-19 ha dejado muchos perjuicios para el sostenimiento de las micro y pequeñas empresas: afectó su liquidez y comprometió su rentabilidad. A pesar de esta situación, los emprendedores consideran que la innovación en sus procesos es un cambio urgente y necesario para mantener su modelo de negocio. “Los datos que presentamos confirman el pensamiento único del emprendedor: a pesar de las dificultades continuaré con mi empresa. Esta fortaleza está en el ADN del emprendedor y es una valiosa actitud para poder reinventarse y volver a encaminar su negocio (C. Flores 2020).

El 26 % de empresarios considera que la pandemia le ha generado mayores gastos de operación para implementar las medidas de bioseguridad y adaptar su negocio a las nuevas exigencias del mercado ya que el reto actual de los dueños de negocio va más allá

de generar ganancias y engrosar las cuentas. Las cosas han cambiado, el cliente es una persona que ha experimentado cambios drásticos en sus hábitos de vida y por consecuencia, en sus hábitos de consumo, por ello las empresas deben adaptarse”, sostuvo (Cotrina 2020).

El estudio arrojó la necesidad de capacitación de los micro y pequeños empresarios interesados en información que les permita generar nuevos clientes (58 %) y mantenerlos (43 %). Asimismo, el asesoramiento en anulación de gastos (28 %) y el entrenamiento técnico en redes sociales (27 %) son otras necesidades.

“El manejo de canales de comercialización como el comercio electrónico, manejo de estrategias de promoción, alianzas estratégicas con clientes y proveedores, difusión de sus productos, así como la gestión adecuada de redes sociales son factores que dinamizarían sus ventas” (Cotrina 2020).

Si bien tanto Gobierno como MYPES vienen desarrollando estrategias a fin de reactivar la liquidez empresarial; estas acciones no garantizan el resurgimiento óptimo de las MYPES. Los problemas de liquidez de las mypes en el Perú frente a la pandemia de evidencias ya que debido a esta coyuntura la liquidez de las empresas comienza a tener bloqueos, que inician con la caída de ventas, retrasos en la recuperación de cuentas por cobrar, la necesidad de continuar haciendo pagos en efectivos para cubrir la nómina, proveedores, servicios públicos, pago de impuestos y la carga financiera (Cotrina 2020).

Las medidas de reactivación de las mypes y el gobierno se han establecido frente a la necesidad de garantizar su liquidez, en el corto o mediano plazo, las MYPES vienen tomando en cuenta nuevas medidas para cuidar sus negocios, tales como: reestructurar su gestión, intensificar las ventas por internet, implementar el servicio de delivery, la reprogramar de sus deudas, acceder a préstamos en plazos cortos para capitalizarse

rápidamente, contar con el personal necesario para el desempeño de labores cambiar de financiamiento en dólares por moneda nacional frente a la volatilidad del tipo de cambio entre otras medidas (Cotrina 2020).

Asimismo, el Gobierno viene implementando las siguientes medidas de reactivación económica como el FAE MYPES que consiste en un bono administrado por COFIDE que garantiza a las MYPES acceso a nuevos créditos para capital de trabajo, otra medida es el Reactívaté Perú que consiste en créditos por más de S/ 30,000 millones para empresas que tengan calificación normal en el sistema financiero (Cotrina 2020).

Un punto importante a tener en cuenta y que no ha sido enfatizado adecuadamente por los medios de comunicación es que no todas las MYPES ni todos los trabajadores de este sector podrán acceder a los beneficios que está otorgando el estado, debido principalmente a causas tradicionalmente conocidas como son:

**LA SALUBRIDAD:** El nuevo estándar de las actividades de prevención más básicas como el lavado de manos, uso de mascarilla, distanciamiento y protección individual hasta reglamentos estandarizados de obligatorio cumplimiento, conforman las nuevas exigencias que las MYPES deben cumplir a fin de garantizar la protección de sus trabajadores.

Los cuales al corto plazo aumentaran los costos operativos y, por tanto, afectarán a la liquidez empresarial, pero son necesarios a fin de prevenir mayores crisis en el futuro y que definitivamente terminarían por liquidar a las MYPES, no obstante, podría convertirse en un impedimento siempre y cuando las MYPES se resistan a las nuevas normas establecidas.

**LA INFORMALIDAD:** Denominada así a la condición de muchas empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica, la cual puede deberse a diferentes causas como los excesivos

trámites burocráticos, los elevados costos para la formalización y los costos tributarios que deben afrontar o también pueden ser por elección, por evasión y por exclusión, por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer.

**EL NIVEL DE ADAPTABILIDAD:** el cambio es una constante universal. Si bien el trabajador peruano es reconocido mundialmente por su alto nivel de adaptabilidad una MYPE se adaptará más fácilmente en la medida en que sea más flexible en la toma de decisiones, permitiendo reaccionar más rápido a las demandas (IUS 360 2020).

En ese orden de ideas, es probable que las estrategias de reactivación como Bono Independiente y Microempresas tengan mayor éxito, dado que están dirigidos a segmentos MYPES donde en su mayoría tanto trabajador como empleador suelen ser la misma persona.

Haciendo referencia al macro ambiente de las MYPES del rubro panadería se hace énfasis en el factor político legal, el cual lo constituye un conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales, inmerso en esto existe la ley de promoción y formalización de la pequeña empresa la cual tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria, (ESAN 2020).

Esta ley está conformada por diferentes ítems en los cuales se puede describir factores tales como la formalización de la MYPES en la cual se establece las características con las que debe contar las MYPES para ser denominadas como tales:

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En este factor de la formalización también se establece el régimen tributario al cual las MYPES pueden acogerse, estas són las categorías bajo las cuales una Persona Natural o Persona Jurídica que posee o va a iniciar un negocio debe estar registrada en la SUNAT.

El régimen tributario establece la manera en la que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos, se puede optar por uno u otro régimen dependiendo del tipo y el tamaño del negocio, existen cuatro regímenes tributarios: nuevo régimen único simplificado (NRUS), régimen especial de impuesto a la renta (RER), régimen MYPE tributario (RMT) y régimen general (RG).

De los factores laborales podemos establecer que Los trabajadores y las MYPES cuentan con un Régimen Laboral Especial, no obstante, pueden pactar mejores condiciones laborales con sus empleadores MYPE. La permanencia en este Régimen Laboral especial puede variar si la MYPE supera por dos años consecutivos sus niveles máximos de ventas.

Como requisito indispensable para tener este régimen laboral, la micro o pequeña empresa debe estar inscrita en el REMYPE (Registro Nacional de Micro y Pequeña Empresa), a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), un registro que se realiza a través de Internet, solo con el **RUC** del empleador y su clave SOL.

Los trabajadores comprendidos en el régimen laboral especial de las MYPES tienen derecho a percibir por su trabajo, por lo menos, una remuneración mínima vital (RMV), además de gozar de los siguientes beneficios: Para las MYPES Los trabajadores podrán disfrutar de ser asegurados al Sistema Integral de Salud, a cargo del Ministerio de Salud, este es un sistema semi contributivo, es decir el Estado asume el 50% de este seguro y el empleador el otro 50%.

Ser asegurados al Sistema Nacional de Pensiones, al Sistema Privado de Pensiones (AFP).

Trabajar una jornada máxima de 08 horas diarias o 48 horas semanales.

Tener 24 horas continuas de descanso físico.

Recibir una indemnización, en caso de despido arbitrario, equivalente a 10 remuneraciones diarias por año de trabajo, con un tope de 90 remuneraciones diarias.

Disponer de 15 días de vacaciones, por cada año de trabajo o su proporcional, pudiendo reducir de 15 a 7 días con la debida compensación económica y Gozar de los feriados establecidos en el Régimen Laboral Común.

Los factores económicos nos muestran que La inflación interanual en el Perú en el 2020 aumentó de 1,69 por ciento en agosto a 2,14 por ciento en noviembre, lo que refleja el aumento del tipo de cambio, mayores costos asociados a las medidas de control sanitario y, en algunos rubros de alimentos, factores asociados a la pandemia de COVID-19 y otros adicionales de oferta. Las expectativas de inflación a 12 meses se elevaron de 1,57 por ciento a 1,68 por ciento en el mismo periodo de tiempo. Todos los indicadores tendenciales de inflación se mantienen en el tramo inferior del rango meta. Hacia adelante (2021-2022) se proyecta que la inflación se ubicaría nuevamente en el tramo inferior del rango meta en un contexto de inflación importada moderada.

Según el reporte emitido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sobre el Índice de Precios al Consumidor, Piura resultó ser la segunda ciudad, a nivel nacional, que reportó un mayor incremento de precios en la canasta familiar durante el mes de julio, Piura (1,63%) fue superado solo por Arequipa (2,41%), que reportó la variación más alta. Le siguen Cajamarca (1,59%), Huancavelica (1,58%) y Trujillo (1,05%). Los productos que más incidieron en esta inflación fue el grupo de Transportes y Comunicación (6,02%), que incluye a las tarifas de los pasajes urbanos e interurbano. Estos elevaron sus precios por la oferta y demanda, al laboral con el 50% de su capacidad de acuerdo a los protocolos de seguridad establecidos por las autoridades (INEI 2020).

El funcionario señaló que se trata de una cifra alta ya que, en las evaluaciones anteriores, la inflación se mantuvo por debajo del 1%. “No es para alarmarse, pero este reporte sale fuera del promedio habitual”. Piura acumula una inflación de 4,55% en los primeros siete meses del año, durante los meses de enero y febrero, la inflación se mantuvo por debajo del 1%, en marzo y abril se elevó por encima de esta cifra cuando se reportaron los primeros casos de coronavirus en la región, en cambio, en los meses de mayo y junio la inflación volvió por debajo del 1%. Al establecerse la cuarentena hubo estacionalidad. (Herrera 2019).

La empleabilidad Según datos de la última Encuesta Nacional de Hogares (2020), los sectores con un nivel de afectación alto comprenden al 29% de los trabajadores de la región Piura, esto es alrededor de 257 mil trabajadores. Más aún, de este grupo, el 80% de trabajadores son informales y el 78% se emplea en micro y pequeñas empresas, por lo que están expuestos a una mayor vulnerabilidad. Por su parte, los trabajadores de los sectores en un nivel de afectación medio ascienden a 328 mil y los que laboran en los sectores menos afectados son 293 mil (INEI 2020).

En enero 2020 el Índice de la Producción Manufacturera en donde se encuentra establecido el rubro panadero registró un aumento de 0,79% con respecto a enero 2019, determinado por la mayor actividad del subsector fabril no primario y del subsector fabril primario. La manufactura no primaria fue impulsada por el incremento de la actividad productora de bienes de consumo y bienes de capital; en cambio, hubo menor producción de bienes intermedios (INEI 2020)

Si bien se sabe la gran parte de las MYPES de la región se generan por alguna necesidad de sus dueños y por su ímpetu de emprender algún negocio sin tomar en cuenta factores tales como un plan de negocio que le serviría como guía para no caer en debilidades que son urgentes de resolver tales como:

- Estrategias para enfrentar problemas coyunturales (ejemplo: efectos del Niño Costero, pandemias).
- Falta de gestión empresarial.
- Alta tasa de mortandad (especialmente en los primeros años de operación).
- El empresario dedica la mayor parte de su tiempo a actividades operativas y no directivas (se limita a administrar su liquidez y trabaja poco por la rentabilidad de la empresa).
- El empresario no delega responsabilidades
- Poca claridad en las funciones de los miembros de la empresa (Silupu 2019).

En el contexto socio cultural es enfocarse en los factores que acercan o alejan a una MYPE a relacionarse significativamente con los contextos sociales y culturales los cuales están asociados por las normas, reglas, políticas de estado y el ecosistema empresarial de la región.

Los factores culturales se derivan de una programación colectiva mental, incluyendo las creencias, valores, nivel de educación entre otros, que afectan el desarrollo de la actividad emprendedora, creando elementos institucionales, políticas, corrupción y modelos de desarrollo (Celis 2019).

En los factores tecnológicos este contexto resulta pertinente analizar el marco establecido para fortalecer la competitividad de las MYPES en el Perú para, a partir de estas premisas, formular una iniciativa basada en tecnologías actuales, las cuales puedan servir de plataforma eficaz para desarrollar este marco y contribuir a una más eficiente inserción de la MYPES en la economía global (Esan 2019).

Existen diversos factores que han retrasado esta transformación. A pesar del tamaño de estas empresas, las necesidades son bastantes, lo que de alguna manera ha detenido la rápida evolución de las mismas. Una de las grandes falencias que se ha identificado es la ausencia de herramientas tecnológicas que apoyen y optimicen los procesos regulares de estos emprendimientos.

La implementación de la tecnología en el día a día de un negocio no solo ayuda a agilizar los procesos de operación, sino que le da una serie de ventajas antes su inmediatos competidores y, sobre todo, atender una demanda cada vez más grande a nivel nacional e internacional. (Castro 2017).

En el entorno microeconómico en el sector MYPES es heterogéneo en extremo y variable en su tipo y tamaño. Lo componen desde hogares/talleres hasta micro negocios que emplean tecnologías y procesos de producción más sofisticados donde se puede evidenciar en sus estados de resultados lo bien o mal que están.

El hacer énfasis en el ambiente interno de la MYPES es describir la utilización de la metodología de las 5 M's este modelo de cadena de producción se debe,

fundamentalmente, en haber creado sistemas de detección de errores que optimizan la calidad mediante la mejora constante y la eliminación de residuos. El adaptarse a los cambios del mercado solo es posible si las empresas se renuevan de forma continua para poder avanzar y seguir evolucionando es imprescindible aplicar metodologías especiales como la de las '5 M's (Villanueva 2018)

En el rubro panaderías del AA. HH Quinta Julia y específicamente a la unidad de análisis en la cual se realizará el estudio se evidencia que, si cuentan con capacidad para aprovechar oportunidades como alianzas estratégicas tanto con proveedores como con clientes, cuentan con buen poder de negociación y esto les facilita la expansión y/o crecimiento territorial en la comercialización de sus productos.

En el ámbito competitivo la rivalidad entre competidores se da a través de precios, introducción de nuevos productos, competitividad de precios, brindando un servicio oportuno y productos de calidad, cuentan con equipos de producción sofisticados en el rubro, con personal capacitado para la elaboración de los productos, siempre cumpliendo con los estándares de calidad y salubridad y cumpliendo los protocolos que hoy en día exige el Minsa y áreas de Salubridad correspondientes.

Todas las empresas deben de contar con una excelente atención al cliente y servicio de calidad, pues son ellos los factores más importantes que garantizan que la empresa permanezca en el mercado y tenga una excelente competitividad, por ello es fundamental que cuenten con un personal altamente capacitado, que brinden una buena atención a los diferentes clientes que consumen y adquieren sus productos.

Por lo expuesto, la presente investigación se justifica por que busca conocer las características y/o falencias de las mypes del rubro panadería y así poder implementar la metodología y lineamientos de la Gestión de la calidad y reingeniería y poder aumentar

la eficiencia y eficacia en aspectos de productividad y competitividad. Si bien se sabe las MYPES en el Perú y en nuestro ámbito regional son la mayor fuerza que mueven la economía representan el 84% del total de las empresas de Piura. A nivel país, estas empresas aportan más del 40% del nivel de producción y generan el 70% de empleo.

También se está elaborando dicha investigación para que quede como precedente para futuras investigaciones en temas relacionados y poder ser aplicada en diferentes sectores y/o rubros económicos del empresariado y contribuya con la resolución de problemas de dirección y ejecución de actividades de las mismas.

Metodología: Asu vez esta investigación es metodológica ya que aplicará el método científico basado en teorías existentes sobre la gestión de calidad y reingeniería donde se calculará la muestra mediante datos estadísticos, a través de fuentes primarias y secundarias con el recojo de datos a través de un cuestionario diseñado validado por expertos.

De acuerdo a los resultados de la investigación podemos afirmar que la gestión de calidad y la reingeniería son herramientas importantes para la mejora competitiva de organización; reflejados en que los elementos de la gestión de calidad están dados ya que el 100% de trabajadores consideran que las actividades realizadas en su empresa son eficaces, también los principios de la gestión de calidad nos muestran que el 100% de trabajadores manifiestan que la relación con sus proveedores es buena, en las características de la reingeniería evidenciamos que el 95% de clientes consideran que la empresa si brinda productos de calidad y de acuerdo a los beneficios de la reingeniería un 98% manifiestan que los productos si muestran buena presentación.

Se puede concluir que los elementos de la gestión de calidad están dados en su totalidad en la MYPE XyX rubro panadería a través de su planificación estratégica dado

que gracias a este indicador se están ejecutando todas sus actividades de manera ecuánime para el logro de las metas establecidas en dicha empresa.

Se identifica que los principios de gestión de calidad están establecidos en la MYPE XyX rubro panadería por que en su totalidad de trabajadores consideran que la relación con sus proveedores si es buena y reciproca, y esto se ve demostrado en que la MYPE tiene establecidas y solidas alianzas con sus proveedores, y se puede evidenciar un cierto grado déficit en los demás indicadores como cliente, liderazgo y la participación del personal.

El analizar las características de la reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería se concluye que estas se evidencian y tienen más impacto en la MYPE por el indicador denominado diferentes versiones del producto a través del cual se pretende conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente.

Para explicar los beneficios de la Reingeniería se conoció que estos están dados en la empresa XyX rubro panadería con el indicador denominado aumento de calidad, y a su vez se puede identificar que la empresa XyX si brinda productos de calidad, y está mostrando a través del indicador aumento de la productividad que está mejorando tanto el trato del personal hacia los clientes como la mejora de productos, esto afirmado por los mismos clientes de la empresa.

En la delimitación de la investigación se puede manifestar que de acuerdo a la delimitación espacial: esta investigación se desarrolló en la MYPE XyX rubro panadería en el AA.HH Quinta Julia – Piura, y con respecto a la delimitación temporal, el desarrollo de esta propuesta investigativa se llevó a cabo en los meses de febrero a mayo del año 2021, y con la delimitación social esta investigación se llevó a cabo con los trabajadores y clientes de la empresa, y la delimitación de la temática, se hace mención que: la

aplicación de la herramienta reingeniería con el fin de rediseñar y evaluar los procesos sobre los cuales opera la organización y satisface las necesidades de sus colaboradores y clientes.

## **II REVISION DE LA LITERATURA**

### ***2.1 Antecedentes***

Portela (2016) presento la investigación nombrada como: reingeniería del área de gestión de procesos administrativos en la asociación scouts de Colombia de la ciudad de Bogotá trabajo presentado en la universidad libre de Colombia facultad de ingeniería industrial Bogotá (Colombia). La presente investigación tiene como objetivo general el Rediseñar el área de gestión de procesos administrativos con base en la herramienta reingeniería en la Asociación Scouts de Colombia, con la finalidad de poder encontrar lineamientos claros para la mejora de los aspectos de gestión y organización de la Asociación Scouts de Colombia, dicha investigación empleo la metodología descriptiva y concluye con que luego de evaluar a profundidad los problemas raíz de la asociación Scouts de Colombia se encontró que el factor humano y especialmente la falta de control pueden hacer mella en todos los ámbitos de una organización sin ánimo de lucro.

Asimismo, que únicamente y a través de la planificación técnica y el compromiso institucional se puede garantizar el cumplimiento en la misión establecida por el movimiento o nivel mundial, el proyecto de Reingeniería dota de agilidad la asociación y le permite concentrar sus esfuerzos en la labor social sin perder de vista el motor administrativo que provee los recursos.

Araujo (2016) ostento la investigación reingeniería en los procesos del centro de atención al usuario del instituto de previsión social en busca de la calidad y excelencia, la cual se realizó en la Universidad Nacional de Asunción (Paraguay) facultad de ciencias económicas dirección de posgrado maestría en administración pública. El objetivo principal de esta investigación consiste en analizar la situación actual del mencionado servicio, y a partir de los resultados obtenidos proponer una Reingeniería en los Procesos, en busca de la calidad y excelencia, influenciando positivamente en el mejoramiento de las condiciones de atención a los asegurados. La metodología aplicada es el estudio exploratorio y descriptivo, con mediciones de carácter cuantitativo y cualitativo que permiten medir la importancia y las principales características que se presentan en la calidad de los servicios de atención que brinda el Centro de Atención al Usuario del Instituto de Previsión Social, Se puede concluir que con la implementación de la Reingeniería de procesos del Centro de Atención al Usuario, se mejorarían la calidad de atención y de servicios brindados a los asegurados del Instituto de Previsión Social.

Montes y Quispe (2017) realizaron una investigación denominada: reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo en la dirección regional agraria. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional de Huancavelica (Perú). En la investigación se plantea como objetivo el determinar la relación de la reingeniería de procesos y la efectividad administrativa previo del personal directivo en la Dirección Regional Agraria Huancavelica y profundizar los enfoques

teóricos que tratan el problema de estudio, a partir de los cuales se encontró nuevas explicaciones que permitan complementar el conocimiento previo, en esta investigación se empleó el Método Científico, y métodos específicos tales como: Método Inductivo: Obtención de conocimientos de lo particular a lo general, Método Deductivo: Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular, y Método Correlacional: Estudia la relación entre dos o más variables de la investigación.

1. De esto se puede concluir que las evidencias han corroborado la presencia de una incidencia significativa entre la reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo en la Dirección Regional Agraria Huancavelica al año 2015, la correlación identificada es del 87% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 14,60) = 0,0 < 5\%$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 48,6% de los casos la reingeniería de procesos es medio y en el 51,4% es alto; asimismo en lo referente a la efectividad administrativa, el 88,6% de los casos es medio y el 11,4% de casos es alto.

2. Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión visualización de procesos y la efectividad administrativa del personal directivo en la Dirección Regional Agraria al año 2015, la correlación identificada es del 84,2% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 12,87) = 0,0 < 5\%$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 40,0% de los casos la dimensión visualización de procesos de la reingeniería de procesos es medio y el 51,4% es alto; el nivel alto prevalece.

3. Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión gestión del cambio y la efectividad administrativa del personal directivo en la Dirección Regional Agraria al año 2015, la correlación identificada es del 76,4% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 9,76) = 0,0 < 5\%$

por lo que dicha correlación es significativa. En el 2,9% de los casos la dimensión gestión del cambio de la reingeniería de procesos es bajo, en 55,7% es medio y el 41,4% es alto; el nivel medio prevalece.

4. Se ha determinado la presencia de una incidencia significativa entre la dimensión infotecnología y la efectividad administrativa del personal directivo en la Dirección Regional Agraria al año 2015, la correlación identificada es del 76,9% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es  $P(t > 9,92) = 0,0 < 5\%$  por lo que dicha correlación es significativa. En el 80,0% de los casos la dimensión infotecnología de la efectividad administrativa es medio y el 20,0% es alto; el nivel medio prevalece.

Fernández (2018) ejecuto la investigación titulada: REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EDITORIAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROYECTO PLENO -EDITANDO S.A. dicha investigación se realizó en la facultad de economía y planificación de la Universidad Nacional Agraria la Molina -Lima (Perú), teniendo como objetivo principal el Realizar la reingeniería de los procesos de gestión editorial para mejorar la productividad del Proyecto Pleno- Editando S.A. El tipo de investigación es explicativo-cualitativo, pues la investigación está orientada más a la profundidad y comprensión de la realidad que experimenta los procesos de gestión editorial en un entorno de transición digital. Se puede concluir que:

1. la propuesta de una reingeniería al proceso de Gestión Editorial del Proyecto Pleno en Editando S.A, se validó a través de una priorización de procesos del mapa de Gestión Editorial, el análisis de criterios obtuvo como resultado transformar las operaciones de Pleno para incrementar su productividad, en el rediseño se propone cambios en el flujo del proceso de planificación de procedimientos, descentralizando la

toma de decisiones, también se propone la fusión de las actividades de coordinación tecnológica en la producción, eliminando aquellas actividades que no agregan valor y optimizando aquellas que son importantes para el proceso, dentro del piloto de prueba se demostró la optimización en tiempos y mayor satisfacción comercial por el cumplimiento de cronogramas de entregas.

2. Los procesos fueron encontrados desordenados y presentaron demora en la toma de decisiones en las operaciones puesto que no se da una delegación de responsabilidades descentralizadas, también existe una falta de autonomía al equipo de edición, ya que en mayoría los colaboradores son externos y presentan inestabilidad, incluyendo también que no hay una fidelización a la empresa por la prestación de sus servicios editoriales.

3. Las condiciones iniciales o estado actual del proceso de Gestión Editorial del Proyecto Pleno reflejaron que es el proceso menos eficiente pero estable de la empresa con una productividad de 70 por ciento, una de las causas de la baja productividad es no poseer un equipo de trabajo fijo, ha esto se suma que el proceso cuenta con un sobrecoste alto pues las inversiones en máquinas, materiales, capacitaciones y otros se desgasta en la alta rotación del equipo.

4. Se ha eliminado las causas que originan los reprocesos cambiando las funciones y eliminando los problemas de incentivos y aplicando políticas de capacitación y reconocimiento por cumplimiento cronogramas.

5. En la implementación de una reingeniería con el nuevo flujo se proyecta un incremento en la productividad de 30%, pues se demuestra en el cursograma de actividades la reducción de tiempos en el desarrollo del contenido, finalmente el ciclo de desarrollo del producto disminuyó de 346h a 236h.

Navarro (2019) realizó la investigación llamada Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital

de bellavista – Sullana. Piura. 2019, la cual se llevó a cabo en la universidad Cesar Vallejo (Piura), esta investigación tiene como objetivo general, establecer la reingeniería del proceso de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana.

Así también, en la metodología empleada fue de ser una investigación de tipo descriptiva – propositiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, además fue necesario obtener las opiniones de los usuarios del Municipio para determinar su nivel de satisfacción con el servicio que se les brinda, en las conclusiones se tiene que:

1. La situación actual del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Sullana es insuficiente, porque no cumple con los estándares de calidad estipulados en la normatividad ISO 9001:2015, tales como; no estar estructurado con su respectiva simbología, que garantice la eficiencia y eficacia de un proceso de calidad, como también al brindar un servicio deficiente en el Municipio genera insatisfacción en los usuarios dando pase una gestión administrativa no correspondiente a los estándares esperados por los usuarios según la Ley 27444.

2. Las etapas que permitirán llevar a cabo la reingeniería del proceso de atención al cliente en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana son cinco, las cuales forman parte de la metodología de la Rápida Re, donde finalmente en la penúltima y última etapa se dio la solución y transformación del proceso de estudio, lo cual resulto más eficiente y eficaz, ya que se eliminó trámites innecesarios, como también hubo reducción de tiempos de esperas por los usuarios, de igual manera en las tres primeras etapas se consideró, cómo diagnosticar, identificar y visualizar antes de estructurar el nuevo proceso con sus respectiva simbología y estandarización estipulados en la normatividad de calidad de procesos ISO 9001:2015.

3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Bellavista – Sullana, fue deficiente, lo que corresponde que hay un nivel bajo (rojo), lo cual nos permitió continuar con el proyecto de la reingeniería del proceso de atención al cliente en mejora de la satisfacción del usuario, con la finalidad de siempre velar por la calidad de servicio que se les brinde a los administrados (usuarios), ya que de ellos depende que la gestión Municipal actual, realice el mejoramiento del servicio en beneficio de éstos, ya que son merecedores de recibir un servicio de calidad.

## ***2.2 Bases teóricas***

### ***2.2.1 Teoría de la Gestión de calidad***

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo, a su vez garantiza la estabilidad, eficacia y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización (Estela 2020).

### ***2.2.2 Elementos de gestión de calidad (SGC)***

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados.

Algunos ejemplos de elementos que conforman el sistema de gestión de calidad son:

- La estructura de la institución: Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.
- La planificación de estrategias: Es el conjunto de actividades que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.
- Los recursos: Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.
- Los procedimientos: Son los detalles, paso a paso, de cómo realizar cada actividad o tarea. Según la complejidad de la estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito. (Estela 2020).

Un sistema de gestión de calidad incluye una serie de normas y estándares que deben cumplirse. La norma ISO 9001 trata de establecer los requisitos para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan. Estas normas establecen todos los procedimientos que deben llevarse a cabo durante la actividad productiva de la empresa, definiendo la estructura organizativa, los procedimientos a realizar o los recursos a utilizar.

### ***2.2.3 Beneficios de la gestión de calidad***

- **Satisfacción del cliente:** el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad es poder cumplir con las expectativas del cliente.
- **Obtención de nuevos clientes:** el cumplimiento de los estándares que determina un sistema de gestión de la calidad, brinda seguridad a los clientes potenciales.
- **Mejora en la organización de los procesos de la empresa:** los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen estándares que aseguran que las regulaciones se están cumpliendo un proceso optimizado.
- **Diferenciación de la competencia:** una empresa certificada se destacará por encima de su competencia. El hecho de tener un sistema de gestión de calidad certificado

proyecta una imagen positiva ante los clientes potenciales, lo que hace que la empresa prevalezca sobre los demás.

- **Reducción de costos sin afectar la calidad:** es posible mejorar la calidad de un producto o servicio sin afectar su calidad.
- **Cumplimiento de los requisitos de la administración pública:** tener certificación en las normas ISO es un requisito para participar en cualquier competencia de la Administración Pública sin la cual no puede elegir participar en eso.
- **Cumplimiento de los requisitos derivados de la membresía en un grupo:** en algunas empresas, la mayoría de las multinacionales, la certificación del sistema de gestión de la calidad es un requisito esencial para ser parte del grupo y garantizar que ningún componente pierda la guardia en materia de calidad del producto o servicio. (Escuela Europea de Excelencia 2020).

#### ***2.2.4 Principios de la gestión de calidad***

Los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. Se destacan ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

- El cliente: Comprender sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.
- El liderazgo: El clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede delegar tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.
- La participación del personal: La motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.

- El enfoque basado en procesos: Guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.
- El enfoque de sistema para la gestión: Llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.
- La mejora continua: La evaluación del sistema de gestión de calidad (según estándares adecuados para cada rubro) es útil para obtener mejoras en los procedimientos.
- El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: El análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.
- La relación con los proveedores: Es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago para la optimización de la productividad y satisfacción de los clientes. (Estela 2020).

### ***2.3 Reingeniería.***

La reingeniería es un enfoque administrativo que consiste en gestionar los procesos en lugar de funciones, rediseñando los procesos de la organización por completo para llevar generar una mejora continua, es el método mediante el cual se aplica un cambio radical en continuidad a la operatividad de una organización, con el fin de alcanzar una mejora de su competitividad y rentabilidad, mediante la aplicación de técnicas enfocadas al negocio y al cliente, renovando los rumbos estructurales, culturales y estratégicos, rediseñando los procesos clave, de manera que se centren en lograr la satisfacción de sus clientes y entorno. Dejando atrás el enfoque en las funciones organizacionales e involucrando a todas las partes en el cumplimiento de las metas, la manera de alcanzarlas. Significa empezar de nuevo, arrancando de cero, es hacer lo que

ya se está haciendo, pero mejor, con menor y más inteligentemente, con un pensamiento nuevo y rediseño imprescindible de la estructura organizacional y los procesos operativos (Riquelme 2018).

La reingeniería implica un análisis de todos y cada uno de los procesos y tareas que se llevan a cabo en la empresa, redefiniéndolos y mejorándolos, buscando la simplificación y la eficacia. Para realizar esta redefinición o mejora hay que realizar los siguientes pasos, tener claro el camino a seguir. Hay que hallar los puntos fuertes de la empresa para fomentarlos y las debilidades para fortalecerlas. Para ello es necesario realizar un análisis profundo de la empresa, siendo fundamental conocer el funcionamiento de todas las áreas de la empresa. La organización debe definir los objetivos que se quieren alcanzar con la modificación de los procesos (calidad, costes, competitividad, entre otros).

Definir los distintos procesos o tareas haciendo uso de las mejores prácticas con el objetivo de simplificar y eliminar todo aquello que no aporte valor. La reingeniería supone encontrar opciones distintas de operar que ofrezcan unos resultados óptimos.

### **Técnicas de la implementación de la reingeniería**

**Implementación de los cambios para la mejora de procesos.** En esta fase se pondrá en práctica los distintos cambios y mejoras en los procesos, se requerirá de inversión en nuevas tecnologías, formación del personal y la implicación de todas las personas que intervienen en la empresa.

**Monitorización para la mejora continua:** Finalmente, debe implementarse un sistema de monitorización y control que cuente con los indicadores adecuados (métricas y KPI) que permitan analizar los procesos, detectar desviaciones (para aplicar las medidas correctoras correspondientes) y conocer si se están alcanzando los objetivos fijados (AMBIT BST 2020).

### ***2.3.1 Características de la reingeniería***

Las características comunes en todo el proceso de reingeniería son:

- . **Mejora continua:** se sustituye la mejora continua y se lleva a cabo una mejora radical.
- . **El mercado:** tiene una marcada relevancia, buscando que el bien o servicio ofrecido sea considerado por los consumidores como el mejor entre los demás similares.
- . **Permite medir los resultados:** mediante factores externos como, por ejemplo: la participación en el mercado.
- . **Orden secuencial de procesos:** se orienta en función de los procesos básicos de la empresa.
- . **Principios del negocio:** cuestiona los propósitos y principios de los negocios.
- . **Esfuerzos:** permite ver el incremento de los esfuerzos.

Las características comunes en todo el proceso de reingeniería son:

**Unificación de tareas:** se logra una reducción de plazos, a la vez que se mejora la calidad al evitarse errores.

**Participación de los trabajadores en la toma de decisiones:** Los beneficios derivados son la reducción de los plazos y de los costes, al comprimirse las estructuras tanto vertical como horizontalmente.

**Cambio del orden secuencial por el natural en los procesos:** La finalidad perseguida por esta nueva forma de trabajar es la de ahorrar tiempo y lograr la mayor reducción posible en plazos.

**Realización de diferentes versiones de un mismo producto:** Con ello se pretende dar fin a la estandarización y conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente. Con esto contribuimos a conseguir una diferenciación del resto.

**Reducción de las comprobaciones y controles** (se flexibiliza la estructura organizativa):

Se trata de establecer un plan de evaluación y control que contemple solamente los controles que tienen sentido económico.

. **Participación de los trabajadores en la toma de decisiones:** Los beneficios derivados son la reducción de los plazos y de los costes, al comprimirse las estructuras tanto vertical como horizontalmente.

. **Cambio del orden secuencial por el natural en los procesos:** La finalidad perseguida por esta nueva forma de trabajar es la de ahorrar tiempo y lograr la mayor reducción posible en plazos.

. **Realización de diferentes versiones de un mismo producto:** Con ello se pretende dar fin a la estandarización y conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente. Con esto contribuimos a conseguir una diferenciación del resto.

. **Reducción de las comprobaciones y controles** (se flexibiliza la estructura organizativa): Se trata de establecer un plan de evaluación y control que contemple solamente los controles que tienen sentido económico, el responsable de proceso es el único punto de contacto.

. **Renovadora:** Cambia de mentalidad o de enfoque. No debemos pensar en tareas aisladas, sino en procesos integrados. Si sigues viendo el mundo como era antes. Si piensas que no hay nada nuevo bajo el sol y que no debes cambiar tus actitudes, tus comportamientos, tu forma de trabajar o si no estás dispuesto a enfrentar la incertidumbre o la vaguedad, entonces la reingeniería no es para ti. El día que cambies de mentalidad, el día que tengas un cambio cultural, ese día podrás hacer reingeniería (Piña 2016).

### ***2.3.2 Beneficios de la Reingeniería.***

- **Aumento de la productividad:** La reingeniería consigue la alineación de la tecnología y de los procesos con la estrategia empresarial, consiguiendo que la empresa sea más rápida, eficaz y aumente su productividad, lo que lleva un incremento de los beneficios. El uso de las tecnologías de la información (TI) facilita la implementación de mejoras en los procesos productivos, administrativos y de comunicación de las empresas. Por eso, en la actualidad la reingeniería de procesos va estrechamente ligada con las TI.

A pesar de que implementar TI en los procesos lleva asociado un coste, son imprescindibles hoy en día para poder optimizar los procesos y conseguir automatizarlos y simplificarlos, aumentando su agilidad y eficacia.

- **Mejora continua de procesos internos:** La reingeniería de procesos es un sistema holístico (global) de mejora continua y enfoque en los procesos. BPR define los procesos desde cero buscando su optimización con el uso de buenas prácticas y nuevas tecnologías. Una vez definido e implementado el cambio en un proceso, este es monitorizado para evaluar su rendimiento y para comprobar si cumple con los objetivos fijados. Esta monitorización permite un análisis de los procesos en busca de una mejora continua, que convierte a la empresa en una entidad dinámica, abierta al cambio y que pueda adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes y a la incorporación de innovaciones tecnológicas que mejoren los procesos.
- **Aumento de la calidad:** La redefinición de los procesos aumenta la calidad de extremo a extremo de los procesos y consigue entregar un producto y servicio de mayor valor para los clientes. Con esta optimización de los distintos procesos se conseguirá mejorar el valor de los productos, disminuyendo errores y aplicando los procedimientos más adecuados.

- **Disminución de costes:** El rediseño de los procesos mediante la simplicidad y la eficacia consigue una reducción de costes porque elimina todas aquellas tareas que no aportan valor y que no agilizan los procesos. Como resultado, se obtendrá una reducción de los costes necesarios para realizar los procesos (por ejemplo, el uso óptimo de materias primas o el ahorro tiempo de operarios), a su vez la reingeniería conlleva la automatización de muchos procesos, por lo que disminuye el número de empleados necesarios para realizarlos, generando una disminución de costes laborales (AMBIT BST 2020).

### **III HIPÓTESIS**

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

## IV METODOLOGÍA

### *4.1. Diseño de la investigación*

H. Sampieri, F-Collado y Baptista (2017). Se establece que es un estudio de enfoque descriptivo cuantitativo ya que se recolectaran datos o componentes sobre diferentes aspectos tanto como trabajadores y clientes de la unidad de análisis y se realizará un estudio y medición de los mismos.

El tipo de investigación fue cuantitativa porque se contabilizaron las características antes mencionadas y los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. se recogió y analizo datos sobre las variables y estudio las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pudieron generalizar.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, porque se realizó sin manipular las variables, es decir se observó las variables tal y como estaban en su ambiente natural para su análisis. Es de corte transversal, ya que la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usaron como medio de recolección de información fueron y se dieron en un solo momento (Hernández; Fernández y Baptista 2015).

### *4.2 Población y muestra*

Unidad de análisis: la presente investigación está constituido por la MYPE XyX. rubro panadería ubicada en el AA. HH Quinta Julia Piura. Asu vez la población, está conformada por 11 trabajadores (población finita) y 85 clientes (población infinita), para la población infinita esta se estimó dado que se está utilizando la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia ya que esta permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Esta técnica permitió seleccionar la

muestra teniendo en cuenta factores tales como: disponibilidad de tiempo de los participantes, la poca accesibilidad que se tenía hacia la población investigada; esta poca accesibilidad se originó por la coyuntura actual que se vive debido a los contagios del COVID 19. Se utilizó las variables gestión de calidad y reingeniería para su aplicación en el cuestionario tanto para trabajadores como para clientes.

El tamaño de la población está determinado por los trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, como también la constituyen los clientes de la MYPE XyX rubro panadería del AA. HH Quinta Julia del año 2021. Por consiguiente, la población es heterogénea.

*Cuadro 1 distribución e información de trabajadores*

TRABAJADORES		
Personal de producción	Maestros panaderos	3
	Ayudantes de panadería	3
Personal de venta y/o preventa	Vendedores	4
Personal de reparto y cobranza	Choferes de reparto	4
	Ayudantes de reparto	4
Clientes	Infinita	

*Elaboración propia*

*Cuadro 2 fuente de información*

FUENTE DE INFORMACION						
Variables	Población	Muestra	Fuente	Dimensiones	Preguntas	
					Trabajadores	Clientes
1. Gestión de Calidad	Finita 14	11	Trabajadores	Elementos	3	1
				Principios	2	2
2. Reingeniería	Infinita	85	Clientes	Características	0	4
				Beneficios	1	3
<b>Total de preguntas</b>					<b>6</b>	<b>10</b>

*Elaboración propia*

Para la variable Gestión de Calidad se presenta indicadores de población tanto finitas como infinitas dado la orientación de la pregunta: (ver matriz indicador pregunta).

Para la variable reingeniería de igual forma se presentan indicadores de población finita y otros de población infinita, se evidencia que en la dimensión características se presenta indicadores de población infinita: (ver matriz indicador pregunta).

### ***Muestra.***

Para las dos variables con población finita la muestra fue de 11 trabajadores, de igual forma para las dos variables con población infinita la muestra fue de 85 clientes, dado que se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Proporción de 11 trabajadores

Proporción de 85 clientes

### ***Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra***

#### **a) Criterios de inclusión**

- Personal de producción (3 maestros panaderos).
- Personal de venta y/o preventa (4 vendedores)
- Personal de reparto y cobranza (4 choferes)
- clientes del ámbito de Piura provincia y bajo Piura que cuenten con disponibilidad de brindar información.

#### **b) Criterios de exclusión**

- 3 ayudantes de producción y/o panadería que laboran medio tiempo
- 3 ayudantes de reparto y cobranza.
- Clientes que no cuentan con la disponibilidad de brindar información.

Se excluyen de la investigación a personal de la empresa por pedido expreso del gerente, se excluye a los 3 ayudantes de panadería y los 4 ayudantes de reparto y

cobranza ya que laboran medio tiempo y no cuentan con estabilidad en la empresa  
esto manifestado por el mismo gerente.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Instrumento	Escala
Gestión de calidad.	Estela (2020) La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo, a su vez garantiza la estabilidad, eficacia y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.	Elementos	Estructura de la institución	La dimensión elementos se medirá con sus indicadores Estructura de la institución, planificación estratégica, recursos de la empresa, procedimientos de la empresa.	Trabajador	Encuesta	Nominal
			Planificación estratégica		trabajador		
			Recursos de la empresa		Cliente		
			Procedimientos de la empresa.		Trabajador		
		Principios	Cliente	La dimensión principios se medirá con sus indicadores: clientes, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos.	Cliente		
			liderazgo		Trabajador		
			Participación del personal		Cliente		
			Relación con proveedores		Trabajador		
Reingeniería	Riquelme (2018) La reingeniería es un enfoque administrativo que consiste en gestionar los procesos en lugar de funciones, rediseñando los procesos de la organización por completo para llevar generar una mejora continua, es el método mediante el cual se aplica un cambio radical en continuidad a la operatividad de una organización.	Características	Unificación de tareas	La dimensión de características se mediará con sus indicadores mercado, procesos de la empresa, medir resultados, principios del negocio.	Cliente	Encuesta	Nominal
			Orden secuencial de procesos		Cliente		
			Diferentes versiones del producto		Cliente		
			Renovación		Cliente		
		Beneficios	Aumento de la productividad	La dimensión beneficios se medirá con sus indicadores: aumento de la productividad, mejora continua de procesos internos, aumento de la calidad, disminución de costes.	Cliente		
			Mejora continua de procesos internos		Trabajador		
			Aumento de la calidad		Cliente		
			Disminución de costes		Cliente		

#### ***4.4 Técnicas e instrumentos***

Sampieri (2016) todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad, en el proceso de esta investigación se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia y como instrumento se utilizó la encuesta donde la recolección de datos dio lugar a establecer contacto con las unidades de observación como son los trabajadores y clientes esto dado por medio de los cuestionarios previamente establecidos. La modalidad y/o instrumento aplicado fue la encuesta personal, la aplicación de dicha encuesta para los trabajadores se realizó a través y con el apoyo del gerente de la empresa XyX rubro panadería y para la aplicación a los clientes se realizó a través y con apoyo del personal de ventas y personal de reparto de la misma, esto dado que los clientes de la empresa en su mayoría son bodegas que se encuentran en el ámbito de Piura y Bajo Piura, esta se aplicó en un solo momento y tiempo determinado.

El cuestionario se ha obtenido a través de la operacionalización de las variables, mediante una encuesta con la finalidad de obtener información de manera sistemática y ordenada y así poder Especificar Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año, a su vez dicho cuestionario fue validado por expertos.

#### ***4.5. Plan de análisis***

Sampieri (2016) una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleo estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa Excel. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021?	Especificar Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021		General: Especificar Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021.	Según Hernández Sampieri (2017) la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Cuantitativa</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, corte transversal</p> <p><b>POBLACION:</b> muestra MYPE XyX rubro panadería del AA. HH Quinta Julia Piura. 11 trabajadores y 85 clientes</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Confiability:</b> validación de expertos</p>
		Gestión de calidad	O1: Conocer los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021		
			O2: Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021		
		Reingeniería	O3: Analizar las características de la reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021		
O4: Explicar los beneficios de la reingeniería en las MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021					

#### ***4.7 Principios éticos***

En la investigación se considera los principios éticos establecidos por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote los cuales están establecidos en el código de ética para la investigación.

**Principio de protección a las personas:** se guardó y respeto la confidencialidad y privacidad de todos los participantes de la investigación, esto se ve demostrado en el encabezado del cuestionario aplicado, y por qué no existe exposición alguna de los datos personales de los mismos, a su vez se informó con claridad a los participantes del propósito y fines de la investigación, y con respecto de la presentación de documento para acceso a la organización y recojo de información esta no aplica ya que se estaría incumpliendo el principio al momento de dirigir el documento.

**Principio de beneficencia y no maleficencia:** se expresa e informa a los participantes de los beneficios que adquirirían a través de su participación en esta investigación como el beneficio de que ellos incrementen sus ventas a través de la mejora continua de la empresa XyX dado que la mayoría de encuestados cuentan con negocios propios (bodegas).

**Principio de justicia:** podemos afirmar que se actuó con justicia mostrando lo bueno y lo justo que sería el ser partícipe de esta investigación, asegurando que todas las personas sean beneficiadas con los resultados de los experimentos, en los grupos investigados, se buscó la equidad y la óptima distribución de recursos en pos de una excelencia en la investigación.

**Principio de integridad científica:** se elaboró la investigación con el adecuado procesamiento de las prácticas de la ciencia tales como: la honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad, con la finalidad de transmitir las ideas de totalidad y consistencia moral.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado:** se hizo de conocimiento a los participantes del objetivo y fines de la investigación para que sean ellos los que decidan su disponibilidad para brindar o no brindar información, a su vez se les informo que cualquier duda

que tengan sobre la investigación sería absuelta, esto también se ve evidencia en el encabezado del cuestionario proporcionado a los participantes.

**Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** la unidad de análisis: la unidad de análisis no guarda relación directa con el medio ambiente y la biodiversidad por lo cual se puede establecer que este principio no aplica.

## V. RESULTADOS

### Cuadro de características demográficas

<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b><u>Género</u></b>		
Masculino	14	16
Femenino	71	84
<b><u>Tipo de empresa</u></b>		
EIRL	2	2
SRL	5	6
SA	0	0
Unipersonal	78	92
<b><u>Edad de propietario</u></b>		
18 a 30 años	12	14
31 a 50 años	55	65
Más de 50 años	18	21
<b><u>Años en el negocio</u></b>		
Menos de 05 años	28	33
Hasta 10 años	42	50
Más de 10 años	15	18

En el cuadro 1 se observa que el 84% de los encuestados pertenecen al género femenino, también se evidencia que el 92 % son empresas de tipo unipersonal. Con respecto a la edad del propietario el 65% tienen edades en el rango de 18 a 30 años, y con referencia a los años en el negocio el 50% de encuestados están en el rango de hasta 10 años en el negocio.

5.1.1 Objetivo 1: Conocer los elementos de la Gestión de calidad en la MYPE XyX rubro panadería del AA. HH Quinta Julia año 2021

Tabla 1. Elementos de la Gestión de calidad

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entre sus trabajadores de acuerdo a su perfil?	9	82	2	18	11	100
¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	11	100	0	0	11	100
¿Cuenta usted con procedimientos para cada actividad que realiza en su empresa?	8	73	3	27	11	100

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores

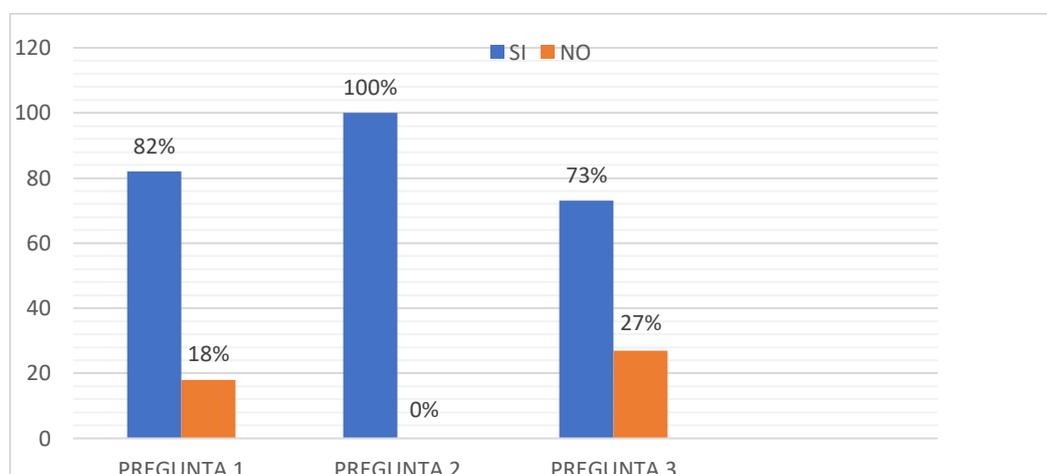


Figura 1: gráfico de barras que representa los elementos de la gestión de calidad

Interpretación: en la tabla y figura 1 denominada elementos de la gestión de calidad cuestionario aplicado a trabajadores se evidencia que la pregunta número uno el 82% considera que si se encuentran bien asignadas las tareas a su vez un 18 % consideran que no; la segunda pregunta muestra que el 100% de trabajadores considera que las actividades de la empresa si se realizan eficazmente; en la tercera pregunta el 73% de trabajadores manifiestan que si cuentan con procedimientos para cada actividad y el 27 % consideran que no.

Tabla 1.1 Elementos de la Gestión de calidad

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree usted que el personal de la empresa XyX está capacitado para atender sus necesidades?	75	88	10	12	85	100

Fuente: cuestionario aplicado a clientes



Figura 1.1: gráfico de barras que representa los estándares de la gestión de calidad

Interpretación: en la tabla y figura 1.1 denominada estándares de la gestión de calidad cuestionario aplicado a clientes se evidencia que la pregunta número uno el 88% consideran que el personal si se encuentra capacitado y un 12% consideran que no.

5.1.2 Objetivo 2: Identificar los principios de la Gestión de Calidad en la MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

Tabla 2. Principios de la Gestión de calidad

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	9	82	2	18	11	100
¿Considera usted que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	11	100	0	0	11	100

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores

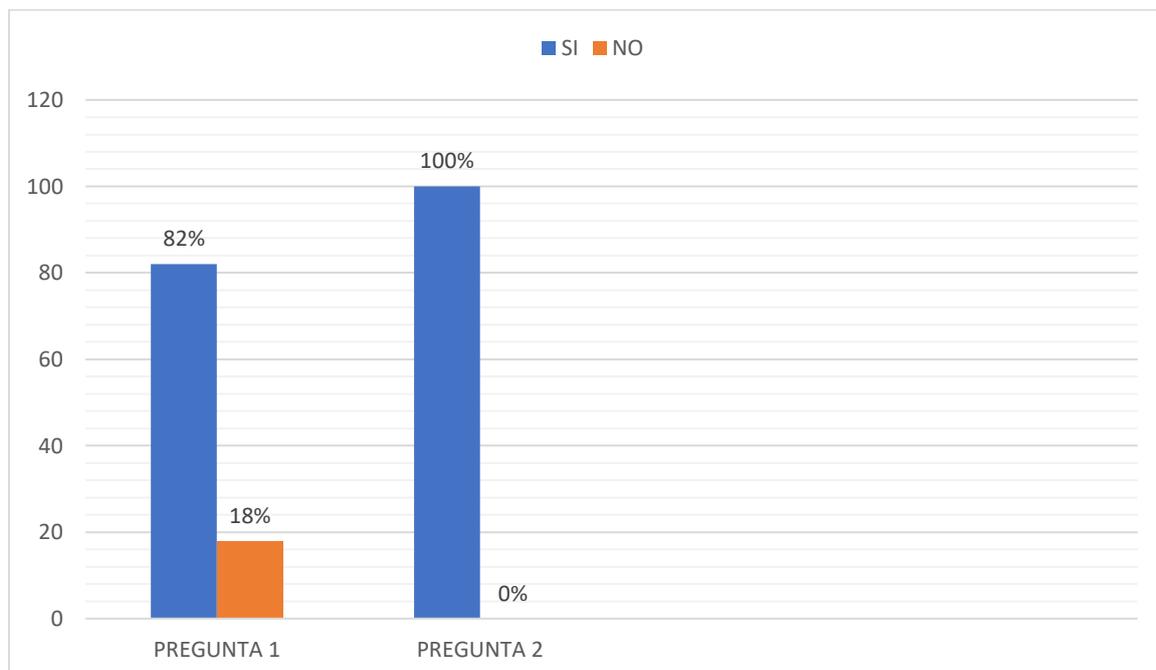


Figura 2: gráfico de barras que representa los principios de la gestión de calidad

Interpretación: en la tabla y figura 2 denominada principios de la gestión de calidad encuesta aplicada a trabajadores muestra que el 82% considera que si existe un buen clima laboral en su centro de labores y el 18% consideran que no.

Tabla 2.1 Principios de la Gestión de calidad

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿La empresa cumple con los requerimientos que usted le solicita?	78	92	7	8	85	100
¿El personal de la empresa XyX se muestra motivado realizando su trabajo?	75	88	10	12	85	100

Fuente: cuestionario aplicado a clientes

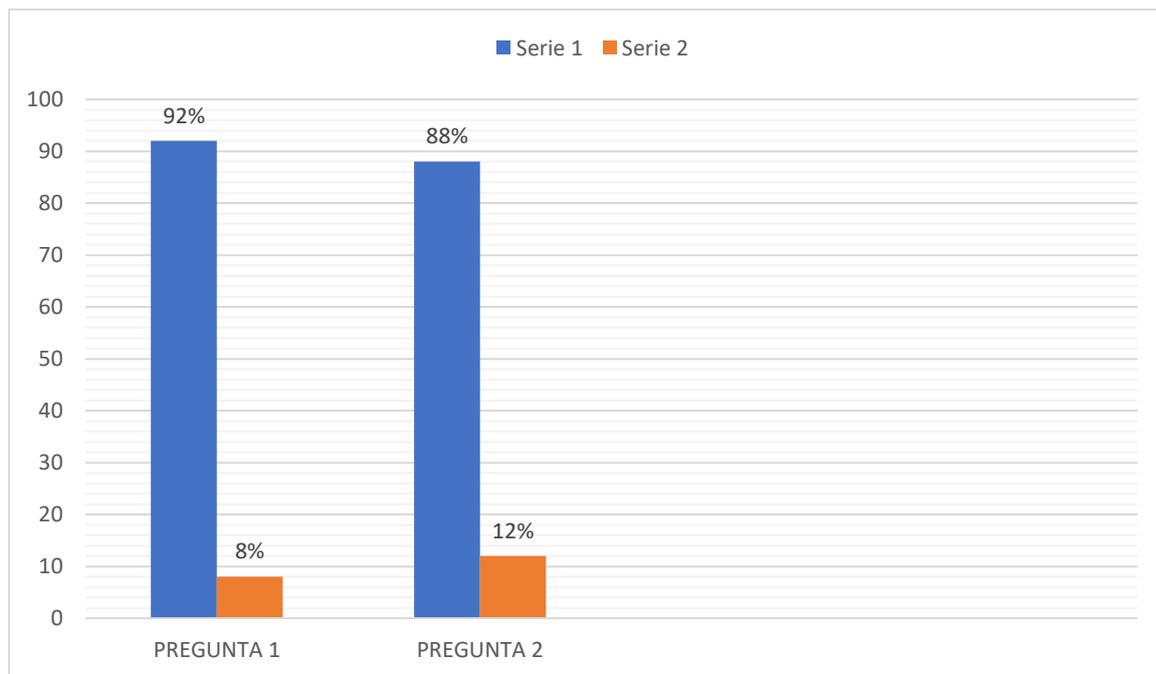


Figura 2.1: gráfico de barras que representa los elementos de la gestión de calidad

Interpretación: en la tabla y figura 2.1 denominada principios de la gestión de calidad encuesta aplicada a los clientes, se observa que el 92% de clientes considera que la empresa si cumple con los requerimientos solicitados y un 8 % considera que no; la pregunta numero dos nos muestra que el 88 % de clientes considera que los trabajadores si se muestran motivados realizando su trabajo y el 12% consideran que no.

5.1.3 Objetivo 3: Analizar las características de la reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021.

Tabla 3. Características de la Reingeniería

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido?	79	93	6	7	85	100
¿La empresa cumple con los contratos establecidos?	82	96	3	4	85	100
¿Los productos de la empresa XyX tienen buena presentación?	83	98	2	2	85	100
¿El personal de la empresa XyX le generan confianza?	73	86	12	14	85	100

Fuente: cuestionario aplicado a clientes

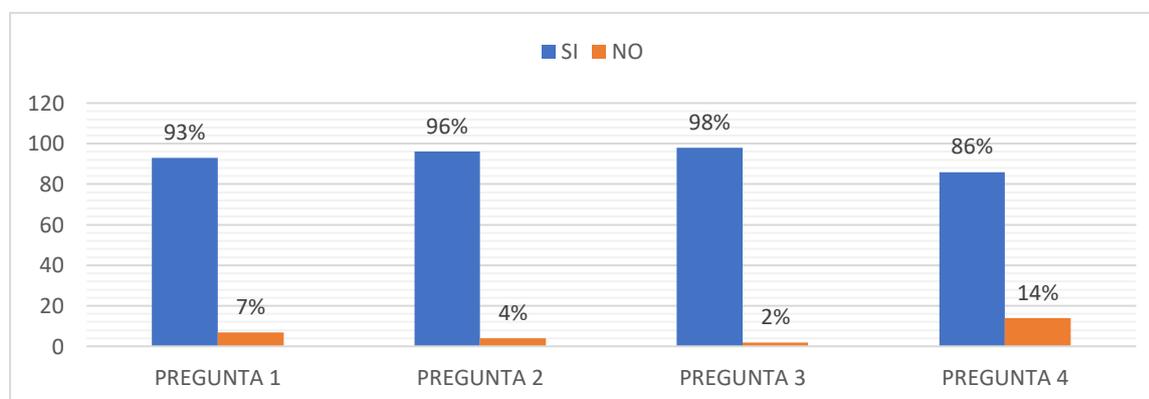


Figura 3: gráfico de barras que representa las características de la reingeniería

Interpretación: en la tabla y figura 4 denominada beneficios de la reingeniería encuesta aplicada a los clientes se puede apreciar que en la pregunta número uno el 93 % de los clientes si consideran que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido y el 7 % manifiestan que no; en la pregunta numero dos el 96% de encuestados consideran que la empresa si cumple con los contratos establecidos y el 4% consideran que no cumplen, en la tercera pregunta el 98% de clientes manifiesta que los productos si tienen buena presentación , y el 2% consideran que no; la cuarta pregunta el 86% de clientes consideran que el personal si les genera confianza y un 14 % manifiestan que no generan confianza.

5.1.4 Objetivo 4: Explicar los beneficios de la reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021.

Tabla 4. Beneficios de la Reingeniería

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted ha visto una mejora en el trato y mejora en productos brindados por la empresa XyX?	76	90	9	10	85	100
¿La empresa XyX le brinda productos de calidad?	81	95	4	5	85	100
¿El personal de la empresa muestra habilidad para describir los productos que ofrecen?	64	75	21	25	85	100

Fuente: cuestionario aplicado a clientes

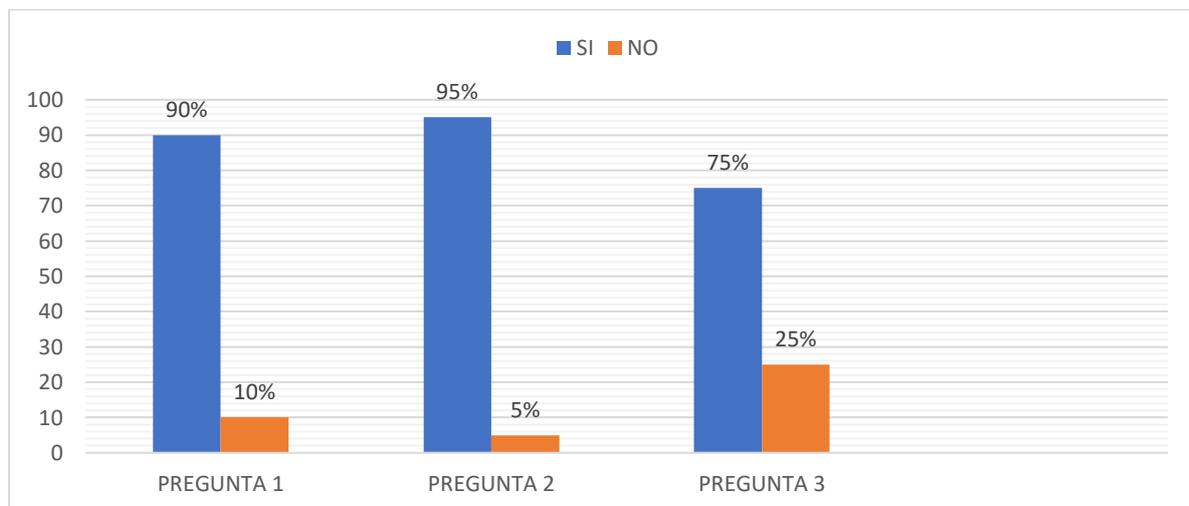


Figura4: grafico de barras que representa los beneficios de la reingeniería

Interpretación: en la tabla y figura 4 denominada beneficios de la reingeniería encuesta aplicada a los clientes se observa que en la pregunta número uno el 90% de estos si evidencian una mejora en el trato como en los productos y el 10 % manifiestan que no; la segunda pregunta el 95 % de encuestados mencionan que la empresa si brinda productos de calidad y el 5 % afirman que no; en la tercera pregunta el 75% de clientes consideran que el personal si muestra habilidades al momento de describir los productos que ofrecen y el 25% manifiestan que no.

Tabla 4.1 Beneficios de la Reingeniería

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que la empresa necesita un cambio en sus procesos de producción?	3	27	8	73	11	100

Fuente: cuestionario aplicado a trabajadores



Figura 4.1: grafico de barras que representa los beneficios de la reingeniería

Interpretación: en la tabla y figura 3.1 denominada beneficios de la reingeniería encuesta aplicada a los trabajadores se puede evidenciar que en la pregunta número uno el 27 % de los trabajadores considera que si se debe realizar cambios en los procesos de producción y el 73% manifiestan que no.

5.1.5 Especificar cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería en el AA. HH Quinta Julia año 2021

Fuente: cuestionario aplicado a clientes

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	11	100	0	0	11	100
¿Considera usted que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	11	100	0	0	11	100
¿La empresa XyX le brinda productos de calidad?	81	95	4	5	85	100
¿Los productos de la empresa XyX tienen buena presentación?	83	98	2	2	85	100

Tabla 5. Cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería

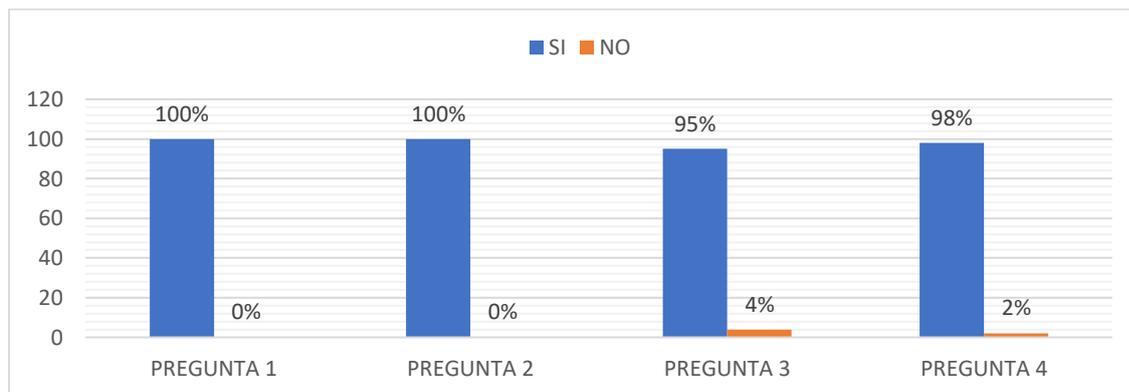


Figura 5: grafico de barras que representa cómo es la Gestión de la calidad y reingeniería

Interpretación: en la tabla y figura 5 denominada como es la gestión de calidad y reingeniería, se observa que en la pregunta número uno el 100 % de trabajadores consideran que las actividades que realizan en su empresa si son eficaces; en la pregunta numero dos el 100% de trabajadores considera que la relación con sus proveedores si es buena y reciproca; en la tercera pregunta la cual fue aplicada a los clientes el 95% considera que la empresa si brinda productos de calidad, y el 5% consideran que no; la pregunta número 4 se evidencia que el 98% manifiesta que los productos si tienen buena presentación y el 2% consideran lo contrario.

## **5.2 Análisis de resultados**

En la tabla 1 denominada elementos de la gestión de calidad, se toma como referencia el porcentaje más alto de la pregunta denominada: Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces, se observa que el 100% de trabajadores considera que las actividades realizadas si son totalmente eficaces. Montes y Quispe (2017) realizaron una investigación denominada: reingeniería de procesos y la efectividad administrativa del personal, en la investigación se plantea como objetivo el determinar la relación de la reingeniería de procesos y la efectividad en los mismos y el rediseño de los procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento tales como: costos, calidad, servicio y rapidez; se denomina reingeniería de procesos. Estela (2020) manifiesta que la gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo, a su vez garantiza la estabilidad eficacia y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

En la tabla y figura 2 denominada principios de la gestión de calidad y la pregunta: Considera usted que la relación con sus proveedores es buena y reciproca se observa que el 100 % de encuestados manifiesta que la relación con los proveedores si es buena y recíproca. Estela (2020) considera que los principios fundamentales de la gestión de calidad tienen como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa dentro de los cuales destaca la relación de la empresa con sus proveedores para poder mantener alianzas estratégicas fortalecidas para la optimización de la productividad y satisfacción de los clientes. Fernández (2018) ejecuto la investigación titulada: REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN EDITORIAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL PROYECTO PLENO -EDITANDO S.A. Esta investigación se centra principalmente, en el diseño de una metodología que permite realizar la reingeniería de los procesos de gestión para mejorar la

productividad del Proyecto Pleno en la empresa Editando S.A, de igual manera también se pretenden alcanzar una ventaja en el mercado.

En la tabla y figura 3 denominada características de la reingeniería y la pregunta: Los productos de la empresa XyX tienen buena presentación; el 98% de los encuestados manifiestan que los productos si tienen buena presentación. Navarro (2019) realizo la investigación llamada Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de bellavista – Sullana. Piura 2019 esta investigación tiene como objetivo general, establecer la reingeniería del proceso de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario. AMBIT BST (2020) considera que la reingeniería implica un análisis de todos y cada uno de los procesos y tareas que se llevan a cabo en la empresa, redefiniéndolos y mejorándolos, buscando la simplificación y la eficacia.

En la tabla y figura 4 denominada beneficios de la reingeniería evidenciamos que en la pregunta La empresa XyX le brinda productos de calidad el 95 % de encuestados mencionan que la empresa si brinda productos de calidad. Navarro (2019) realizo la investigación llamada Reingeniería del proceso de atención al cliente en la mejora de la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de bellavista – Sullana. Piura. 2019, esta investigación tiene como objetivo general, establecer la reingeniería del proceso de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario. Riquelme (2018) considera que la reingeniería es un enfoque administrativo que consiste en gestionar los procesos en lugar de funciones, rediseñando los procesos de la organización por completo para llevar generar una mejora continua, es el método mediante el cual se aplica un cambio radical en continuidad a la operatividad de una organización, con el fin de alcanzar una mejora de su competitividad y rentabilidad, mediante la aplicación de técnicas enfocadas al negocio y al cliente, renovando los rumbos estructurales, culturales y estratégicos, rediseñando los procesos clave, de manera que se centren en lograr la satisfacción de sus clientes y entorno.

## V CONCLUSIONES

Se conoce que los elementos de la gestión de calidad están dados en su totalidad en la MYPE XyX rubro panadería a través de su planificación estratégica dado que gracias a este indicador se están ejecutando todas sus actividades de manera ecuánime para el logro de las metas establecidas en dicha empresa.

Se identifica que los principios de gestión de calidad están establecidos en la MYPE XyX rubro panadería por que en su totalidad de trabajadores consideran que la relación con sus proveedores si es buena y reciproca, y esto se ve demostrado en que la MYPE tiene establecidas y solidas alianzas con sus proveedores, y se puede evidenciar un cierto grado déficit en los demás indicadores como cliente, liderazgo y la participación del personal.

El analizar las características de la reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería se concluye que estas se evidencian y tienen más impacto en la MYPE por el indicador denominado diferentes versiones del producto a través del cual se pretende conseguir una mayor adaptación de dicho producto a las necesidades y gustos del cliente.

Para explicar los beneficios de la Reingeniería se conoció que estos están dados en la empresa XyX rubro panadería con el indicador denominado aumento de calidad, y a su vez se puede identificar que la empresa XyX si brinda productos de calidad, y está mostrando a través del indicador aumento de la productividad que está mejorando tanto el trato del personal hacia los clientes como la mejora de productos, esto afirmado por los mismos clientes de la empresa.

## VI RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la MYPE XyX rubro panadería a adquirir conocimientos a través de capacitaciones que mejoren el sistema de gestión de calidad y a su vez la mejora de los elementos de este sistema y así poder ejecutarlo óptimamente en el desarrollo y proceder la MYPE.

Mejorar y hacer más relevancia al indicador liderazgo ya que este es uno de los pilares fundamentales de toda organización y que es influyente en el capital humano quienes son los llevan a cabo la operatividad y buen funcionamiento de la empresa en el día a día.

Se propone y/o recomienda tener mayor prioridad por el indicador de renovación y/o característica renovadora ya que esta es la que muestra un cierto grado de deficiencia, y esta renovación al ser aplicada permitirá cambiar la mentalidad de los trabajadores y que estos realicen actividades integradoras y no actividades aisladas y a su vez se estaría presenciando la aplicación de la reingeniería.

Se recomienda realizar mejoras en el indicador de disminución de costes que se muestra con un cierto grado de déficit y ya que con la reingeniería esta conlleva a la automatización de muchos procesos, por lo que disminuye el número de empleados necesarios para realizarlos, generando una disminución de costes laborales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo (2016) <https://www.eco.una.py/eco/postgrado/tesis/2016/>  
TESIS\_FINAL\_MAP\_II\_ARAUJO\_MARTINEZ.pdf
- AMBIT BST (2020). <https://www.ambit-bst.com/blog/claves-y-caracter%C3%ADsticas-de-la-reingenier%C3%ADa-de-procesos-o-bpr>
- Bastis consultores 2020: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigaci3n/>
- Castro (2019) <https://blog.corponet.com.mx/como-ayuda-la-tecnologia-a-las-empresas-para-crecer-y-competir>
- Celis (2019) Factores socioculturales que influyen en emprendimientos ...[https://core.ac.uk › download › pdf](https://core.ac.uk/download/pdf)
- C. Flores (2020): <https://gestion.pe/economia/pese-a-pandemia-mas-del-60-de-mypes-en-piura-no-preven-cerrar-sus-negocios-noticia/Infomercado2020>:<https://infomercado.pe/tag/mypes/>
- Cotrina (2020): <https://larepublica.pe/economia/2020/08/28/el-70-de-las-mypes-en-piura-tienen-miedo-que-sus-negocios-no-tengan-ingresos-y-quebren/>
- Direpro (2019): <https://emprender.pe/dia-de-la-mype-500-mil-micro-y-pequenas-empresas-son-formales-en-piura/ministerio-de-economia-y-finanzas-2020>:  
[https://www.mef.gob.pe/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2021\\_2024.pdf](https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf)
- Enaho (2019): <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Estela (2020): <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Esan (2020) <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/el-macroentorno-y-su-influencia-en-las-empresas/>

Escuela Europea de Excelencia (2020)

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>

Fernández (2018) <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/3790>

Hernández Sampieri 2016: <https://sites.google.com/site/metodololgdelainvestig/modulo-5>

Hernández; Fernández y Baptista 2015: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera (2019) <https://mercadosyregiones.com/2020/08/07/piura-la-segunda-ciudad-con-mayor-inflación-en-el-país/>

IUS 360 2020: <https://ius360.com/el-futuro-de-las-mypes-tras-el-covid-19-analisis-de-las-medidas-de-reactivacion-empresarial-y-las-barreras-para-el-rapido-acceso-a-la-liquidez/>

INEI (2020)

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe\\_de\\_precios\\_dic2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_de_precios_dic2020.pdf)

Jiménez (2019): <http://udep.edu.pe/hoy/2020/el-73-de-las-mypes-no-han-podido-acceder-a-financiamiento-para-su-reactivación/>

Ministerio de economía y finanzas (2020)

[https://www.mef.gob.pe/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2021\\_2024.pdf](https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf)

Montes y Quispe 2017: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/>

[UNH/1599/TEISIS%20MONTES%20ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1599/TEISIS%20MONTES%20ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Navarro 2019: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45906> Escuela Europea de Excelencia 2020: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestión-de-la-calidad/>

OCDE/CAF (2019): <https://www.oecd.org/latin-america/Indice-Policas-PYME-LAC-Mensajes-Principales.pdf>

OTZEN, T. & MANTEROLA C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol., 35(1):227-232, 2017.

Portela (2016) <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/>

10901/9174/REINGENIERIA

Piña 2016: <https://edgardodiazlareingenieria.tech.blog/2016/12/03/caracteristicas-de-la-reingenieria/>

Riquelme (2018) <https://www.webyempresas.com/reingenieria/>

Silupu (2020) <https://udep.edu.pe/hoy/2020/08/>

# **ANEXOS**

## ***Cuestionario***

### *Cuestionario dirigido al trabajador*



Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería del AA. HH Quinta Julia Piura, año 2021, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre a investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos  
demográficos

Edad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

Nivel de estudios \_\_\_\_\_

Giro del negocio

\_\_\_\_\_

Años en el negocio

\_\_\_\_\_

Número de trabajadores

\_\_\_\_\_

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

\_\_\_\_\_

1. ¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entre sus trabajadores de acuerdo a su perfil?

Si ( )

No ( )

2. ¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?

Si ( )

No ( )

3. ¿Cuenta usted con procedimientos para cada actividad que realiza en su empresa?

Si ( )

No ( )

4. ¿Considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?

Si ( )

No ( )

5. ¿Considera usted que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?

Si ( )

No ( )

6. ¿Considera que la empresa necesita cambiar sus procesos de producción?

Si ( )

No ( )



*Cuestionario dirigido al cliente*

Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y reingeniería en la MYPE XyX rubro panadería del AA. HH Quinta Julia Piura, año 2021, por ello acudo a usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre a investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos  
demográficos

Edad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

Nivel de estudios \_\_\_\_\_

Giro del negocio

\_\_\_\_\_

Años en el negocio

\_\_\_\_\_

Número de trabajadores

\_\_\_\_\_

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

\_\_\_\_\_



Tabla 2. Matriz indicador preguntas

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de calidad.	Escuela europea de excelencia (2018) conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.	Elementos	Estructura de la institución	¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entre sus trabajadores de acuerdo a su perfil?	Trabajador	Nominal	Tipo cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Planificación de estrategias	¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	Trabajador		
			Recursos de la empresa	¿Cree usted que el personal de la empresa XyX está capacitado para atender sus necesidades?	Cliente		
			Procedimientos de la empresa.	¿Cuenta usted con procedimientos para cada actividad que realiza en su empresa?	Trabajador		
		Principios	Cliente	¿La empresa cumple con los requerimientos que usted le solicita?	Cliente		
			liderazgo	¿Considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	Trabajador		
			Participación del personal	¿El personal de la empresa XyX se muestra motivado realizando su trabajo?	Cliente		
			Relación con proveedores	¿Considera usted que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	Trabajador		
Reingeniería	Riquelme (2018) método mediante el cual se aplica un cambio radical en continuidad a la operatividad de una organización, con el fin de alcanzar una mejora de su competitividad y rentabilidad, mediante la aplicación de técnicas enfocadas al negocio y al cliente.	Características	Unificación de tareas.	¿Considera que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido?	Cliente	Nominal	
			Orden secuencial de procesos	¿La empresa cumple con los contratos establecidos?	Cliente		
			Diferentes versiones de producto	¿Los productos de la empresa XyX tienen buena presentación?	Cliente		
			Renovación	¿El personal de la empresa XyX le generan confianza?	Cliente		
		Beneficios	Aumento de la productividad	¿Usted ha visto una mejora en el trato y mejora en productos brindados por la empresa XyX?	Cliente	Nominal	
			Mejora continua de procesos internos	¿Considera que la empresa necesita un cambio en sus procesos de producción?	Trabajador		
			Aumento de la calidad	¿La empresa XyX le brinda productos de calidad?	Cliente		
			Disminución de costes	¿El personal de la empresa muestra habilidad para describir los productos que ofrecen?	Cliente		

*Libro de códigos*

<b>T</b>	<b>PREGUNTAS A TRABAJADORES</b>					
	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>
<b>1</b>	B	A	A	A	A	B
<b>2</b>	A	A	A	A	A	B
<b>3</b>	A	A	A	A	A	B
<b>4</b>	B	A	B	B	A	A
<b>5</b>	A	A	A	A	A	B
<b>6</b>	A	A	B	B	A	A
<b>7</b>	A	A	A	A	A	B
<b>8</b>	A	A	A	A	A	B
<b>9</b>	A	A	A	A	A	B
<b>10</b>	A	A	A	A	A	B
<b>11</b>	A	A	B	A	A	A

C	PREGUNTAS CLIENTES									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
3	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5	B	B	B	B	B	A	B	B	A	B
6	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
8	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B
9	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A
10	A	A	A	A	A	B	A	B	A	B
11	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
12	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
13	B	A	B	A	A	A	B	A	A	B
14	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
15	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
16	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
17	B	A	B	B	A	A	B	A	A	B
18	A	A	A	A	A	A	A	B	B	B
19	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
20	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
21	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
22	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
23	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
24	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
25	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
26	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
27	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
28	A	A	A	B	A	A	B	A	A	B
29	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
30	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
31	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
32	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
33	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
34	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
35	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
36	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
37	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
38	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
39	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
40	B	A	A	A	B	A	A	A	A	B
41	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

42	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
43	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
44	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
45	A	A	B	A	A	A	A	B	B	B
46	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
47	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
48	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B
49	B	A	B	A	A	B	B	B	B	B
50	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
51	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
52	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
53	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
54	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
55	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
56	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
57	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
58	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
59	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
60	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
61	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
62	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
63	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
64	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B
65	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
66	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
67	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
68	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
69	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
70	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
71	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
72	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
73	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
74	A	B	B	A	A	A	B	A	A	A
75	A	A	A	A	A	A	A	B	A	B
76	A	A	B	B	A	A	B	A	A	B
77	B	A	B	A	A	A	B	A	A	A
78	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B
79	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
80	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A
81	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
82	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
83	B	A	B	A	A	A	B	B	B	B
84	A	A	A	A	A	A	B	B	A	A
85	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

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 Elard Guerrero Urbina, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y REGENNERIA EN LA MYPE XXX RUBRO PANADERIA EN EL AA. HH QUINTA JULIA PIURA AÑO 2021**, que se encuentra realizando.

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

Piura 10 de Marzo Del 2021



Carlos Manuel Ginocchio Vega  
DNI 02867439

### VALIDACIÓN

Items relacionados con: Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aqüescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entres sus trabajadores de acuerdo a su perfil?	X			X		X		X
¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	X			X		X		X
¿Cree usted que el personal de la empresa está capacitado para atender sus necesidades?	X			X		X		X
¿Cuentan con procedimientos para cada actividad que realizan en la empresa?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los requerimientos que usted le solicita?	X			X		X		X
¿Considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa se muestra motivado realizando su trabajo?	X			X		X		X
¿Considera que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	X			X		X		X

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS  
 CENTRO VENEZOLANO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
 CAROLINA, VENEZUELA

VALIDACION

Items relacionados con: Gestión de Calidad	¿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
¿Usted ha notado una mejora en el trato y mejora en los productos brindados por la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa necesita un cambio en sus procesos de producción?	X			X		X		X
¿La empresa le brinda productos de calidad?	X			X		X		X
¿El personal muestra habilidad para describir los productos que ofrecen?	X			X		X		X
¿Considera que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los contratos establecidos?	X			X		X		X
¿Los productos de la empresa tienen buena presentación?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa le generan confianza?	X			X		X		X



Universidad de Cuenca  
 Facultad de Ciencias Exactas y Naturales  
 Escuela de Ingeniería

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

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 Elard Guerrero Urbina, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y REGIENNERIA EN LA MYPE XXX RUBRO PANADERIA EN EL AA. HH QUINTA JULIA PIURA AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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



CLAD  
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
RUC: CLAD-02348

Piura, 11 de Marzo del 2021.

## VALIDACIÓN

Ítems relacionados con: Gestión de Calidad	¿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
¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entre sus trabajadores de acuerdo a su perfil?	X			X		X		X
¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	X			X		X		X
¿cree usted que el personal de la empresa esta capacitado para atender sus necesidades?	X			X		X		X
¿cuentan con procedimientos para cada actividad que realizan en la empresa?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los requerimientos que usted le solicita?	X			X		X		X
¿considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa se muestra motivado realizando su trabajo?	X			X		X		X
¿Considera que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	X			X		X		X


  
 MSc. VICTOR HELIO PATRINO BHA  
 RUC: CLAD-42348

### VALIDACION

Ítems relacionados con: Gestión de Calidad	¿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
¿Usted ha notado una mejora en el trato y mejora en los productos brindados por la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa necesita un cambio en sus procesos de producción?	X			X		X		X
¿La empresa le brinda productos de calidad?	X			X		X		X
¿El personal muestra habilidad para describir los productos que ofrecen?	X			X		X		X
¿Considera que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los contratos establecidos?	X			X		X		X
¿Los productos de la empresa tienen buena presentación?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa le generan confianza?	X			X		X		X

  
 VICTOR HELIO PATRINO  
 RUC: CLAD-02348

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo CARLOS EDUARDO CALLE PASAPERA, identificado con DNI 03319 MAGISTER EN:ADMINISTRACION, 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 Elard Guerrero Urbina, a los efectos de su aplicación en los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y REINGENIERIA EN LA MYPE XXX RUPANADERIA EN EL AA. HH QUINTA JULIA PIURA AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura, 12 de marzo de 2021

  
Mgt. Carlos E. Calle Pasapera  
ADM. EMPRESAS  
Req- 15907

FIRMA Y SELLO

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con: Gestión de Calidad	¿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
¿Usted considera que en la empresa están bien asignadas las tareas entre sus trabajadores de acuerdo a su perfil?	X			X		X		X
¿Las actividades que realizan en su empresa son totalmente eficaces?	X			X		X		X
¿cre usted que el personal de la empresa esta capacitado para atender sus necesidades?	X			X		X		X
¿cuentan con procedimientos para cada actividad que realizan en la empresa?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los requerimientos que usted le solicita?	X			X		X		X
¿considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa se muestra motivado realizando su trabajo?	X			X		X		X
¿Considera que la relación con sus proveedores es buena y reciproca?	X			X		X		X

  
 Mgtr. Carlos E. Colla Pasopera  
 ADM. EMPRESAS  
 Reg.-115902

VALIDACION

Items relacionados con: Gestión de Calidad	¿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
¿Usted ha notado una mejora en el trato y mejora en los productos brindados por la empresa?	X			X		X		X
¿Considera que la empresa necesita un cambio en sus procesos de producción?	X			X		X		X
¿La empresa le brinda productos de calidad?	X			X		X		X
¿El personal muestra habilidad para describir los productos que ofrecen?	X			X		X		X
¿Considera que sus pedidos son atendidos en el tiempo establecido?	X			X		X		X
¿La empresa cumple con los contratos establecidos?	X			X		X		X
¿Los productos de la empresa tienen buena presentación?	X			X		X		X
¿El personal de la empresa le generan confianza?	X			X		X		X

  
**Mgt. Carlos E. Calle Pasopera**  
 ADM. EMPRESAS  
 Reg. - 15907

### Anexo 3: Turnitin



## Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ELARD DAVID GUERRERO URBINA
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1561779576
Título de la Entrega	turnitinc
Título del ejercicio	turnitin-informe final
Fecha de entrega	17/04/21, 07:48

 [Imprimir](#)



Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
turnitin-informe final - Sección 1	27 jun 2020 - 02:17	17 abr 2021 - 23:59	27 jun 2020 - 03:17

 Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	Identificador del trabajo de Turnitin ⇅	Entregado ⇅	Similitud ⇅	
 Ver recibo digital	<a href="#">turnitinc</a>	1561779576	17/04/2021 07:48	4% 	

**Anexo 3: constancia de no adeudo**

USER: 45757402

Nro: 082021-00008109  
Fecha: 14-05-2021 15:11

**CONSTANCIA DE NO ADEUDO**

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) GUERRERO URBINA ELARD DAVID , con código de matrícula 1211061008, 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).

PIURA, 14 DE MAYO DEL 2021.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIRIBOTE  
FILIAL PIURA  
Sra. Ana Silvia Chuyos Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

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