



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD COMO  
FACTOR RELEVANTE EN LA PROPUESTA DE  
MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR INDUSTRIAS, RUBRO PANADERÍAS,  
CASTILLA PIURA, 2021**

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

**AUTOR:**

**PELLA CUEVA, JUAN CARLOS  
ORCID ID:0000-0001-7336-0013**

**ASESOR:**

**PELÁEZ VALDIVIESO, JOSÉ VICTOR  
ORCID: 0000-0002-2186-0398**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **TITULO DE LA TESIS**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD COMO  
FACTOR RELEVANTE EN LA PROPUESTA DE MEJORA DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIAS, RUBRO PANADERÍAS, CASTILLA PIURA, 2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR:**

Pella Cueva, Juan Carlos

ORCID ID: 0000-0001-7336-0013

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

### **ASESOR:**

Peláez Valdivieso, José Víctor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO:**

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rivera Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3094-0218

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

**Presidente**

---

Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes

**Miembro**

---

Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención

**Miembro**

---

Dr. Peláez Valdivieso, José Víctor

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro señor  
Jesucristo, por el amor  
que tubo por todos  
nosotros, al sacrificar su  
vida para el perdón de  
nuestros pecados.

A mis padres, por apoyarme en este gran  
paso que estoy dando, especialmente a  
mi madre Rebeca que ya está en la gloria  
de Dios y mis hijos Luis y Ariana, que  
son el principal motivo para forjar un  
mejor futuro.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis al ser más bello que Dios me ha dado, a ti madrecita querida con tu apoyo lograste hacer en mí el hombre que soy, gracias por tus consejos, por tu cariño y el gran amor que me distes, fuiste una luchadora hasta el último día de tu vida, siempre te tendré en mi corazón madrecita querida.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar: Las principales características de la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla - Piura, 2021. Fue realizada utilizando una metodología de investigación: De diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población maestra de 05 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 80% de los representantes de las Mypes tienen edades entre 31 a 50 años. El 80% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino. El 60.0% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria, El 100.0% de los representantes desempeñan el cargo de propietario, El 60% de las Mypes permanecen en el rubro hace 4 a 6 años. El 60% de las Mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores. El 100% de las Mypes fueron creadas para obtener ganancias. El 100% fueron creadas como unipersonales. El 80% de los representantes no consideran importante implantar la gestión de calidad en su empresa. El 64% si determinan su misión y visión. El 60% si planifican sus actividades a realizar. El 100% no implanta normas para su empresa. El 80% si capacita a sus trabajadores. El 80% miden el avance de los logros de su empresa. El 80% si evalúa el cumplimiento de los objetivos de su empresa. El 60% retroalimenta las actividades realizadas que se encuentren con algún error. Se analizó que el 60% respondió que su delineación es buena. Se observa que el 80% es Bueno, el 20% es Regular. Se observa que el 100% renueva sus utensilios cada 4 meses. Se observa que el 80% Si realiza una programación, el 20% No realiza una programación. Se observa que el 40% es Semanal, el 40% es a la Quincenal, y el 20% es Mensual. Se observa que el 100% es Bueno la mano de obra.

Se utilizó: La metodología de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario.

**Palabras clave:** Investigación, gestión, metodología, unipersonales.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine: The main characteristics of the relationship between Quality Management and Productivity as a relevant factor in the proposal to improve micro and small companies in the industrial sector, bakery sector, Castilla - Piura, 2021. It was carried out using a research methodology: Descriptive level design, non-experimental design, cross-sectional. To collect the information, a master population of 05 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 21 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 80% of the representatives of MSEs are between 31 and 50 years old. 80% of the representatives of the Mypes are male. 60.0% of the representatives have a secondary education degree, 100.0% of the representatives hold the position of owner, 60% of the MSEs have been in the field for 4 to 6 years. 60% of MSEs have 1 to 5 workers. 100% of the Mypes were created for profit. 100% were created as sole proprietorships. 80% of the representatives do not consider it important to implement quality management in their company. 64% if they determine their mission and vision. 60% if they plan their activities to be carried out. 100% do not implement standards for their company. 80% if you train your workers. 80% measure the progress of the achievements of their company. 80% if you evaluate the fulfillment of your company's objectives. 60% give feedback on the activities carried out that are found with an error. It was analyzed that 60% responded that their delineation is good. It is observed that 80% is Good, 20% is Regular. It is observed that 100% renew their utensils every 4 months. It is observed that 80% If they carry out a schedule, 20% Do not carry out a schedule. It is observed that 40% is Weekly, 40% is Biweekly, and 20% is Monthly. It is observed that 100% is Good workmanship.

It was used: The survey methodology, observation, and the questionnaire instrument.

**Keywords:** Research, management, methodology, sole proprietorships.



## CONTENIDO

TÍTULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	20
III. HIPÓTESIS .....	51
IV. METODOLOGÍA .....	52
4.1. Diseño de la investigación.....	53
4.2. Población y muestra .....	54
4.3. Operacionalización de variables.....	57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.5. Plan del análisis .....	63
4.6. Matriz de consistencia .....	66
4.7. Principios éticos .....	67
V. RESULTADOS .....	77
5.1. Resultados.....	77
5.2. Análisis de resultados.....	96
VI. CONCLUSIONES .....	111
ASPECTOS COMPLEMENTARIO.....	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS.....	118

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

<b>Tabla 1</b> Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021. ....	98
<b>Tabla 2</b> Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.....	101
<b>Tabla 3</b> Determinar las principales características de Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021. ....	107
<b>Tabla 4</b> Determinar las principales características de Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.. ..	110

## Figuras

<b>Figura 1:</b> Edad.....	75
<b>Figura 2:</b> Sexo .....	76
<b>Figura 3:</b> Grado de instrucción.....	77
<b>Figura 4:</b> Cargo que desempeña.....	78
<b>Figura 5:</b> Tiempo en el rubro .....	79
<b>Figura 6:</b> Cantidad de trabajadores .....	80
<b>Figura 7:</b> Objetivo de creación de la empresa.....	81
<b>Figura 8:</b> Clasificación de la empresa .....	82
<b>Figura 9:</b> Importancia de la gestión de calidad .....	83
<b>Figura 10:</b> Determinar la misión y visión .....	84
<b>Figura 11:</b> Planificar las actividades .....	85
<b>Figura 12:</b> Implantar normas.....	86
<b>Figura 13:</b> Capacita y motiva a sus trabajadores.....	87
<b>Figura 14:</b> Medir los objetivos .....	88
<b>Figura 15:</b> Evaluar el cumplimiento de los objetivos .....	89
<b>Figura 16:</b> Retroalimentar las actividades.....	90
<b>Figura 17:</b> ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?.....	91
<b>Figura 18:</b> ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?.....	92
<b>Figura 19:</b> ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?...	93
<b>Figura 20:</b> ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?.....	94
<b>Figura 21:</b> ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?.....	95

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación de esta tesis tiene como título: Gestión de Calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021 y pertenece a la línea de investigación: Gestión de Calidad: procesos administrativos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, siendo su campo disciplinar negocios y administración.

En la presente investigación se trabajó basándose en la Incidencia de la Gestión de Calidad y la Productividad de las micro y pequeñas empresas sector industria, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura. Las micro y pequeñas empresas tienen como rol fundamental el desarrollo del bienestar económico y social de nuestro país. El Producto Bruto Interno forma parte de los bienes y servicios del fragmento empresarial, donde se reúne la gran mayor parte de la población económicamente activa. Las Mypes son parte indispensable y fundamental en la economía de nuestro país, este trabajo de investigación nos va a permitir comprender las características de la Gestión de Calidad y la Productividad de las micro y pequeñas empresas que se emplean, para continuar activo en el mercado, el mismo que está en constante cambio volviéndose cada vez un mundo más competitivo.

Este trabajo de investigación se realizó con la metodología de diseño no experimental: Ya que el estudio fue realizado sin la manipulación deliberada de las variables, de corte transversal: Ya que la investigación se realizó en un espacio de tiempo definido, teniendo un inicio y un final específico, por último fue descriptivo: Ya que solamente se realizó la descripción de las características principales de la Gestión de Calidad y la Productividad de las micro y pequeñas empresas, del rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

El estudio de investigación se justifica en la parte teórica ya que su realización fue con el fin de que los propietarios de las Mypes en estudio conozcan la problemática por la que su empresa está pasando, que están relacionados con la caracterización de la gestión de calidad y la productividad y que de repente ellos no han logrado visualizar hasta el momento. Asimismo, a través de la información que es el estudio se brinda, los representantes de estas Mypes podrán corregir ciertos errores que las empresas tengan y que los están llevando a tener los problemas que se mencionaron. El estudio se justifica además en la parte práctica ya que se logra convertir en una guía para los emprendedores que han empezado en corto tiempo sus negocios, por lo que el tema que se trata es muy importante para que una empresa pueda iniciar sus actividades de forma correcta. Asimismo, la investigación se justifica porque la información que se brinda la cual es sumamente útil para la población empresarial y para la sociedad en general, ya que por medio de esta información podrán tener conocimiento de los frutos y ganancias de la Gestión de Calidad y su impacto en la Productividad. Por último, la investigación se justifica en la parte metodológica porque ya que es una ayuda para los futuros investigadores quienes tienen a su alcance una fuente de información que les sirva como antecedentes para sus estudios.

El presente trabajo de investigación consiste en el diseño de un plan de Gestión de Calidad y la Productividad con el objetivo de brindar estrategias y planes de acción a considerar por parte de las “Panaderías” para mejorar el reconocimiento y posicionamiento de la empresa e incrementar las ventas. La Gestión de Calidad en las empresas es un aspecto que se ha convertido en una ventaja productiva de muchas de ellas, debido a que en la actualidad si se quiere entrar en otros mercados donde los clientes son exigentes, es necesario contar con un sistema de calidad que garantice un buen producto o servicio.

La industria de la panificación se ha caracterizado por la capacidad de desarrollarse tanto a nivel formal e informal, la mayor parte de estos negocios pertenecen a las micro y pequeña empresa.

Los problemas que presentaron las micro y pequeñas empresas del distrito de Castilla, provincia de Piura, son las condiciones en que se hallan las panaderías, esto causo que fueran el principal estudio de investigación.

En las Principales conclusiones de la investigación se mencionan que las micro y pequeñas empresas capacitan a sus colaboradores, sin embargo, consideran que la Gestión de Calidad no es muy importante, pero si determinan su misión y visión, no obstante, no planifican sus actividades, tampoco implantan normas y no miden sus logros, a pesar de que evalúan el cumplimiento de sus objetivos, aunque no retroalimentan sus actividades. Además, no cuentan con cartera de clientes, pero cuentan con un número suficiente de proveedores y usan estrategias para fidelizar a sus clientes, no usan estrategias de negociación de clientes, tampoco comparan los precios que le dan sus proveedores, sin embargo, elaboran productos con diferenciación, utilizan estrategias de precios, conocen a la competencia y las estrategias para poder enfrentarlas.

En el Ámbito Internacional, en Estados Unidos las micro y pequeñas empresas, se han convertido en un gran negocio. El espíritu empresarial es un elemento político y económico fundamental en cualquier sociedad libre, pero para los estadounidenses entraña además un gran valor emocional; el empeño de los pequeños empresarios ha simbolizado las aspiraciones comunes tradicionales. Todos sueñan en ser sus propios jefes. La mayoría conoce a alguien emprendedor que logró abrir un negocio. La confianza de las Mypes estadounidenses en el

futuro de la economía disminuyó fuertemente en junio, lo que aumenta la amenaza de que la actual desaceleración de la actividad pueda extenderse hasta la segunda mitad del año.

A nivel mundial factores como: la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y la intensa búsqueda de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, dio como resultado de que la gran ventaja competitiva de las organizaciones provienen del capital humano que trabajan en ellas, esto justificado por la importancia que representan los trabajadores debido a son ellos los que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas garantizando y fortaleciendo la innovación (p. 393), (Chiavenato, 2009).

En el Ámbito Nacional, en el Perú la pandemia del coronavirus ha provocado un cambio brusco en las actividades comerciales de muchas empresas, particularmente de las MYPE, que han tenido que reinventarse para hacer frente a una situación inesperada e incierta, modificando incluso sus canales de venta y sus modelos de negocio, enfrentamos una crisis económica, sanitaria y política; sumado a ello, una alta corrupción a todo nivel, agravada en estos momentos por la inestabilidad, la que podría llevar al Perú a una catástrofe si nos enfrentamos a un gobierno totalitario, que generaría conmoción social y produciría una gran división entre los peruanos, el hundimiento de la economía, afectando directamente a las micro y pequeñas empresas, y por ende, la pérdida de millones de empleos. (Peru21, 2021).

El instituto nacional de estadística e informática: Informa que la Producción Nacional en el mes de marzo 2021 registró un aumento de 18,21%, luego que en enero y febrero 2021 registrara tasas negativas. Este resultado responde principalmente al comportamiento positivo de los sectores manufactura, construcción, minería e hidrocarburos, financiero y seguros, comercio, telecomunicaciones y transporte; sin embargo, el sector agropecuario registró disminución. Se debe indicar que, en marzo del presente año ocho grandes sectores de la economía lograron superar el nivel de producción alcanzado en marzo de 2019 (año antes de pandemia), mientras que seis se situaron por debajo de dicho nivel. Los sectores que conforman el primer grupo son: pesca, manufactura, electricidad gas y agua, construcción, telecomunicaciones, financiero, administración pública y otros servicios. Según principales componentes de la demanda interna, la inversión en construcción continuó con tendencia positiva al crecer 133,06%, el consumo de los hogares, reflejado en las ventas al por menor, aumentó en 4,87%. Por otro lado, la demanda externa de productos no tradicionales creció en 27,96%, entre ellos los agropecuarios, textiles, pesqueros, químicos, metalmecánicos, siderometalúrgicos y mineros no metálicos. Cabe señalar, que en el mes base de comparación (marzo 2020) se registraron quince días de cuarentena con la suspensión temporal de la mayoría de actividades productivas, con excepción de las esenciales, en el marco de la declaración del Estado de Emergencia Nacional por la presencia del Covid-19 en el país. Posteriormente, durante el segundo semestre 2020 se aprobó la reanudación de las actividades económicas en forma gradual y progresiva, en cuatro fases de realización. A inicios del año 2021 la normativa vigente está referida a la ampliación del Estado de Emergencia Nacional, ante la álgida situación de la salud pública.



La producción nacional durante los últimos doce meses, abril 2020 y marzo 2021, presentó una disminución de 9,48%. El índice desestacionalizado de la producción nacional de marzo 2021 registró una variación de -0,53%, respecto al mes inmediato anterior. (INEI, 2021).

En el Perú, el 99.8% de las empresas son reconocidas como Mypes, las mismas que únicamente conciben el 20% de las ventas generales de nuestro país, es por ello que se necesita que quieran optimizar su competitividad y su productividad. Asimismo, las exportaciones de este tipo de empresas registran una participación baja con un 9.3%. Todo esto es resultado de que las micro y pequeñas empresas se están enfrentando a muchos desafíos y requieren de ayuda que les permita desarrollar e incrementar su competitividad. En una economía globalizada, el desafío es lograr negocios peruanos de clase mundial con proyección internacional, considerando que nuestro país es la sexta economía con mayor nivel de emprendimiento en el mundo. (Cámara, 2018)

El Perú no ha sido ajeno a la importancia que tienen las Mypes para el desarrollo de nuestro país; por ello, se ha dotado de normas para fortalecer su crecimiento y desarrollo. En la actualidad el Perú presenta una inestabilidad económica en la caída de la demanda interna y de producción, por la presente pandemia SARS-CoV-2 que ha obligado a replantear nuestras actividades para afrontar esta crisis sanitaria que actualmente vivimos. Esto ha generado efectos de índole económica, académico, de salud y social, las misma que se refleja en el desempleo, hambre, enfermedades y delincuencia. Frente a estos problemas las Mypes han comenzado a perder auge, perdiendo las posibilidades de mantenerse a flote. Esto a creado más informalidad debido a la cuarentena. Varios sectores se han visto golpeados económicamente despidiendo su personal, generando más desempleo.

A pesar de todo las Mypes que se encuentran a flote están luchando para que haya un mejor desarrollo socioeconómico, estos pequeños negocios como son los productores de alimentos son las más grandes fuentes de crecimiento económico. (Usil, 2021).

En el *Ámbito Local*, específicamente en el distrito de Castilla Piura, lugar donde se ha realizado este estudio de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de panadería, la misma que brindan sus servicios a la población pero que hasta el momento sufren de problemas que están relacionados con la Gestión de Calidad y la Productividad, incluso existen problemas que se dan a causa del desconocimiento de sus propietarios quienes no toman en cuenta criterios relevantes que les ayuden a crecer como empresa y poder enfrentarse a este mundo comercial tan competitivo en el que vivimos. Esto sin duda genera pérdidas en las empresas antes mencionadas, quedando su productividad por debajo de otras empresas. Se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y la Productividad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería? Castilla Piura, ¿2021? Para responder a esta pregunta se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, la Productividad y el plan de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería, Castilla Piura, 2021. Para alcanzar este objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería, Castilla Piura, 2021. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería, distrito de Castilla, provincia Piura, 2021.

Identificar las características más resaltantes de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías, Castilla Piura, 2021. Determinar las principales características de la Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería, distrito de Castilla, provincia de Piura, 2021. Elaborar un plan de mejora para las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería, Castilla Piura, 2021.

El diseño del plan de mejora representa la principal aspiración dentro de esta investigación. Sin embargo, se fundamenta y cobra importancia en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los miembros del objeto de estudio. La fase de investigación, el consenso y la fase de autoevaluación han sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta de mejora.

### **3.1.Diseño de Investigación**

#### **- No experimental**

El diseño que se aplicó para la presente investigación es no experimental; estudio que se elaboró sin manipular intencionalmente las variables y analizándose cómo se encontraron, se observa los problemas tal cual se manifiestan en la realidad para luego ser estudiados y analizados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se efectuó una manipulación deliberada de forma intencional de determinadas variables propuestas en la investigación, solo se observan determinados fenómenos en su ambiente siendo este natural y así luego analizarlos, (Hernández, 2016).

#### **- De Corte Transversal**

La investigación es de corte transversal porque se observó cada variable por separado y la información recogida es en un tiempo determinado y espacio específico, con un inicio y un final, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), citando a: (Liu, 2008), (Tucker, 2004).

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes:

Para la elaboración de los antecedentes se han considerado investigaciones realizadas previamente con 5 años de antigüedad y que se encuentran relacionadas al tema de investigación y las variables. Así también se han registrado tesis de nivel internacional, nacional y regional.

#### A. Antecedentes Internacionales

García (2020), realizó una investigación titulada: *“Propuesta de mejoramiento de la productividad en el departamento de producción de la empresa Remodularsa S.A mediante la aplicación de la teoría de restricciones (TOC)”*. Presentada en la Universidad Escuela Politécnica Nacional. Esta investigación tuvo como objetivo general: Se desarrolló una propuesta para mejoramiento de la productividad en el departamento de producción de la empresa Remodularsa S.A. Presenta un diseño de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo. Mediante la aplicación de la teoría de restricciones. Debido a que la empresa no disponía de información de la productividad actual, se realizó un estudio de tiempos en los siguientes subprocesos: corte, perforado, laminado, partes y piezas, armado y control de calidad.

Finalmente concluyó que el objetivo es desarrollar una propuesta para mejoramiento de la productividad en el departamento de producción de la Empresa. diseño de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo

Ferreira (2020), realizó una investigación titulada: *“Productividad científica y evolución de las tesis doctorales en Educación Superior: análisis por género y temáticas”*. Presentada en la Universidad de León. Esta investigación tuvo como objetivo general: El objeto de estudio

de esta investigación se centra en las fuentes primarias, tesis doctorales, sobre Educación Superior. La búsqueda se realizó al finalizar el curso académico 2018-2019. Presenta un diseño de tipo de carácter descriptivo longitudinal, retrospectivo y bibliométrico. Las variables analizadas en el estudio ponen de manifiesto las diferencias entre hombres y mujeres en el ámbito académico, especialmente a la hora de ostentar el cargo de presidenta de tribunal de tesis doctoral. Los resultados reflejan que este campo ha sufrido un proceso de consolidación con un crecimiento lineal y constante en la producción de tesis doctorales.

Finalmente concluyó que se presenta un diseño de tipo de carácter descriptivo longitudinal, retrospectivo y bibliométrico. Las variables analizadas en el estudio ponen de manifiesto las diferencias entre hombres y mujeres en el ámbito académico.

Jiménez (2019), realizó una investigación titulada: *“El capital humano y la productividad en el sector manufacturero del Ecuador, periodo 1997-2017”*. Presentada en Universidad Internacional de Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del Capital Humano en la productividad en el sector manufacturero del Ecuador, periodo 1997-2017. Mediante el modelo de mínimos cuadrados ordinarios para establecer su importancia dentro de esta industria. El enfoque fue científico que es necesario para estructurar la investigación; este es el principal método que se aplicó en el presente proyecto. La información secundaria obtenida para realizar esta investigación, se la obtuvo del Censo de Población y Vivienda 1990-2001-2010, del Banco Central del Ecuador y del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Ministerio de Salud, Encuesta Nacional de Ciencia Y Tecnología 2014, Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Se llegó a una conclusión de que el Capital Humano representa una relación directamente positiva en la productividad del sector manufacturero del Ecuador mediante un modelo de regresión MCO.

Finalmente concluyó que objetivo es determinar la incidencia del Capital Humano en la productividad en el sector manufacturero, mediante el modelo de mínimos cuadrados. El enfoque fue científico. Se llegó a una conclusión de que el Capital Humano representa una relación directamente positiva en la productividad del sector manufacturero del Ecuador.

Vásquez (2018), realizó una investigación titulada: *“Motivación Intrínseca y Productividad Laboral (Estudio realizado con agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepequez, San Marcos)*. Presentada en la Universidad Rafael Landívar. Esta investigación tuvo como objetivo general: Establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Presenta un diseño de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativa. Los sujetos de estudio lo conforman 42 elementos de la totalidad de los agentes que integran el departamento de Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, departamento de San Marcos.

Finalmente concluyó que el objetivo es establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral. Presenta un diseño de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativa. Los sujetos de estudio son 42 agentes departamento de Policía Municipal de Tránsito.

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

Finalmente concluyó que el objetivo es proponer la implementación de un sistema de Gestión de Calidad internacional, con la norma ISO 9001:2008.

## **B. Antecedentes Nacionales**

Coloma & Lezama (2019), realizó una investigación titulada: “*Riesgo ergonómico en la productividad laboral de los trabajadores de la maderera Villasol-Los Olivos, 2019*”, presentada en la Universidad Privada del Norte. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar la incidencia del riesgo ergonómico en la productividad laboral de los trabajadores de la maderera Villasol ubicada en el distrito de los Olivos. Presenta un diseño de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo y según el diseño es no experimental. Asimismo, nos centramos en evaluar el nivel de riesgo de la ergonomía geométrica, ergonomía ambiental y ergonomía temporal. La muestra fue el total de la población en estudio, estuvo conformada por 29 trabajadores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Luego de procesar y analizar la información recolectada en el SPSS V°24, nos dio como resultado que el riesgo ergonómico influye de manera significativa en la productividad laboral de los trabajadores, por lo tanto, llegamos a la conclusión de que la ergonomía ambiental, geométrica y temporal influyen en la productividad laboral.

Finalmente concluyó que se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento del cuestionario luego de procesar y analizar la información recolectada en el SPSS V°24, nos dio la ergonomía ambiental, geométrica y temporal los cuales Influyen en la productividad laboral.

Eugeni & Toyama (2018), en su tesis titulada: “*La Influencia de la Felicidad en la Productividad de una Empresa*”. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la felicidad influye sobre la productividad de los colaboradores de una empresa. La metodología fue de tipo descriptivo y utiliza un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional, así como un diseño no



experimental transversal. utilizando fuentes secundarias para la literatura y datos primarios para la elaboración de la información estadística, se tomó como población a los colaboradores de la Gerencia de Proyectos de la empresa CONCAR, la cual desarrolla proyectos de infraestructura vial a nivel nacional en sus siguientes tres divisiones: (a) Norvial, desarrollando proyecto en la zona Norte del Perú; (b) Survial, desarrollando proyectos en la zona Sur del Perú; y (c) oficinas administrativas, desde donde se centralizan las áreas de soporte de todas las operaciones nacionales. Para esta investigación se tomó la población de 2000 personas correspondientes a los colaboradores de la Gerencia de Proyectos asignados a la construcción de infraestructura vial de la zona de 45 Concesión del Tramo 1 del Proyecto IIRSA SUR, los cuales prestan servicios en la zona del proyecto y en la sede central de la empresa CONCAR en Lima.

Finalmente concluyó que la felicidad influye sobre la productividad de los colaboradores y la metodología utilizada fue de tipo descriptivo y utiliza un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional, así como un diseño no experimental transversal. Para esta investigación se tomó la población de 2000 colaboradores.

Arevalo (2021), en su tesis titulada: Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad en las Mype, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021. Presentada en la Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Se planteó el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y Productividad de las Mype, piladoras de arroz en la Arena (Piura) año 2021, asimismo utilizó la metodología de tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal; llegando a obtener los siguientes resultados: Población: Variable de Gestión de Calidad fueron 48 trabajadores y 6 propietarios. Variable de Productividad fueron 48 trabajadores. Técnica: Encuesta. Instrumento: El Cuestionario.

Respecto a los elementos de la gestión de calidad para el trabajador” respecto al indicador satisfacción al cliente, se observa que el 92% de los trabajadores consideran que la MYPE cumple con las necesidades de los clientes, respecto al indicador liderazgo, el 94% de los trabajadores señala que en su trabajo el líder promueve el trabajo en equipo, Respecto al indicador participación personal, el 94% de los trabajadores indican que las decisiones en su trabajo son con responsabilidad y compromiso, respecto a los elementos de la gestión de calidad para el propietario” respecto al indicador mejora continua, se observa que el 50% de los propietarios indica que, si realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales a sus trabajadores, en tanto el 50% indica que no, respecto al indicador diagrama de flujo, se observa que el 100% de los trabajadores consideran que es importante realizar un análisis de proceso dentro la organización, Respecto al indicador diagrama de Pareto, el 100% de los trabajadores dice que la MYPE ha establecido objetivos de calidad. Por lo que Gonzales (2017) encontró que el perfil del público objetivo se basa en un estilo de vida saludable que está dispuesto a la sustitución total (70,5%) del arroz blanco por el integral. Asimismo, rechazan la idea de productos con químicos como lo fue el arroz pre cocido, respecto al indicador Histograma, se observa que el 50% de los propietarios considera que las decisiones tomadas están logrando los objetivos de la MYPE.

Finalmente concluyó que utilizó la metodología de tipo descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal. Utilizo la técnica: Encuesta. Instrumento que utilizó es: El Cuestionario.

Yonclei (2017), en su tesis *“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*. Presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Esta investigación tuvo como objetivo general:

Determinar en qué medida la satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. La metodología fue de tipo cuantitativa, el diseño de la muestra fue no experimental-transeccional correlacional. la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de 36 preguntas para la Satisfacción Laboral y 21 preguntas para la productividad. Teniendo los siguientes resultados, tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. A sí mismo la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores.

Finalmente concluyó qué medida de satisfacción laboral se relaciona con la productividad de los trabajadores señalando que la metodología fue de tipo cuantitativa, el diseño de la muestra fue no experimental-transeccional correlacional. la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario.

Lorenzo (2017), realizó una investigación titulada: *“La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017”*, presentada en la Universidad Cesar Vallejo filial-Lima. El objetivo general: Determinar la relación entre la Productividad laboral y la Competencia laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE– Lima, 2017. Presenta un diseño no experimental transversal, pues considera las variables a investigar en su estado natural sin una intervención controlada externa y en un solo momento. La población de estudio estuvo conformada por 65 servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y

Capacitación Laboral del MTPE– Lima. La unidad de análisis fue el servidor público con contrato vigente hasta el final del año 2017.

Finalmente concluyó que se debe determinar la relación que existe entre la Productividad laboral y la Competencia laboral de los servidores. La población de estudio estuvo conformada por 65 servidores públicos. Presenta un diseño no experimental transversal.

### **C. Antecedentes Locales**

Yahuana (2021), en su investigación “*Gestión de calidad y Productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021*”. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. Presenta un diseño de enfoque metodológico de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 panaderías. La población para ambas variables estuvo conformada por los clientes de las panaderías; determinándose una muestra de 68 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Finalmente concluyó mencionando que la relación entre la gestión de calidad de las Mypes si cumplen con algunas de las características de esta variable y en relación a la competitividad también cumplen con algunas características de esta variable. Presenta un diseño de enfoque metodológico de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal.

Almestar (2020), en su investigación *“Propuesta de gestión logística para mejorar la Productividad en la empresa Agroindustrial Beta – Chulucanas”*. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo general: La presente investigación se realizó una propuesta de gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustrial Beta-Chulucanas. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo de nivel propositivo descriptivo. Se evidenciaban algunas deficiencias en su gestión logística que originaban bajos valores de su productividad, con tal finalidad se planteó un estudio de tipo aplicado, el cual analizó reportes de producción, operaciones de compra, entradas y salidas de materiales del almacén y recepciones de materia prima en el periodo enero a abril del 2020 para extraer información relevante de la situación actual de la gestión logística y productividad de la empresa mediante técnicas de análisis documental. Los resultados mostraron falencias en la planificación del requerimiento de los materiales, desorden en el almacén que retrasaba las labores de picking y elevadas pérdidas de materia prima en el transporte desde el campo hasta la planta de empaque. La propuesta incluye la instalación de un software MRP como apoyo en la planificación de los requerimientos de materiales y se realicen oportunamente, una redistribución de los mismos en el almacén de acuerdo a su nivel de rotación y la tercerización de las labores de estiba y desestiba de la uva en el transporte. Finalmente concluyó que se realizó una propuesta de gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustrial. Se evidenciaban algunas deficiencias en su gestión logística que originaban bajos valores de su productividad. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo de nivel propositivo descriptivo.

---

Sandoval (2020), en su investigación “*Aplicación del estudio del trabajo en el proceso de codificado de camarón para incrementar la Productividad en el área de codificado de la empresa Seafrost S.A.C. Paita, 2020*”. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo general: Aplicar el estudio del trabajo para incrementar la productividad en el área de codificado de camarón de la empresa Seafrost S.A.C. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y explicativo y el diseño fue cuasiexperimental. La población en estudio fue las actividades del proceso de codificado de camarón y la muestra estuvo conformada por la observación de las actividades durante 60 días, 30 observaciones diarias antes y después de la implementación del estudio del trabajo. Los resultados permitieron determinar que el proceso anterior constó de 36 actividades, con un índice de actividades que agregan valor de 19.4% y con tiempo ciclo de 559.37 minutos, equivalente a 9.32 horas. Luego de la aplicación del estudio del trabajo, el índice de actividades que agrega valor se incrementó a 30.6%, el tiempo ciclo se redujo en 1.69 horas, la eficiencia en el aprovechamiento de la materia se incrementó en 9.58%, la eficacia del cumplimiento de la producción programa se incrementó en 17.51% y la productividad se incrementó en 23.46%. Por tanto, se concluye que la aplicación del estudio del trabajo permitió incrementar la productividad en el proceso de codificado de camarón en la empresa Seafrost S.A.C. Paita, 2020.

Finalmente concluyó que para incrementar la productividad en el área de codificado de camarón por medio de la muestra que estuvo conformada por la observación de las actividades durante 60 días, 30 observaciones diarias antes y después de la implementación del estudio.

Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, explicativo y el diseño fue cuasiexperimental.

Sánchez (2020), en su investigación *“Propuesta de gestión del mantenimiento para la mejora de la Productividad de las máquinas de soldar en el área de producción de una empresa metalmecánica Talara - 2020”*. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Esta investigación tuvo como objetivo general: La reciente pesquisa tiene como propósito primordial mejorar la productividad en el área de producción de una empresa metalmecánica, a través de la Gestión de Mantenimiento. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y no experimental. Se desplego un plan de mantenimiento preventivo que ayudó a disminuir el número de fallas de las máquinas de soldar más graves del área y la aplicación del mantenimiento autónomo empleando la metodología 5'S para conservar la cultura de esmero y cuidado de las maquinas por parte de los trabajadores, asimismo capacitaciones constantemente y así obtengan intuición en atender fallas que se presenten en el proceso de soldadura de tubería de acero al carbono de diferente diámetro. Así mismo se realizó la identificación de los equipos más críticos según su periodo de parada para ello se usó el diagrama de Ishikawa y gracias a esto se determinaron las causas que ocasionan una baja productividad. De la misma manera, se recopiló información a través de los instrumentos de recolección de datos que se les aplicó a los operarios del área y jefe de producción para después procesarlos mediante el uso del sistema Excel 2013, y en fundamento a ello, se decidió la gestión de mantenimiento apropiado para el área de producción.

Finalmente concluyó que objetivo es la reciente pesquisa que tiene como propósito primordial mejorar la productividad en el área de producción de una empresa metalmecánica, a través de la Gestión de Mantenimiento, se desplegó un plan de mantenimiento preventivo que ayudó a disminuir el número de fallas de las máquinas de soldar. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y no experimental.

Saavedra (2018), en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y Productividad de las Mype rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018”*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general: Identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las Mypes rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y no experimental, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo. el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las Mypes rubro Panaderías. Así con respecto a la Gestión de Calidad, “calidad del pan” se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que “calidad del pan de la panadería”, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando “evaluación de los colaboradores”,



El 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza.

Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

Finalmente concluyó que esta investigación tuvo como objetivo identificar las características de la Gestión de Calidad y Productividad en las Mypes rubro Panaderías. Presenta un diseño de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y no experimental, se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo.

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Las Mypes es el sector más característico en todos los países del mundo y es el principal origen para el crecimiento económico. En los países desarrollados el gran problema es que dichas Mypes se encuentran aisladas. Por ello, no son capaces de tener una iniciativa propia para llevar a cabo sus actividades de manera sostenible. En ese sentido, las micro y pequeñas empresas del Perú no pueden ser competitivas por encontrarse en un entorno en donde la globalización exige nuevos retos y estándares de calidad, donde el comercio internacional juega un papel muy importante y fundamental.

#### **Definición**

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o persona jurídica, esta constitución puede ser bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y su finalidad es la realización de actividades de transformación contemplada en

la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

El Congreso de la República del Perú en año 2003 promulgo la Ley 28015: (Ley de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa).

En el Perú, se considera que las micro y pequeñas empresas son aquellas cuyos ingresos no superan las 150 Unidades Impositivas Tributarias al año y cuenta con un tope límite de 10 colaboradores.

Se llama micro y pequeña empresa aquella cuyos ingresos no superan el monto establecido de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias al año y emplean 100 colaboradores.

El surgimiento de este tipo de empresas se da a causa de las necesidades no satisfechas de los sectores de pobreza, por la falta de trabajo, por los pocos recursos económicos, los problemas burocráticos y los inconvenientes para tener acceso al crédito. (Palacios, 2018).

Las micro y pequeñas empresas son entidades económicas que han sido desarrolladas por personas jurídicas o naturales, las mismas que pueden estar establecidas en cualquier forma de organización que haya sido transcrita en la legislación vigente de cada estado, su propósito es ejecutar procedimientos de extracción, industria, venta de bienes u ofrecer servicios. (Timoteo, 2017).

### **Base legal de las micro y pequeñas empresas**

“Las MYPES estas sustentadas en la Ley N°28015 (2003), Ley de Promoción Y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario”. La ley menciona que las micro y pequeñas empresas pueden tener cualquier tipo de naturaleza, pueden ser jurídicas o naturales; esta ley impulsa la

inversión y el empleo sostenible, haciendo que los gobiernos locales y regionales sean partícipes en la contribución al progreso económico. (Cabanillas, 2018, p. 16).

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas.**

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan una importante parte del sector vital de la organización productiva de nuestro país. Las micro y pequeñas empresas simbolizan el 95,9% del total de establecimientos nacionales,

este porcentaje se incrementa hasta 97,9% si se adicionan pequeñas empresas, (Del Águila, 2016).

Según los datos estadísticos del MTPE, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la Población Económicamente Activa (PEA) y generan cerca de 45% del Producto Bruto Interno (PBI). Constituyen el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia es:

- 
1. Brindar muchas plazas de Trabajo.
  2. Disminución de la pobreza, con actividades que generen ingresos y beneficios.
  3. Incentivar el valor de crecimiento corporativo y la personalidad emprendedora del pueblo.
  4. Vienen a ser el primordial origen de adelanto y crecimiento del sector privado.
  5. Restablecer la estructura de ingreso económico.
  6. Cooperar con el crecimiento económico nacional.
-

## **Tipos de microempresa**

Las Mypes poseen una clasificación, que se divide en tres partes:

- 
- a) Mype de Sub-sistencia: Se considera Mypes de subsistencia a las que en su ejercicio permanecen con poca productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato.

---

La Mype de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y agrupa la mayor cantidad de los problemas sociales, (En el Perú está latente: La evasión tributaria y el sub-empleo).

- 
- b) Mype de Acumulación Simple: Esta micro y pequeña empresa produce ingresos y bienes que sirven para cubrir los gastos sin entregar al empresariado un crecimiento aceptable para ejecutar nuevas finanzas, generalmente una Mype que recién comienza sus labores se encuentra inmerso en este género.

- c) Mype de Acumulación Ampliada: Esta Mype poseen una productividad prominente que les posibilita hacer nuevos negocios para el bien de la institución. Se determinan por comerciar adelantos tecnológicos y por obtener colaboradores con experiencia, ampliando así su eficacia.

## **Características**

Tienen características y tamaños diferentes, la micro empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley Mypes (Ley de Promoción y Formación de la Micro y Pequeña Empresa).

Las micro y pequeñas empresas deben asociar las siguientes propiedades concurrentes simultaneas:

---

a) La cantidad máxima de colaboradores:

- La Microempresa está compuesta de 1 a 10 colaboradores.
- La Pequeña empresa está compuesta de 1 a 50 colaboradores.
- La Mediana empresa está compuesta de 1 a 200 colaboradores.

b) El Horizonte de las Ventas Anuales:

- Microempresa: Puede realizar un monto máximo de ventas anuales de 150 Unidades

Impositivas Tributarias.

- Pequeña empresa: El monto de ventas anuales es superior a 150 Unidades Impositivas

Tributarias y el monto máximo es de 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

- Mediana empresa: Sus ventas anuales son superiores a 1700 Unidades Impositivas

Tributarias y el monto máximo es de 2300 Unidades Impositivas Tributarias.

#### CLASIFICACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS:

Las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

- **Microempresas de sobre vivencia:** Son aquellas que les urge conseguir ganancias y tienen como estrategia ofrecer mercadería a precios muy bajos, por lo cual al no contar con contabilidad suelen confundir sus ingresos con el capital. Sus propietarios suelen hacer mal uso del dinero e incluso de la mercadería.
- **Microempresas de Subsistencia:** Se les llama así a las que logran recuperar el dinero invertido y además pueden obtener ingresos para pagar a sus trabajadores.
- **Microempresas en Crecimiento:** Son las que son capaces de retener sus ingresos y los reinvierten con el propósito de aumentar su capital y poder expandirse, son aquellas que generan puestos de trabajo y se convierten en empresas más grandes.

(Hernández, 2017). (Patricio, 2018) cita al Programa de Estudios de (EEB, 2004) quien menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

- **Familiar:** Es aquella empresa en la que únicamente el propietario de esta puede utilizar el dinero que obtiene como ganancia de sus actividades.
- **Asociativas:** Son aquellas empresas que se han sido formadas en sociedad entre dos o más personas, y son ellos quienes deben hacerlo funcionar y suelen hacer el reparto de las ganancias de las mismas.
- **Unipersonal:** Es aquella empresa que tiene únicamente cuenta con un solo propietario.

### **Beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas**

Entre los beneficios sociales para los colaboradores de las microempresas tenemos a los siguientes:

- Cuentan con una remuneración de que no es menos que la mínima.
- Obtienen descanso a la semana de manera obligatoria, la misma que corresponde a 24 horas seguidas.
- Obtienen vacaciones pagadas de 15 días.
- Tienen días feriados correspondientes al régimen laboral habitual.
- Pueden ser beneficiarios del seguro de salud (SIS O Es Salud).
- Pueden ser afiliados al sistema pensionario que el elija (AFP u ONP).
- Si son despedidos de manera arbitraria, pueden ser beneficiarios de una indemnización el mismo que equivale a 10 remuneraciones al día por cada uno de los años completos

en los que haya brindado su servicio, teniendo un límite de 90 remuneraciones diarias.

(Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

Entre los beneficios sociales para los colaboradores de las pequeñas empresas tenemos a los siguientes:

- Cuentan con una remuneración de que no es menos que la mínima.
- Obtienen descanso a la semana de manera obligatoria, la misma que corresponde a 24 horas seguidas.
- Obtienen vacaciones pagadas de 15 días.
- Tienen días feriados correspondientes al régimen laboral habitual.
- Pueden ser beneficiarios del régimen contributivo de Es Salud.
- Pueden obtener gratificaciones en los meses de julio y diciembre, los mismo que equivales a la mitad de una remuneración.
- Puede recibir la CTS la cual equivale a 15 pagos diarios por cantidad de años de trabajo, siendo su máximo tope 90 pagos al día.
- Pueden ser asegurados al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, esto en caso de que realicen actividades con un riesgo elevado.
- Pueden contar con el Seguro Vida Ley.
- Pueden ser afiliados al sistema pensionario que el elija (AFP u ONP).
- Pueden tener licencias por casos especiales (Paternidad, pre y postnatal, salud y otros).
- Si son despedidos de manera arbitraria, pueden ser beneficiarios de una indemnización el mismo que equivale a 20 remuneraciones al día por cada uno de los años completos en los que haya brindado su servicio, teniendo un límite de 120 remuneraciones diarias. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019).

## **GESTIÓN DE CALIDAD**

### **Definición**

Gestión de calidad viene a ser los muchos procesos sistemáticos que da la posibilidad a cualquier compañía a planificar, hacer, verificar y actuar en cada una de las actividades que establezcan. Esto sin duda da estabilidad y firmeza en la práctica del ejercicio con la finalidad de cumplir con las perspectivas de los clientes y los avances de las empresas. La gestión de calidad varía de acuerdo a cada área del negocio para el que se instituyen sus propios y adecuados estándares, o sea, modelos de referencia que sirvan para medir o valorar el nivel de desempeño de la empresa. (Raffino, 2020).

La gestión de calidad es un proceso que se inicia por medio de instrucciones específicas y normas, con el objeto de ser convertirse en una guía para las empresas, asimismo, es reglamentada e inspeccionada por diferentes organizaciones mundiales y nacionales las mismas que se encargan de constituir los requisitos convenientes y las pautas que cada empresa deberá cumplir en la realización del ejercicio. Es por ello que las organizaciones que implantan este sistema de gestión de calidad tendrán que ser administrada como un todo, estableciendo los objetivos puntuales de calidad y rigiendo a toda la empresa para perseguir sus proyectos, impulsando el soporte de todas las áreas pertenecientes a la misma. Al mismo tiempo, la gestión de calidad es un instrumento que se enfoca de forma específica a realizar las mejoras de manera continua a la empresa, teniendo en cuenta diversas diligencias y cada asunto desarrollado por la misma, los cuales sean de influencia directa con relación al nivel de como los clientes lo pueden percibir. Esto da lugar a que las organizaciones puedan:

- Constituir metodologías.
- Establecer recursos.



- Diseñar responsabilidades.
- Concretar las actividades que permitan una gestión enfocada a obtener los objetivos determinados. (González, 2017).

### **Objetivos de la gestión de calidad:**

- Aumentar el enfoque al cliente: Es importante que los clientes sean tomados en cuenta de manera clara en todo lo relativo a la gestión de calidad.
- Aumentar la satisfacción del cliente: Esto se ejecuta por medio de los procesos de mejora continua. De la misma forma, este objetivo involucra que las empresas que lo practican certifiquen su capacidad de ofrecer servicios y productos que practiquen los requerimientos de sus consumidores.
- Tener el control de los aspectos más relevantes de las actividades empresariales: Teniendo la posibilidad de mejorar destacadamente su gestión de calidad y completando esto con otros procesos que están relacionados a las capacitaciones, las auditorías externas e internas y la estructura.
- Conseguir un consenso: Esto en relación a cada solución que se puedan cumplir con los requerimientos de los clientes y el comercio. (ISO, 2014).

### **Principios de la gestión de calidad:**

La gestión de calidad se basa en los siguientes principios:

- Orientación hacia el cliente.
- Participación de los trabajadores.
- Se enfoca en los procesos.
- Liderazgo.

- Mejora continua.
- Su enfoque está basado en hechos que le permita tomar decisiones
- Busca que tanto el cliente y la empresa tengan beneficios.
- Está enfocado en el sistema para la gestión. (Chamorro, 2016).

En relación a la calidad total se pueden mencionar los siguientes principios:

- Se orienta a los resultados.
- Está orientado en el cliente.
- Sus objetivos son realizados con coherencia y liderazgo.
- Su gestión se enfoca en los procesos y los hechos.
- Está enfocado en el desarrollo de las personas o la implicación de los colaboradores,
- Se enfoca en la innovación, en el aprendizaje y la mejora continua.
- Busca desarrollar alianzas.

Se enfoca en la responsabilidad social. (Escuela Europea de Excelencia, 2019).

### **Planteamiento de la Gestión de Calidad**

El primordial contratiempo originado por la transformación de la historia no es la cantidad de hipótesis, sino la falta de una hipótesis de Gestión de Calidad regularmente aceptable, el cual es el producto final de un hiper desarrollo abstracto y de una doctrina metódica, reunida a las carencias de la hipótesis lógica y de la comprobación de conocimiento practica justificada en una mensuración drástica. (Gaillard, 2016).

La falta de tolerancia arriba de la generalización de la Calidad, que se dirige a un grado superior el cual es la Gestión de Calidad. La literatura de la Gestión de Calidad incorpora una cuantiosa cantidad de colaboradores ideales, así como de conceptos sobre lo que la propia Calidad significa; justifica de sobra la confusión existente en el campo.

El proceso de elaboración de la Gestión de Calidad incluyendo la formación del enfoque de Gestión de la calidad total, se caracterizan por agregar ingresos desde lugares de estudio muy diferentes.

Conocimientos Técnicos como:

La estadística, la Gestión de Producción, el Diseño o la Ingeniería.

Conocimientos Sociales como:

La Psicología, la Administración de Empresas, el Marketing, la Gestión de Recursos Humanos, las Finanzas, la Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo y la Dirección Estratégica.

### **Importancia de la gestión de calidad**

La importancia de la gestión de calidad está basada en lo que se menciona a continuación:

- Da la posibilidad de inspeccionar el trabajo de los sistemas y de la empresa en sí misma.
- Refuerza en el cumplimiento de la normativa concerniente con los productos y servicios de manera más conveniente.
- Acrecienta el aprendizaje de los trabajadores de la empresa. Al contar con más información del sistema de gestión de calidad, los trabajadores podrán conocerlos mejor y podrán conseguir abordar su desarrollo de manera más ligera, restando desgastes, etc. Asimismo, el hecho de atesorar buena información ayuda a ampliar la motivación y compromiso de ésta. (Chamorro, 2016).

## **Mejora continua de la gestión de calidad**

Con relación a la gestión de calidad total, es aquella que también se le conoce como excelencia y además se define como “una estrategia de gestión de la organización, cuyo objetivo principal es satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. Estos grupos de interés suelen estar formados normalmente por: empleados, accionistas y la sociedad”. Se debe tener en cuenta que este término está relacionado con lo que comúnmente se conoce como el ciclo Deming o el ciclo PDCA. (Escuela Europea de Excelencia, 2019).

Asimismo, el Ciclo PDCA es la metodología más utilizada por las empresas con la finalidad de establecer un método de mejora continua cuya finalidad primordial es la evaluación de sí mismas, haciendo destacar los puntos sólidos que se deberán manejar y mantener los puntos débiles en los cuales se deberá trabajar para mejorar. Este ciclo es compuesto por cuatro etapas que van de forma cíclica, de tal manera que cuando se haya terminado a última etapa de deberá volver a realizar la primera fase y de esta manera iniciar con este ciclo. Es por ello que las actividades que se realizan en el ciclo PCDA deberán ser evaluadas de manera periódica con el fin de realizar mejoras que ayuden en el desarrollo de las empresas, las fases son las siguientes: Plan, Do, Check, Act. (García, 2016).

### **Fases del ciclo de calidad total**

#### **Plan (Planificar/ Planear)**

Al realizar esta fase se planifica, o sea, de deberán definir aquellas actividades que resultan necesarias para alcanzar el objetivo planteado. Es en esta fase en la que se consigue información importante acerca del proceso en el que se encuentra la empresa, asimismo, aquí se instituyen las exigencias del proceso nuevo y se puntualizan las especificaciones que se

quieren lograr. Entre las herramientas que se podrán utilizar en esta fase, podemos mencionar los siguientes: Despliegue de la función de calidad, Diagrama de Gantt, entre otros. (Sejzer, 2016).

En esta etapa es en donde además se busca conocer la problemática que está pasando la organización como también las actividades que requieren ser mejoradas, asimismo, se instauran los objetivos que se buscan lograr, además en esta fase se establecen los indicadores de inspección y se definen las herramientas o métodos que se utilizaran para alcanzar los objetivos que se han planificado. (García, 2016).

### **Do (Hacer)**

En esta fase del ciclo de la calidad se ejecutarán los cambios requeridos. Se debe tener en cuenta que estos cambios deben ser implementados en una escala baja antes de hacerlos funcionar de manera plena, es aquí en la que muchas empresas suelen realizar lo que comúnmente se conoce como las pruebas pilotos las cuales son ejecutadas para probar el funcionamiento de un plan. (Sejzer, 2016).

Se debe ejecutar el plan de acción y debe realizarse a través de la adecuada ejecución de las actividades que hayan planificado, asimismo mediante una aplicación del plan de manera controlada y mediante la comprobación y la obtención del feedback adecuado para una próxima evaluación. En muchas ocasiones es preferible hacer una prueba piloto para tantear el funcionamiento, esto se realiza antecediendo la realización de los cambios en gran escala. Para seleccionar la prueba piloto se debe tener en cuenta que éste sea quien represente de manera significativa y que sea riesgoso para la empresa. (García, 2016).

### **Check (Verificar)**

Cuando ya se haya cumplido el tiempo que haya acordado, se realizará la verificación del estado en el que se encuentra el proceso por medio de la información, para luego hacer una comparación con los requerimientos que se hayan establecido en la fase planificar. Aquí se pueden utilizar ciertas herramientas, por ejemplo: Los Diagramas de Ishikawa, Listas de Control, Diagramas de Pareto, entre otros. (Sejzer, 2016).

Cuando ya se haya implantado la mejora se deberán comprobar los logros que se han obtenido, los cuales están relacionados con los objetivos y las metas que se planificaron, esto se debe hacer utilizando ciertas herramientas de control, por ejemplo: El Check list, Diagrama de Pareto, entre otras. Para impedir la arbitrariedad, es necesario que haga la definición previa de cuáles serán las herramientas de control y cuáles serán los criterios que se tomarán en cuenta con el fin de resolver si la prueba piloto ha marchado bien o no. (García, 2016).

### **Act (Actuar)**

Después que se haya realizado la fase anterior y se tengan los resultados, se deberá actuar en respuesta a ello. “Aquí reside el éxito del método como herramienta de mejora continua. El funcionamiento es cíclico, la mejora es continua, por lo que luego de actuar debemos volver a planificar e ir perfeccionando sistemáticamente el proceso”. (Sejzer, 2016).

Finalmente, cuando ya se haya concluido con la comparación de los resultados obtenidos y con los objetivos planeados, se deberá realizar actividades de corrección y de prevención que den lugar a la mejora de las áreas o puntos clave, asimismo aprovechar y extender los aprendizajes y las experiencias obtenidas en otros casos, también a consolidar y estandarizar las metodologías que hayan resultado efectivas. De darse el caso que se haya ejecutado una prueba piloto y se obtengan resultados gratos, se deberá implantar esta mejora de manera

definitiva, y en caso de que no haya resultado satisfactorio, únicamente se mencionaran cuáles son los cambios que se deben realizar para lograr que los resultados sean de acuerdo a lo que se planificó. Cuando se haya concluido con esta fase, se deberá volver a realizar la primera fase y de esta manera ir estudiando las posibles mejoras que se deberán implantar. (García, 2016).

## **Técnicas de Gestión de Calidad**

### **Liderazgo**

(Fischman, 2016), explica que el liderazgo es la capacidad innata que deben tener los jóvenes para movilizar a los demás, sin esperar contar con un cargo o algún tipo de autoridad y deja claro que son los jóvenes los principales llamados a movilizar a los demás, para encontrar soluciones creativas a los problemas de nuestra sociedad.

Estos son los niveles de líderes según Fischman:

a) Liderazgo ausente: Es aquel que está acostumbrado a hacer las cosas solo y se olvida que tiene gente a su cargo. Al aislarse en su mundo, resulta muy poco motivador para el grupo.

b) Liderazgo Transaccional: Este líder ve el liderazgo como una transacción. “Yo te doy tu premio, si tu trabajas”. Aunque definitivamente es algo mejor que el líder ausente, no es suficientemente efectivo.

c) Liderazgo Transformador: Este líder eleva a la gente hacia ideales. Es el mejor de todos, ya que lleva a la gente al encuentro de su más alta necesidad, que es trascender.

## **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO**

Es una herramienta básica de mejora mediante la cual se implementan los planes operativos para que una empresa o negocio pueda alcanzar sus objetivos empresariales que desee alcanzar a mediano o largo plazo. El objetivo del plan estratégico es de vital importancia para poder diseñar la ruta que se va a conseguir para alcanzar metas y establecer las decisiones para que se transformen en acciones, ya que en un entorno competitivo es imposible lograr los objetivos sin un plan definido, (Rojas, 2004).

Para establecer rutas, antes es necesario:

- Observar y precisar las cualidades de la institución.
- Pensar en los momentos sólidos y detectar las potenciales amenazas que puedan acarrear un contratiempo.
- Pensar en cuáles son los propósitos de la compañía y qué mejora se debe hacer para lograrlos.

### **Misión, Visión y Valores.**

Por medio de estos tres elementos hay que precisar el objetivo y el perfil de como labora la compañía.

- a. Misión: Es el conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización.
- b. Visión: Son estrategias necesarias para alcanzar los objetivos y metas pretendidos por la dirección de la compañía, en un plazo concreto.
- c. Valores: Son el conjunto de principios éticos y profesionales que las compañías se comprometen a respetar durante toda su actividad.



- **Análisis de empresa y el entorno**

El diseño de estrategias de análisis es observar, evaluar e indagar de manera especial los problemas de las compañías para alcanzar procesos y los objetivos que se llevan a cabo, esto precisa de un análisis previo para conocer la situación tanto de la compañía como del entorno en el que se ubica, sacando a la luz los problemas que siempre aparecen.

El objetivo de esta investigación será determinar los aspectos positivos de la empresa que corresponde a la aspiración o el propósito que se desea alcanzar para obtener el máximo provecho y en él se exponen de manera clara y precisa los resultados que se quieren tener, para poder mejorar y corregir problemas y errores que se presenten en una compañía.

## **PRODUCTIVIDAD**

### **Definición**

Considera que la Productividad es la eficiencia entre la cantidad de productos en el proceso productivo de los recursos utilizados y mide cuántos bienes se obtienen de dicho producto con un determinado conjunto de factores productivos, (trabajo y capital).

La productividad es un indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producto obtenido, entre los resultados y el tiempo utilizado, (Porter, 2017).

### **1 Importancia de la productividad**

Es muy importante porque podemos aumentar la producción utilizando los mismos recursos y así satisfacer más necesidades a su esto nos permite ver el valor agregado del producto el cual se encuentra en la cantidad de horas y también de recursos que el personal emplea para realizar una acción determinada. Esto a gran escala se aplica a procesos que son

supervisados por personas, porque produce recursos para tener una mayor productividad dentro de la organización, ya que esto no solo depende del empresario, sino que también depende de los trabajadores, que también están ayudados por máquinas para acelerar y mejorar el proceso de elaboración del producto. (Porter, 2017).

## **2 Factores de la Productividad**

Estos factores son los recursos empleados para producir bienes y servicios que satisfacen las necesidades humanas, que las compañías utilizan para generar ingresos y riqueza. Existen cuatro factores de producción: tierra, trabajo, capital y tecnología que influyen en la productividad.

Desde el punto de vista económico, el factor de producción es un elemento estructural del proceso productivo. A su vez existen factores internos y externos según, (Porter, 2017).

**Diseño:** El diseño del proceso productivo consiste en la creación de productos nuevos que van a ser vendidos para el consumo de sus clientes, el diseño toma interés, porque los gustos de los clientes son múltiples, los mismos que son de diferentes segmentos en un determinado mercado, obteniendo así un nivel alto en ventas de diversos productos.

**Mecanismo:** Son instrumentos que se utilizan en la preparación de los productos, deben estar en óptimas condiciones para que el resultado final sea de buena calidad. Los instrumentos (utensilios), que se están utilizando deben cumplir los requisitos estándares de calidad, para la elaboración de los productos esto ayuda al mejoramiento del rendimiento y crecimiento productivo de la empresa.

**a) Programación:** Es instaurar un objetivo; mejor dicho, manejar un grado de productividad en la preparación del producto, conforme a lo establecido en la programación por la compañía en el instante de realizar el producto, este procedimiento brinda un grado de

ganancia, basándose en las ventas previstas en un tiempo definido, para alcanzar el objetivo planteado en la compañía.

**b) Insumos:** Para tener grados óptimos de productividad se debe tener en cuenta un registro detallado o inventario, esto va permitir un mayor control de insumos permitiendo saber qué cantidades se van a utilizar de forma diaria, semanal o mensual, para cumplir con los tiempos establecidos y para la elaboración del producto. Basándose en un nivel de producción, para poder obtener y brindar el producto final. Los insumos deben ser frescos y de primera para poder ofrecer un producto determinado y de calidad el mismo que satisfaga las necesidades del paladar de los clientes esto va a generar una mayor producción.

**c) Mano de Obra:** Los trabajadores cumplen un rol primordial en un transcurso de productividad de un determinado producto, empleando sus conocimientos, habilidades y su experiencia en la tarea que realiza de manera eficiente. Esto se inicia con una convocatoria y preselección de los nuevos empleados o trabajadores, los mismos que tienen que cumplir los perfiles solicitados por cada área de la empresa, esto permitirá poder acceder a un puesto de empleo dentro de la organización.

### **3 Ventajas de la productividad**

- Ayuda a incrementar las utilidades.
- La productividad permite la competitividad de una empresa. Una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad con costos bajos.
- Presenta indicadores económicos.
- Sirve como análisis de la fuerza de trabajo.

## **IV. HIPÓTESIS**

La actual investigación se denomina: Gestión de Calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021. No consto de hipótesis por ser una investigación cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, según (Espinoza, 2018).

Por ser descriptiva describe los sucesos, las peculiaridades, las características de la realidad problemática, según (Hernández, Fernández & Batista, 2014). Consideran que no es necesario que lleven hipótesis dado que en la investigación trata solo de mencionar las características de la formalización y el servicio al cliente, solamente las tesis explicativas y correlacionales deben llevar; es por ello que no hubo necesidad de ello ya que fue cuantitativo y solamente se realizó la descripción de la Gestión de Calidad y la Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panadería, Castilla Piura, 2021.

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptiva por lo cual no le corresponde la hipótesis, porque es difícil dar una exactitud en la determinación que pueda manifestar una o más cantidades de Variables, (Hernández, Sampieri, 2016).

## V. METODOLOGÍA

En la presente investigación se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo, método descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal.

### **Tipo de investigación**

#### **- Cuantitativo**

Fue de tipo cuantitativo, debido al proceso de investigación que se presenta de manera numérica y por porcentaje, se empleó la técnica de instrumento y fue analizado por métodos estadísticos, (Hernández, 2016).

### **Nivel de investigación**

#### **- Descriptivo**

La investigación fue descriptiva y solamente se describió las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas en estudio las cuales son más importantes de un contexto real, especificando las tendencias de una población, comunidades. Se puede deducir que solamente trata de medir, evaluar o recoger información de manera independiente y autónoma de conceptos y variables a las que el autor ha elegido, las investigaciones descriptivas solamente miden y recogen información. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En la presente investigación se halló las características de Gestión de Calidad y la Productividad en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías, distrito de Castilla provincia de Piura, año 2021.

Aquí se expresa que las múltiples investigaciones son de nivel descriptivas por que busca la determinación de rasgos en personas, comunidades o grupos, además algún fenómeno u objeto que sea sometido a un proceso de análisis. (Hernández, 2016),

El diseño es no experimental, porque no se efectuó una manipulación de forma intencional en las Variables Gestión de Calidad y la Productividad.

Considera a los diseños no experimentales como “estudios que se ejecutan sin ninguna manipulación deliberada de determinadas variables y solo se observan determinados fenómenos en su ambiente siendo este natural y así luego analizarlos”, (Hernández, 2016).

### **5.1. Diseño de Investigación**

#### **- No experimental**

El diseño que se aplicó para la presente investigación es no experimental; estudio que se elaboró sin manipular intencionalmente las variables y analizándose cómo se encontraron, se observa los problemas tal cual se manifiestan en la realidad para luego ser estudiados y analizados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se efectuó una manipulación deliberada de forma intencional de determinadas variables propuestas en la investigación, solo se observan determinados fenómenos en su ambiente siendo este natural y así luego analizarlos, (Hernández, 2016).

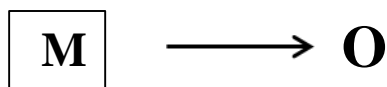
#### **- De Corte Transversal**

La investigación es de corte transversal porque se observó cada variable por separado y la información recogida es en un tiempo determinado y espacio específico, con un inicio y un final, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), citando a: (Liu, 2008), (Tucker, 2004).

La presente investigación fue de corte transversal, debido a que la recolección de datos que se empleó se dio en un solo momento y tiempo único, (Hernández, 2016).

A continuación, se presenta el resumen:

Donde:



Es:

**M:** Muestra (Mypes rubro panaderías, Castilla, Piura).

**O:** Observación de las Variables (Gestión de Calidad y la Productividad).

#### **4.2. Población y muestra**

Los componentes económicos materia de investigación son 5 micro y pequeñas empresas, rubro panaderías, distrito de Castilla, provincia Piura, año 2021.

La población utilizada constó de 05 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de panadería, Castilla Piura, obteniéndose los datos a través de la técnica de sondeo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), citando a: (Lepkowski, 2008), indican que la población son un grupo de casos que coinciden y tienen varias especificaciones en común.

- **Población**

##### **Variable Gestión de Calidad**

La población fue infinita desconociendo los elementos probables que participen en la investigación. La población estuvo constituida por los trabajadores los cuales fueron 48, además 5 propietarios de las Mypes, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021

##### **Variable de Productividad**

La población fue finita porque se acudió en forma directa a los propietarios, la cual está constituida de 5 propietarios y por 48 trabajadores de las Mypes.

- **Muestra**

Si la población es mínima o igual de 50 personas, la población es equivalente a su muestra (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), no necesita aplicar la fórmula del cálculo del tamaño de la muestra por lo que:

$$N = n;$$

$$\text{Donde } N = 3; n = 3;$$

siendo el tamaño muestral 3 personas.

Para el estudio cuantitativo, la muestra es un subgrupo de universo o población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Para variable servicio al cliente se utilizó la muestra infinita, para tal efecto se aplicó la fórmula: Cálculo del tamaño de la muestra infinita

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

(Murray y Larry, 2005)

$$n = ?$$

Z= Nivel de confianza. (Tabla de nuestro) Asumido para la investigación. 90%

P = nivel de probabilidad que concurra 50 %

q = nivel de probabilidad que no concurran 50 %

e = margen de error 10 %

La muestra utilizada para esta investigación constó de 05 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de panaderías, Castilla Piura, siendo el 100% de la población la que se



utiliza como muestra por su cantidad de casos; lográndose obtener los datos de las mismas a través de la Municipalidad de Castilla Piura. (Montemayor, 2017) indica que cuando una población es menor de 50 casos, la muestra será la misma cantidad.

## **CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN:**

### **1). Variable Gestión de Calidad.**

#### **a) Criterios de inclusión.**

Se incluyó a los gerentes, representantes, dueños y/o propietarios.

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

#### **a) Criterios de exclusión.**

- Se excluyó a los gerentes, representantes, dueños y/o propietarios.
- Clientes no disponibles.

### **2). Variable de Productividad.**

#### **a) Criterios de inclusión**

- Propietarios de ambos sexos, de 18 años a más

#### **b) Criterios de exclusión.**

- No se deja de lado a ningún propietario considerándolo a todos por igual, contamos con el apoyo de todos ellos, se respeta la privacidad de cada uno de ellos, no se debe incluir sus nombres ni apellidos en el trabajo de investigación.

**4.3. Definición y operacionalización de variables e indicador.**  
**Representantes de las Mypes.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>REPRESENTANTES DE LAS MYPES</b>	Son personas que han detectado una oportunidad de hacer empresa y la ha puesto en práctica, con la finalidad de hacerla realidad. Tienen una forma muy filosófica de entender la vida, por lo que cuando ven una oportunidad de negocio la hacen realidad. (Duro, 2019).	Los representantes de las Mypes de ambos sexos, diferentes edades, diversos grados de educación, son propietarios o administradores, y varían en el tiempo de desempeño en el cargo.	Sexo	Masculino Femenino	Nominal
			Edad	18 – 30 años 31 – 50 años 51 a más años	Razón
			Grado de instrucción	Primaria Secundaria Técnico Superior	Nominal
			Cargo	Gerente Propietario	Nominal

**Micro y pequeñas empresas.**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS</b>	Las Mypes son unidades económica constituidas por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Las Mypes son negocios que tienen varios años en el rubro, y suficiente cantidad de trabajadores, se formaron con la finalidad de subsistir o generar ganancias y pueden ser micro o pequeñas empresas.	Cuantos años tiene la Mypes	0 a 3 años 4 a 6 años 7 años a mas	Razón
			N° de trabajadores	1 a 5 6 a 10 11 a mas	Razón
			Objetivo de la empresa	Generar ganancias Subsistencia	Nominal
			Clasificación de la empresa	Unipersonal Asociativa	Nominal

**Variable Gestión de Calidad.**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica de instrumento
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Son procesos sistemáticos que permiten que una empresa pueda planificar, hacer, verificar y actuar en cada una de las actividades que instituyan. Esto permite que logren la estabilidad, cumpliendo así con las perspectivas de los clientes y el crecimiento de las empresas. (Raffino, 2020).	La Gestión de Calidad permite que las empresas determinen su misión y visión, planifiquen, implanten normas, realizar capacitaciones, medir sus objetivos y evaluar su cumplimiento, como también retroalimentar las acciones que no haya tenido el resultado esperado.	Importancia de la gestión de calidad	Sí No	Nominal Ordinal	Encuesta y Cuestionario
			Determinar la misión y visión.	Sí No	Nominal Ordinal	
			Planificar las actividades	Sí No	Nominal Ordinal	
			Implantar normas	Sí No	Nominal Ordinal	
	Son normas y procedimientos estándares internacionales que guardan relación entre sí, para poder cumplir con los requisitos de calidad que una empresa requiere, a consecuencia de satisfacer los requisitos previamente acordados con sus clientes mediante una mejora continua, de forma muy ordenada y sistemática. (Ortiz, 2016)	La dimensión de actividades se mide por medio de los indicadores: Atención, tiempo, servicio ofrecido y consumo, mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías.	Capacitar y motivar a los trabajadores	Sí No	Nominal Ordinal	Encuesta y Cuestionario
			Medir los logros	Sí No	Nominal Ordinal	
			Evaluar el cumplimiento de los objetivos	Siempre A veces Nunca	Nominal Ordinal	
			Retroalimentar las actividades	Sí No	Nominal Ordinal	

**Variable Productividad.**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Técnica de Instrumento</b>
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Se da con la relación entre los resultados y el tiempo utilizado, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el producto deseado, mayor será la productividad (Porter, 2017).	La dimensión Factores se medirá con los indicadores diseño. Mecanismos. Programación, insumos, mano de obra; mediante el cuestionario aplicado a los propietarios de la micro y pequeñas empresas, rubro panaderías.	Factores	Diseño, mecanismos, programación, insumos y mano de obra	Nominal	Propietario Trabajador	Encuesta y Cuestionario
		La dimensión Ventajas, se medirá con los indicadores: Motivación, área de venta, sistema de control y publicidad; mediante un cuestionario aplicado a los propietarios de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías.	Ventajas	Motivación, área de venta, sistema de control y publicidad	Nominal	Propietario Trabajador	Encuesta y Cuestionario

#### **4.4. Técnica e instrumentos de recojo de datos**

Para la elaboración y ejecución del presente trabajo investigación se empleó la técnica de la encuesta (observación) de tipo personal, con la intención de recolectar datos, de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías, en el ámbito de estudio; con sus objetivos de investigación. (Hernández, 2016).

Considera que la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, porque permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. El instrumento empleado fue el cuestionario, dirigido a los clientes para la variable de Gestión de Calidad de escala nominal. Este cuestionario se aplicó a 48 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías, del distrito de Castilla, provincia de Piura, finalmente para la ejecución de la encuesta se utilizó la ayuda de 5 propietarios, uno en cada panadería, (Hernández, 2016). Señala que el cuestionario es el documento que recoge la información organizada de los indicadores de las Variables Gestión de Calidad y la Productividad.

La misma que ha sido validada por especialistas en la materia y en relación con las variables de investigación, asimismo se utilizó el instrumento será el cuestionario con preguntas cerradas y estructuradas, siendo un total de 21 preguntas que estuvieron estructuradas de la siguiente manera: Las primeras 8 preguntas se direccionaron a conocer las primordiales características de los representantes y características de las Mypes, las siguiente 8 interrogantes se direccionaron a conocer las características principales de la Gestión de Calidad y las ultimas 5 preguntas se direccionaron a conocer las características primordiales de la Productividad de las Mypes en estudio. Así mismo, estas fueron las que ayudaron a obtener los datos e información relevante para el avance del proyecto y el logro de los objetivos planteados.

Un cuestionario consiste en un conjunto de dudas o preguntas en relación a unas variables a medir, las mismas que deben ser respondidas, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La técnica de recolección de datos es cualquier recurso o mecanismo que se utilizan para extraer, reunir, medir y evaluar la información de forma ordenada, ya que por entremedio de este dispositivo el investigador se hará valer, para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, mediante la cual, se recolectaron los datos, mediante un cuestionario para las 2 variables formalización dirigido a los propietarios de estas Mypes el cual contiene 21 preguntas distribuidas en dimensiones procedimientos y ventajas para las variables "Gestión de Calidad y la Productividad" y fue aplicado 48 clientes con sus dimensiones y estrategias; a través de la aplicación de estos instrumentos se logró obtener la información y conocimiento de la problemática de estas Mypes rubro panadería. (Aguilar, 2016)

El cuestionario es un formato redactado en forma interrogativa para recabar información sobre las dos variables en estudio, se aplica individualmente desde sus variables e indicadores. El cuestionario se ha obtenido a partir de las variables e indicadores en estudio enfocados en hechos y aspectos de interés para el desarrollo de la investigación, se entregó el cuestionario a las personas dando sus respuestas a las preguntas elegidas con sus respectivas escalas, posteriormente se acopió los respectivos cuestionarios procediendo a la realización del conteo y posteriormente se procesaron los resultados, habiendo utilizado el software Excel para la elaboración, (Aguilar, 2016).

#### 4.5. Plan de análisis

Una vez que se recopiló la información, se ingresó de forma manual los resultados en el formato Excel los mismos que fueron plasmados en gráficos ordenados de acuerdo a cada variable y sus dimensiones en tablas con su debida frecuencia porcentual de forma simple y sencilla para poder ser entendida de forma rápida.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel 2016 y para el procesamiento de los datos el Software SPSS versión 21, a su vez se realizó los gráficos para la debida interpretación y análisis de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de información, (Cuestionario) que luego se procedió a validar los datos por expertos en la materia.

El Análisis es la conclusión y parte final de la investigación; en el cual vamos a procesar toda la información que se ha obtenido la cual se va a procesar para poder llegar a las conclusiones, de los datos originales, (Hernández, 2016).

Hoy en día al análisis de las investigaciones cuantitativas son realizadas por medio de un ordenador y para ello existen diversos programas que aportan a la realización del mismo, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014),

En base a esto, el plan de análisis que se realizó de este estudio fue como se menciona a continuación:

- **Fase recolección de datos:** Esta es la fase que se realizó al inicio de la investigación, y para ello se realizaron las coordinaciones con los propietarios de las panaderías y pastelerías con la finalidad de solicitar el permiso correspondiente para realizar la investigación con datos de sus microempresas; luego de tener respuesta positiva por parte de ellos se procedió a la firma del consentimiento informado y después de ello se realizaron las encuestas, ejecutándose directamente a los responsables de las



microempresas, los mismos que son también los propietarios de dichas microempresas, esto sin duda nos permitió tener información de primera mano.

- **Fase tabulación de los datos:** Cuando ya se hubo recopilado la información por medio de las encuestas, se realizó la tabulación de la misma de manera ordenada, por lo que se utilizó el programa Microsoft Excel en la que se codificó las alternativas con números y de acuerdo a las preguntas se realizó el proceso de sacar el porcentaje, las figura y las tablas con la ayuda del MegaStat.
- **Fase interpretación y análisis de resultados:** Finalizando la obtención de las tablas y figuras se empezó la interpretación y el análisis de datos, el cual se realizó haciendo las comparaciones de los resultados de los antecedentes y los obtenidos en esta investigación para lo cual se obtuvo coincidencias y contrastes, asimismo se hizo un análisis con las bases teóricas utilizadas en esta investigación, obteniendo respaldo para los resultados obtenidos.

Como en todas las investigaciones, es necesario utilizar ciertos programas informáticos, y para esta investigación se utilizaron los siguientes:

- **Word:** En este programa se registró la información de este estudio, cumpliendo con los parámetros de las normas APA 7ma edición.
- **Excel 2016:** En este programa se realizó la formulación de las tablas y las figuras en las que se logran visualizar los resultados numéricos y porcentuales de las encuestas realizadas.
- **Power Point:** En esta herramienta se realizó las presentaciones o diapositivas, las mismas que sirvieron para mostrar los datos de la investigación en la sustentación.
- **Turnitin:** Ha sido utilizado para medir el grado de similitud que tenemos en la investigación y asegurar la realización de un trabajo original y sin plagio.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Hipótesis	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y la Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.</p> <p>Identificar las principales características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.</p> <p>Determinar las principales características de la Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería y pastelería. Castilla Piura, 2021.</p> <p>Elaborar un plan de mejora para las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.</p>	<p><b>Variable:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Variable:</b> Productividad</p>	<p>El presente estudio es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de corte transversal, motivo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad, (Hernández, 2016).</p> <p>Una hipótesis puede usarse como una propuesta provisional que no se pretende demostrar estrictamente, (Espinosa, 2018).</p>	<p><b>Población:</b> Se utilizó una población de 05 micro y pequeñas empresas.</p> <p><b>Muestra:</b> Variable 1 fueron 48 trabajadores Variable 2 fueron 48 trabajadores 05 Propietarios.</p>	<p><b>Se usó:</b> <b>Tipo Cuantitativo:</b> El tipo de investigación fue Cuantitativa, debido a que la investigación se presenta de manera numérica y con porcentaje, se empleó técnicas e instrumentos respecto a la estadística.</p> <p><b>Nivel Descriptivo:</b> Solamente se describió las principales características de las Mypes y variables en estudio.</p> <p><b>Diseño No Experimental:</b> Se elaboró sin manipular las variables gestión de calidad y competitividad, solo se observó sin realizarles ningún tipo de modificación.</p> <p><b>Corte Transversal:</b> Porque se ejecutó en un tiempo definido, con un inicio y un final, exactamente el año 2021.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta; (Observación).</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

#### 4.7. Principios Éticos

El Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), menciona en el código de ética aprobados para el desarrollo de la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, todo individuo que realiza una investigación perteneciente a esta Universidad debe guiarse por ciertos principios y valores éticos, los cuales sean una guía de las buenas prácticas y de la conducta responsable de cada investigador, por lo que en esta investigación se utilizaron los siguientes principios:

- **Protección a las personas:** Este principio fue respetado ya que se veló por la dignidad de las personas que fueron parte de esta investigación, conservando su identidad, manteniendo la confidencialidad y respetando su privacidad, de esta manera también se respetó la diversidad y los derechos primordiales de las personas, especialmente cuando alguno de ellos estaba en situaciones vulnerables.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Únicamente se utilizó la cantidad necesaria de papel, imprimiendo solamente el trabajo final; para las presentaciones previas se hizo uso del correo electrónico; los estabilizadores, CPUs, luces, monitores, ventiladores que no hayan estado usándose se apagaron y desconectaron todos en el momento en el que se dejaron de utilizar; a la vez se respetó el principio de biodiversidad puesto que se plantearon múltiples alternativas de solución para la problemática hallada.

En el momento que se realizó el cuestionario se recomendó a los encuestados, que tomen medidas con respecto a la materia prima que utilizan y que los desechos sean puestos en contenedores y a su vez mantengan su distancia según las normas sanitarias dadas para prevenir el contagio del COVID 19.

- **Libre participación y derecho a estar informado:** Todas las personas que participaron de la investigación, apoyaron de manera voluntaria y por decisión propia en la elaboración de este trabajo, así mismo, se les informó todo lo referente al tema a tratar y lo que necesitaban saber de la investigación, indicándoles por medio del consentimiento informado que los datos brindados se utilizarían exclusivamente con fines académicos.
- **Beneficencia y o maleficencia:** Pusimos mucho interés en velar por el bienestar de las personas comprendidas en este estudio, se evitó ocasionarles algún daño y se trabajó para reducir los efectos adversos que probablemente se pudieran dar, más bien, se maximizaron los beneficios para que las microempresas en estudio continúen logrando sus objetivos.

La investigación de la información fue tabulada de forma manual las actividades fueron realizadas a través del programa Excel rigiéndose al ejercicio profesional y los resultados fueron expresados por: Cuestionario, tablas, gráficos.

- **Justicia:** Durante el desarrollo de la investigación se hizo un juicio sensato respetando los principios de justicia y prudencia ponderable, tomando las precauciones necesarias para no dar lugar ni tolerar las prácticas injustas y tratando a todos de manera objetiva.
- **Integridad científica:** Se han señalado los problemas de importancia para la sociedad, los cuales están relacionados con la Gestión de Calidad y la Productividad, los mismos que de no corregirlos afectarían a las micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro panaderías de Castilla Piura.
- **Libertad:** Las personas encuetadas tuvieron libertad de expresión al dar las respuestas de cada pregunta aportando ideas para poder realizar una mejor investigación.

## **PROPUESTA DE MEJORA**

El diseño del plan de mejora representa la principal aspiración dentro de esta investigación. Sin embargo, se fundamenta y cobra importancia en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los miembros del objeto de estudio. La fase de investigación, el consenso y la fase de autoevaluación han sido un punto indispensable para consolidar la presente propuesta de mejora.

Este plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad en beneficio de las panaderías.

### **Propósitos del Plan de Mejora**

Mis pretensiones están orientadas a iniciar en las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura.

La mejora continua de la Gestión de Calidad y la Productividad se basa en el estudio de los problemas encontrados en las 5 micro y pequeñas empresas, rubro panaderías, esto ha servido para mejorar y trabajar en los problemas encontrados y dar propuestas de mejora y solución a los problemas de las empresas inmersas en esta investigación.

Este propósito general se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.

2. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.

3. Identificar las principales características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

4. Determinar las principales características de la Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería y pastelería. Castilla Piura, 2021.

5. Elaborar un plan de mejora para las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panadería. Castilla Piura, 2021.

### **Justificación del plan de mejora**

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización. Un plan de mejora debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos.

Aunque los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la enseñanza, su relevancia radica en que sirven para sustentar la implantación de acciones de mejora.

La fase de investigación, el consenso y la fase de autoevaluación, señaladas anteriormente, representan un aspecto importante porque nos conducen al diseño de un plan de mejora continua de la Gestión de Calidad y la Productividad de las panaderías, distrito Castilla, provincia Piura.

Los aportes del proceso de evaluación de la Gestión de Calidad y la Productividad deben ser incorporados mediante un plan de mejora a las micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura. En la actualidad las panaderías deben mantener mecanismos permanentes para asegurar la calidad de su producto.

En este sentido, un plan de mejora se justifica para que las panaderías, particularmente sean las protagonistas del proceso de producción, sean responsables de impulsar y desarrollar políticas de calidad y mecanismos de mejora continua.

A continuación, se señala algunos aspectos importantes relacionados con el plan de mejora:

Responsables: En el plan de mejora señalaremos a los representantes de las 5 micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura sobre las cuales recae la responsabilidad de las actividades propuestas.

En tal sentido emplearemos las siguientes especificaciones que influyen en el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura:

Propietarios.

Trabajadores.

Clientes.

En algunas actividades la responsabilidad puede ser compartida, en ese caso se incluirán las especificaciones correspondientes.

Cada día son mayores las exigencias del cliente y esto hace de que los representantes de dichas panaderías, tengan que invertir más en:

- a). Capacitación del personal.
- b). Marketing. (Propagandas, promociones, etc).
- c). Renovación continua de los Utensilios que utilizan a diario para la Producción.



d). Tecnología en maquinaria, (Para poder obtener productos de calidad).

e). Comprar útiles de aseo para poder mantener todo los utensilios y ambientes limpios, esto va a permitir que no exista bacterias, insectos y roedores.

f). Comprar vitrinas y anaqueles para poder exhibir y mantener ordenado los productos.

Esta inversión por parte de los Representantes de estas micro y pequeñas empresas, sector industria, rubro panaderías, distrito Castilla, provincia Piura, va a servir para poder obtener una mayor productividad y rentabilidad para el crecimiento de dichas Mypes.

### **Temporalización:**

El plan de mejora se propone con una duración de tres años. Sin embargo, las actividades se llevarán a cabo en tres niveles:

- En corto plazo: Implica una duración máxima de un año.
- En mediano plazo: Representa una duración máxima de dos años.
- En largo plazo: Representa la duración máxima de tres años.

Cuando las actividades requieran más de una de las temporalizaciones señaladas, se incluirán las especificaciones correspondientes.

## PLAN DE MEJORA

Propuesta de mejora para las Mypes rubro panaderías, Castilla, Piura			
Propuesta de Mejora	Responsabilidad de los Representantes	Responsabilidad de los Trabajadores	Observaciones
Planificar la actividades a realizar	X		
Llevar un mejor control para la compra de los productos	X	X	Responsabilidad de los dos
Implantar Normas	X		
Mantener el Orden y limpieza de los enseres y establecimiento en general	X	X	Responsabilidad de los dos
Capacitación y Motivación a los trabajadores en forma constante	X		
Evaluar y medir el Cumplimiento de los Objetivos	X		
Retroalimentar Actividades	X		
Variedad del Producto	X	X	Responsabilidad de los dos
Renovar los Utensilios	X		
Programación diaria para la Producción del Pan	X		
Calificar la mano de Obra de los Trabajadores	X		
Recibir sugerencias de los Clientes	X	X	Responsabilidad de los dos
Utilizar prendas adecuadas para el trabajo de panadería	X	X	Responsabilidad de los dos
Comprar maquinaria de primera para la realización de un producto de calidad	X		
Compa	X		

FUENTE: Elaboración propia.

## **Propuestas de Evaluación del Plan de Mejora**

En el plan de mejora propuesto he previsto el establecimiento de la evaluación del mismo, de modo que se realice la revisión evaluativa de forma oportuna y se garantice la retroalimentación de las actividades.

La evaluación del plan de mejora se desarrollará en dos modalidades. Por una parte, se plantean una evaluación parcial en cada uno de los momentos señalados en la temporalización de las actividades: primer año (corto plazo), segundo año (mediano plazo) y tercer año (largo plazo).

En cada uno de estos momentos la evaluación debe evidenciar los resultados que se han producido durante el período o tal vez, los que han dejado de producirse.

Por otra parte, se desarrollará una evaluación general de todo el plan de mejora, se realizará de en el momento de finalización del plan y debe ser manera integral.

Para llevar a cabo la evaluación se propone crear, antes de la implantación de plan, una comisión para asegurar el seguimiento y evaluación.

## V. RESULTADOS

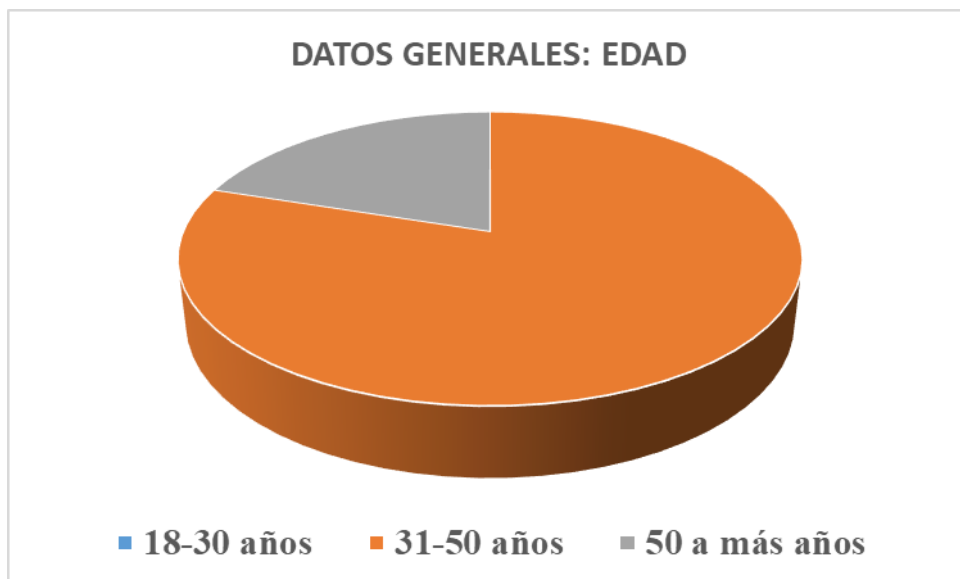
### 5.1 Resultados

a. **TABLA 1:** Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 1**

DATOS GENERALES			
ITEM	EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	18-30 años	0	0%
2	31-50 años	4	80%
3	50 a más años	1	20%
4	Total	5	100%

En el cuadro 01 se observa que el 80% de los encuestados pertenecen a las edades de 31 a 50 años y el 20% es de 50 a más años.



**Figura 01:** Diagrama circular que presenta los resultados de la Edad.

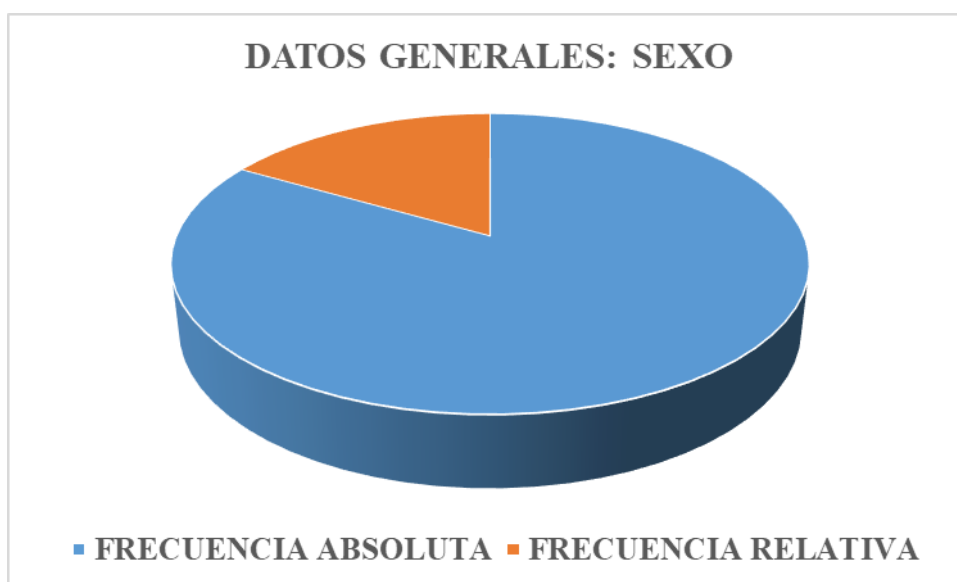
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 1:** Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 2**

DATOS GENERALES			
ITEM	SEXO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Masculino	4	80%
2	Femenino	1	20%
3	Total	5	100%

En el cuadro 02 se observa que el 80% de los encuestados pertenecen al género Masculino y 20% pertenece al género Femenino.



**Figura 02:** Diagrama circular que presenta los resultados del Sexo.

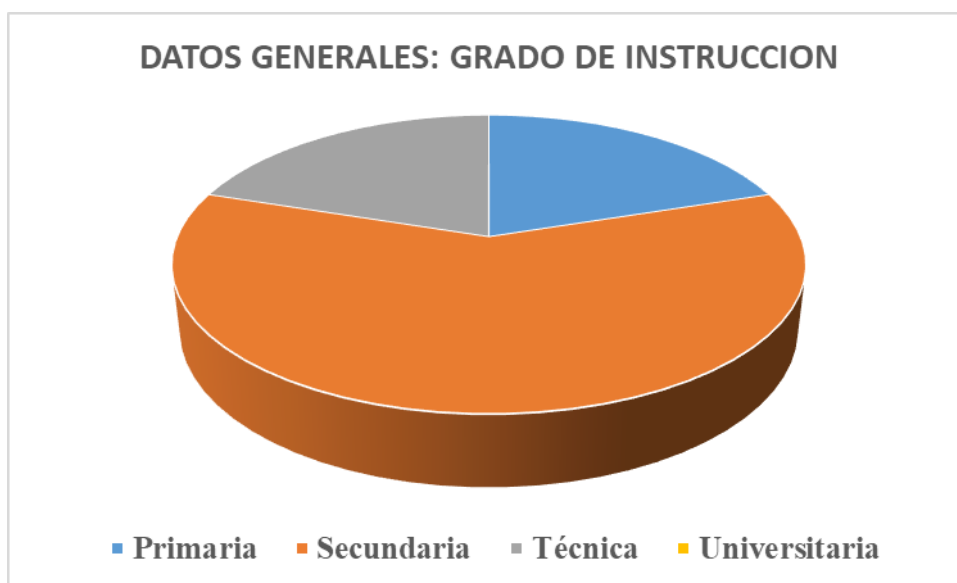
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 1:** Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 3**

DATOS GENERALES			
ITEM	GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Primaria	1	20%
2	Secundaria	3	60%
3	Técnica	1	20%
4	Universitaria	0	0%
5	Total	5	100%

En el cuadro 03 se observa que el 20% de los encuestados pertenecen al grado de primaria, el 60% a secundaria y el 20% a técnica.



**Figura 03:** Diagrama circular que presenta los resultados del Grado de Instrucción.

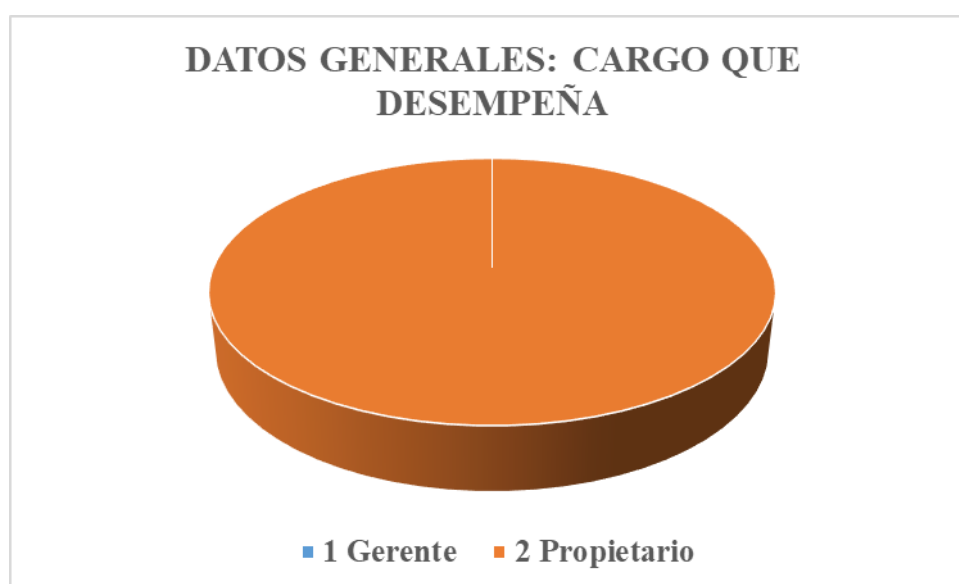
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 1:** Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 4**

DATOS GENERALES			
ITEM	CARGO QUE DESEMPEÑA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Gerente	0	0%
2	Propietario	5	100%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 20% de los encuestados son Gerentes y el 60% son propietarios.



**Figura 04:** Diagrama circular que representa los resultados del Cargo que Desempeña.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

b. **TABLA 2:** Características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 1**

<b>DE LA EMPRESA</b>			
<b>ITEM</b>	<b>TIEMPO EN EL RUBRO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
1	De 0 a 3 años	0	0%
2	De 4 a 6 años	3	60%
3	De 7 a más años	2	40%
4	Total	5	100%

En el cuadro 01 se observa que el 60% de los encuestados tienen entre 4 a 6 años en el rubro y el 40% tienen de 7 a más años.



**Figura 05:** Diagrama circular que representa los resultados del Cargo del Tiempo en el Rubro.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

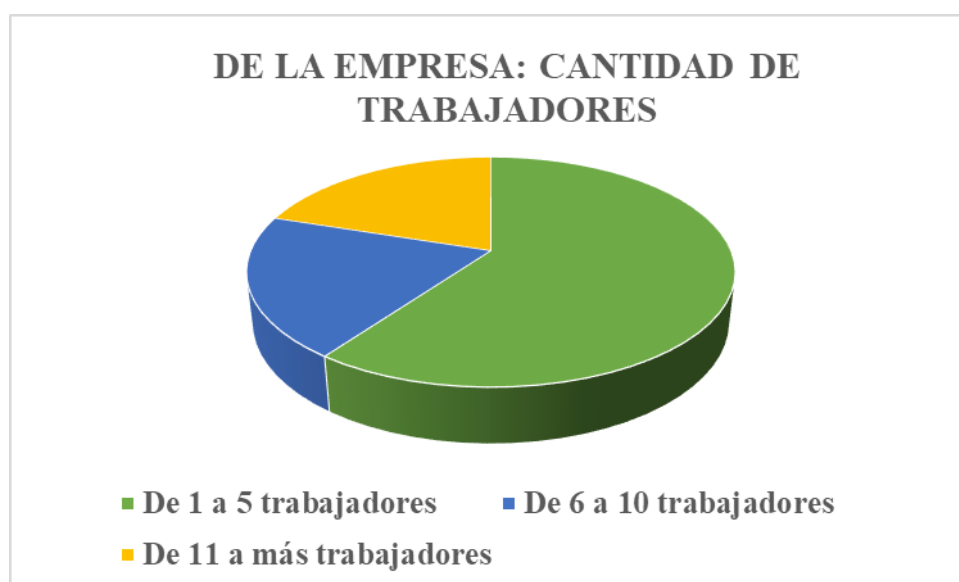


**TABLA 2:** Características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 2**

DE LA EMPRESA			
ITEM	CANTIDAD DE TRABAJADORES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	De 1 a 5 trabajadores	3	60%
2	De 6 a 10 trabajadores	1	20%
3	De 11 a más trabajadores	1	20%
4	Total	5	100%

En el cuadro 02 se observa que el 60% de las panaderías tienen entre 1 a 5 trabajadores, el 20% tiene de 6 a 10 trabajadores y el 20% tiene de 11 más trabajadores.



**Figura 06:** Diagrama circular que presenta los resultados de la Cantidad de Trabajadores.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 2:** Características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 3**

DE LA EMPRESA			
ITEM	OBJETIVO DE CREACION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Subsistencia	0	0%
2	Obtener ganancias	5	100%
3	Total	5	100%

En el cuadro 03 se observa que el 100% busca obtener ganancias.



**Figura 07:** Diagrama circular que representa los resultados del Cargo del Objetivo de Creación.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 2:** Características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 4**

DE LA EMPRESA			
ITEM	CLASIFICACION DE LA EMPRESA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Unipersonal	5	100%
2	Asociativa	0	0%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 100% es unipersonal.



**Figura 08:** Diagrama circular que presenta los resultados de la Clasificación de la Empresa.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

c. **TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 1**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	IMPORTACIA DE LA GESTION DE CALIDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	1	20%
2	No	4	80%
3	Total	5	100%

En el cuadro 01 se observa que el 20% es Si y el 80% es No.



**Figura 09:** Diagrama circular que presenta los resultados de la Importancia de la Gestión de Calidad.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 2**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	DETERMINAR LA MISION Y VISION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	3	60%
2	No	2	40%
3	Total	5	100%

En el cuadro 02 se observa que el 60% es Si y el 40% es No.



**Figura 10:** Diagrama circular que presenta los resultados de Determinar la Misión y Visión.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 3**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	3	60%
2	No	2	40%
3	Total	5	100%

En el cuadro 03 se observa que el 60% es Si y el 40% es No.



**Figura 11:** Diagrama circular que presenta los resultados de Planificar las Actividades.

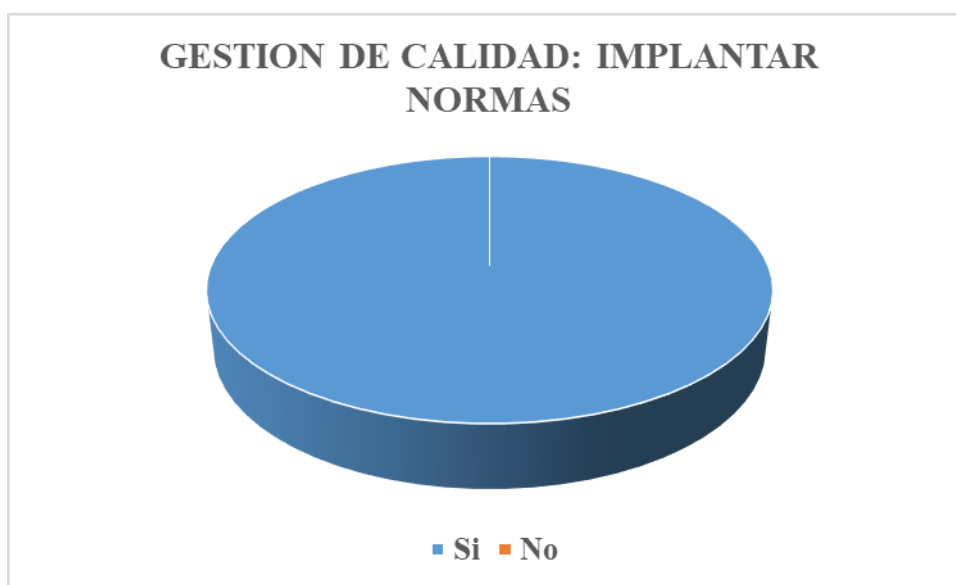
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 4**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	IMPLANTAR NORMAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	5	100%
2	No	0	0%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 100%.



**Figura 12:** Diagrama circular que presenta los resultados de Implantar Normas.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 5**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	CAPACITAR A LOS TRABAJADORES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	4	80%
2	No	1	20%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 80% es Si y el 20% es No.



**Figura 13:** Diagrama circular que presenta los resultados de Capacitar a los Trabajadores.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.



**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 6**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	MEDIR LOS LOGROS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	4	80%
2	No	1	20%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 80% es Si y el 20% es No.



**Figura 14:** Diagrama circular que presenta los resultados de Medir los Logros.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 7**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	4	80%
2	No	1	20%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 80% es Si y el 20% es No.



**Figura 15:** Diagrama circular que presenta los resultados de Evaluar el cumplimiento de los Objetivos.

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 3:** Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 8**

GESTION DE CALIDAD			
ITEM	RETROALIMENTAR LAS ACTIVIDADES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Si	3	60%
2	No	2	40%
3	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 60% es Si y el 40% es No.



**Figura 16:** Diagrama circular que presenta los resultados de Retroalimentar las Actividades.

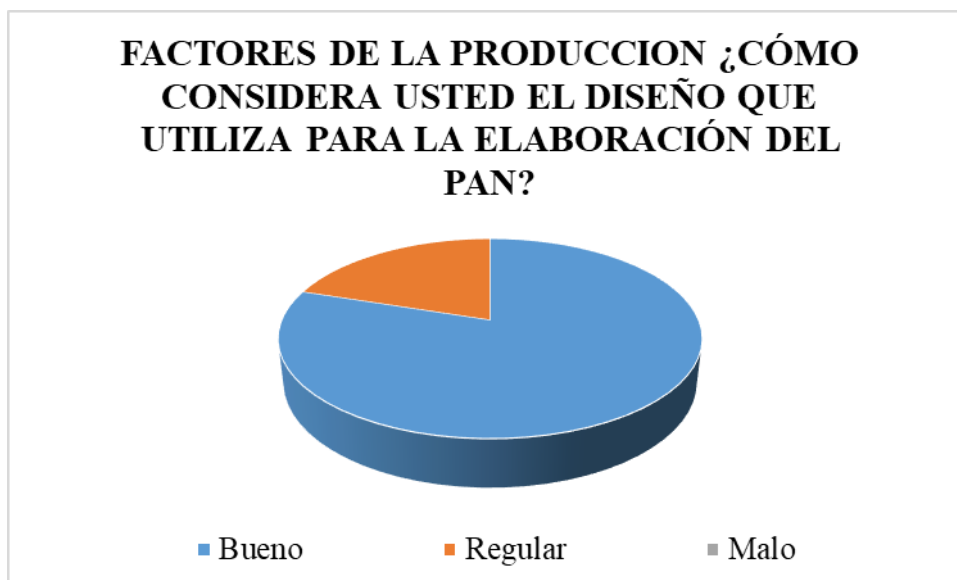
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

d. **TABLA 4:** Respecto al objetivo específico. Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 1**

<b>¿CÓMO CONSIDERA USTED EL DISEÑO QUE UTILIZA PARA LA ELABORACIÓN DEL PAN?</b>			
<b>ITEM</b>	<b>FACTORES DE LA PRODUCCION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
1	Bueno	4	80%
2	Regular	1	20%
3	Malo	0	0%
4	Total	5	100%

En el cuadro 01 se observa que el 80% es Bueno, el 20% es Regular.



**Figura 17:** Diagrama circular que presenta los resultados de ¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?

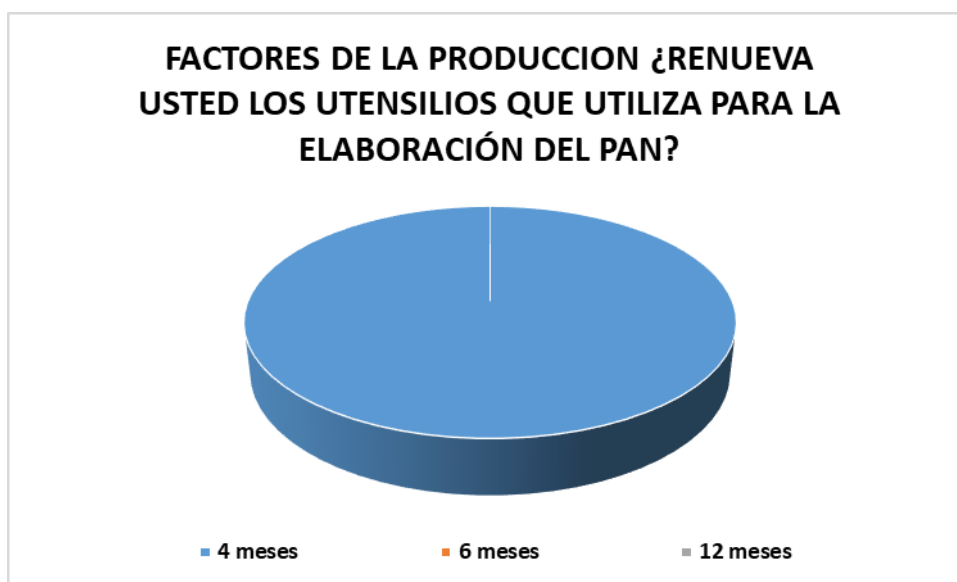
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 4:** Respecto al objetivo específico. Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 2**

<b>¿RENUEVA USTED LOS UTENSILIOS QUE UTILIZA PARA LA ELABORACIÓN DEL PAN?</b>			
<b>ITEM</b>	<b>FACTORES DE LA PRODUCCION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
1	4 meses	5	100%
2	6 meses	0	0%
3	12 meses	0	0%
4	Total	5	100%

En el cuadro 02 se observa que el 100% renueva sus utensilios cada 4 meses.



**Figura 18:** Diagrama circular que presenta los resultados de ¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 4:** Respecto al objetivo específico. Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 3**

<b>¿REALIZA USTED UNA PROGRAMACIÓN DIARIA DE PRODUCCIÓN DE PAN?</b>			
<b>ITEM</b>	<b>FACTORES DE LA PRODUCCION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
1	Si	4	80%
2	No	1	20%
3	Total	5	100%

En el cuadro 03 se observa que el 80% Si realiza una programación, el 20% No realiza una programación.



**Figura 19:** Diagrama circular que presenta los resultados de ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?

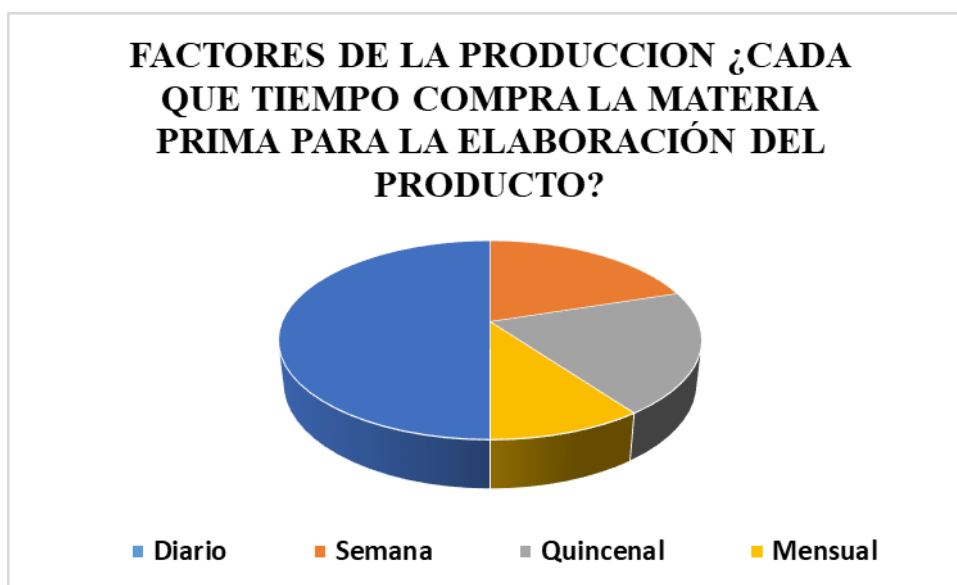
**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021

**TABLA 4:** Respecto al objetivo específico. Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 4**

<b>¿CADA QUE TIEMPO COMPRA LA MATERIA PRIMA PARA LA ELABORACIÓN DEL PRODUCTO?</b>			
<b>ITEM</b>	<b>FACTORES DE LA PRODUCCION</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
1	Diario	0	0%
2	Semana	2	40%
3	Quincenal	2	40%
4	Mensual	1	20%
5	Total	5	100%

En el cuadro 04 se observa que el 40% es Semanal, el 40% es a la Quincenal, y el 20% es Mensual.



**Figura 20:** Diagrama circular que presenta los resultados de ¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.

**TABLA 4:** Respecto al objetivo específico. Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.

**CUADRO 5**

¿CÓMO CALIFICAR LA MANO DE OBRA DE LOS COLABORADORES QUE LABORAN EN LA PANADERÍA?			
ITEM	FACTORES DE LA PRODUCCION	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1	Bueno	5	100%
2	Regular	0	0%
3	Malo	0	0%
4	Total	5	100%

En el cuadro 05 se observa que el 100% es Bueno la mano de obra.



**Figura 21:** Diagrama circular que presenta los resultados de ¿Cómo calificar la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?

**FUENTE:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro de panaderías Castilla Piura, 2021.



## 5.2. Análisis de resultados

**Tabla 1.**

### **A. Respecto al objetivo específico 1:**

Identificar las principales características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**Con respecto a la edad:** El 80% de los representantes de las Mypes tienen edades entre 31 a 50 años. Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 86.67% de los representantes tienen la edad de 26 a 50 años, además coincide con (Valdiviezo, 2018) quien menciona que el 50.0% tienen entre 36 a 50 años, también coincide con (Guerrero, 2019) quien menciona que el 35.0% tienen edad entre 40 a 50 años, asimismo coincide con (Llontop, 2018) quien obtuvo que el 60.0% tienen más de 40 años, pero se contrastan con los resultados de (Morales, 2019) quien menciona que 31.70% manifestaron tener de 18 – 30 años. Las bases teóricas de (Timoteo, 2017) menciona que una de las características de las micro y pequeñas empresas es que alrededor del 50.0% de sus propietarios son personas jóvenes y cuentan con una alta capacidad de gestión. Esto nos demuestra que las empresas de esta investigación son manejadas por personas adultas, lo cual les permite tener ciertas capacidades aprendidas en el transcurso del tiempo, esto sin duda es una ventaja para las microempresas ya que son dirigidas por personas responsables que toman en serio su desarrollo.

**Con respecto al sexo:** El 80% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino. Estos resultados coinciden con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 62.50% son del sexo masculino, también coincide con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 53.33% son masculinos, además coincide con (Valdiviezo, 2018) quien obtuvo que el 90.0% son del sexo

masculino, coincide también con (Guerrero, 2019) quien menciona que el 100.0% son hombres. Esto demuestra que las Mypes de este estudio son representadas en su mayoría por personas varones los cuales son cabeza de familia y tienen como único ingreso estas empresas, generando en ellos la dependencia y por ende le ponen mucho empeño en el logro de sus metas, asimismo hay ciertas empresas dirigidas por mujeres las cuales han tenido a bien enfrentar el mundo de los negocios y están hoy en día manejando sus empresas con la finalidad de lograr sus metas.

**Con respecto al grado de instrucción:** El 60.0% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria. Estos resultados se contrastan con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 37.50% tienen grado de instrucción secundario, además se contrasta con (Valdiviezo, 2018) quien menciona que el 50.0% tienen educación secundaria, también se contrasta (Guerrero, 2019) quien obtuvo que el 41.20% tienen estudios técnicos, además se contrastan con (Llontop, 2018) quien obtuvo que el 80.0% tienen educación superior. Esto nos demuestra que predomina la educación primaria en la formación de los representantes de las microempresas de este estudio, es por ello que algunas de las problemáticas existentes en las MYPES se dan a consecuencia de la falta de preparación existente en las mismas.

**Con respecto al cargo que desempeña:** El 100.0% de los representantes desempeñan el cargo de propietario. Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 46.67% son dueños. Esto nos demuestra que las micro y pequeñas empresas de esta investigación están siendo administradas o gerencias por parte de sus mismos propietarios, los mismos que son los representantes legales y los que gestionan los recursos necesarios para el desarrollo y crecimiento de su empresa.

Análisis de resultados - Respecto al objetivo específico N° 1						
Características	Items	Escala de Likert	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Coincidencia	Constraste
Representantes de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021	Edad	Cuadro N° 1			Con respecto a la Edad: Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 86.67% de los representantes tienen la edad entre 26 a 50 años.	No se ha encontrado constraste
		18-30 años	0	0%		
		31-50 años	4	80%		
		50 a más años	1	20%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Sexo	Cuadro N° 2			Con respecto al Sexo: Estos resultados coinciden con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 62,50% son del sexo masculino.	No se ha encontrado constraste
		Masculino	4	80%		
		Femenino	1	20%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Grado de Instrucción	Cuadro N° 3			Con respecto al grado de Instrucción: Estos resultados se contrastan con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 37.50% tienen grado de instrucción secundario.	No se ha encontrado constraste
		Primaria	1	20%		
		Secundaria	3	60%		
		Técnica	1	20%		
		Universitaria	0	0%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Cargo que desempeña	Cuadro N° 4			Con respecto al cargo que Desempeña: Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 46.67% son dueños.	No se ha encontrado constraste
Gerente		0	0%			
Propietario		5	100%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			

FUENTE: Elaboración propia.

## **Tabla 2.**

### **B. Respecto al objetivo específico 2:**

Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**Con respecto al tiempo en el que la empresa está en el rubro:** El 60% de las Mypes permanecen en el rubro hace 4 a 6 años. Estos resultados coinciden con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 50.0% de las Mypes tienen de 0 a 5 años en el mercado, también coincide con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 40.0% tienen 3 a 6 años de permanencia en el rubro, pero se contrastan con (Llun, 2018) quien obtuvo que el 46.0% funciona hace más de 16 años, también se contrasta con (Valdiviezo, 2018) quien obtuvo que el 40.0% tienen 3 años de antigüedad, además se contrasta con (Ventura, 2017) quien obtuvo que el 42.0% trabajan en el rubro hace 11 años a más, asimismo se contrasta con (Llontop, 2018) el 60.0% tienen de 6 a 10 años de establecidos. Esto demuestra que la mayoría de microempresas de la investigación son empresas relativamente jóvenes las cuales vienen luchando para sobresalir y cumplir con los requerimientos de los clientes de tal manera que logren competir en el mercado del rubro de panaderías.

**Con respecto a la cantidad de trabajadores:** El 60% de las Mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores. Estos resultados coinciden con (Llun, 2018) quien menciona que el 91.0% de las Mypes tiene 1 a 4 trabajadores, además coincide con (Llontop, 2018) quien obtuvo que el 60.0% tienen entre 3 a 4 trabajadores, pero se contrastan con (Olivos, 2018) quien obtuvo que el 61.10% cuenta con 4 a 8 trabajadores.

Las bases teóricas de (Palacios, 2018) el cual menciona que otra de las características de las microempresas es que tienen entre uno a diez colaboradores, asimismo (Timoteo, 2017) ratifica esta información en relación a la cantidad de colaboradores. Esto nos demuestra que las empresas de esta investigación cumplen con ciertas características para ser microempresas, teniendo un número de colaboradores necesarios y suficientes para realizar los trabajos según su producción, asimismo estas empresas suelen contratar mayor número de trabajadores en fechas donde sus productos tienen más salida.

**Con respecto al objetivo de creación de la empresa:** El 100% de las Mypes fueron creadas para obtener ganancias. Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien menciona que el 66.67% de las Mypes se creó con la finalidad de obtener ganancias, además coincide con (Valdiviezo, 2018) quien obtuvo que el 90.0% se formaron para obtener ganancias. Esto nos demuestra que las micro y pequeñas empresas de esta investigación han sido formadas por la necesidad de sus representantes y con el fin de obtener rentabilidad que les permita solventar sus gastos y seguir creciendo en el ámbito empresarial.

**Con respecto a la clasificación de la empresa:** El 100% fueron creadas como unipersonales. Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 80.0% de las Mypes son unipersonales. Las bases teóricas de (Patricio, 2018) citando al Programa de Estudios de (EEB, 2004) quien clasifica a las micro y pequeñas empresas en: familiar, asociativa y unipersonal que es la que solamente pertenece a un propietario.

Análisis de resultados - Respecto al objetivo específico N° 2						
Características	Items	Escala de Likert	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Coincidencia	Constraste
Micro y Pequeñas Empresas, sector industrias, rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.	Tiempo en el Rubro	Cuadro N° 5			Con respecto al tiempo en el que la empresa está en el Rubro: Estos resultados coinciden con (Morales, 2019) quien obtuvo que el 50.0% de las Mypes tienen de 0 a 5 años en el mercado.	No se ha encontrado constraste
		De 0 a 3 años	0	0%		
		De 4 a 6 años	3	60%		
		50 a más años	2	40%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Cantidad de Trabajadores	Cuadro N° 6			Con respecto a la cantidad de Trabajadores: Estos resultados coinciden con (Lluech, 2018) quien menciona que el 91.0% de las Mypes tiene 1 a 4 trabajadores.	No se ha encontrado constraste
		De 1 a 5 trabajadores	3	60%		
		De 6 a 10 trabajadores	1	20%		
		De 11 a más trabajadores	1	20%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Objetivo de creacion de la Empresa	Cuadro N° 7			Con respecto al Objetivo de Creación de la empresa: Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien menciona que el 66.67% de las Mypes se creó con la finalidad de obtener ganancias.	No se ha encontrado constraste
		Subsistencia	0	0%		
		Obtener ganancias	5	100%		
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			
Clasificacion de la Empresa	Cuadro N° 8			Con respecto a la Clasificación de la empresa: Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 80.0% de las Mypes son unipersonales.	No se ha encontrado constraste	
	Unipersonal	5	100%			
	Asociativa	0	0%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			

FUENTE: Elaboración propia.

### **C. Respecto al objetivo específico 3:**

Identificar las principales características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

**Con respecto a la importancia de la gestión de calidad:** El 80% de los representantes no consideran importante implantar la gestión de calidad en su empresa. Estos resultados coinciden con (Errante, 2015) quien menciona que el 68.0% de las Mypes no disponen de un sistema de calidad, pero se contrastan con (Silva, 2015) quien obtuvo que el 78.0% indican que es conveniente que se implemente un sistema de gestión de calidad, también se contrastan con (Errante, 2015) quien menciona que el 52.0% aplican los principios de calidad total, asimismo, se contrasta con (Olivos, 2018) quien obtuvo que el 72.20 % si cree que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype, también se contrasta con (Llueu, 2018) quien obtuvo que el 73.0% cree que la gestión de calidad le ayuda a perfeccionar su negocio. Las bases teóricas de (Chamorro, 2016) quien menciona que la importancia de la Gestión de Calidad está basada en que da la posibilidad de inspeccionar el trabajo de los sistemas y de la empresa, refuerza a que se cumplan las normas en relación a los productos y servicios, acrecienta el aprendizaje de los colaboradores y ayuda a ampliar la motivación y compromiso de la empresa. Esto demuestra que la gestión de calidad para las empresas de esta investigación no suele tener mucha importancia y esto muchas veces es por el desconocimiento del tema por parte de sus representantes.

**Con respecto a determinar la misión y visión:** El 64% si determinan su misión y visión. Estos resultados coinciden con (Urcia, 2017) quien obtuvo que el 96% tiene

establecido su visión y misión. Las bases teóricas de (Sejzer, 2016) menciona que lo primero que se debe realizar en una empresa es definir la misión y visión de la empresa.

Esto demuestra que las microempresas de este estudio si han determinado lo que son y lo que quieren ser, esto sin duda ayuda a que tengan un norte definido por el que puedan trabajar y lograrlo.

**Con respecto a planificar las actividades:** El 60% si planifican sus actividades a realizar. Estos resultados se contrastan con (Errante, 2015) quien obtuvo que el 48% del personal conoce los planes y los objetivos de la empresa, asimismo coincide con (Guerrero, 2019) quien obtuvo que el 76.50% cuentan con una planificación buena, además coincide con (Urcia, 2017) quien obtuvo que el 88.0% tienen y aplican la planificación de las actividades de su negocio. Las bases teóricas de (Sejzer, 2016) menciona que para lograr la calidad en las empresas se debe planificar aquellas actividades necesarias para poder lograr los objetivos trazados. Esto demuestra que a pesar que las microempresas se han planteado su misión y visión, no están planificando sus actividades para alcanzar sus objetivos y realizan actividades de acuerdo a lo que vaya pasando en el día a día en sus empresas, esto es una desventaja ya que de una planificación depende saber los recursos que se van a requerir en cada actividad, cuando no se planifica puede ver faltante o sobrante de recursos.

**Con respecto a implantar normas:** El 100% no implanta normas para su empresa (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con (Arana, 2017) quien menciona que el 100% de las Mypes cuentan con normas de higiene que regula la calidad del producto. Las bases teóricas de (Gonzales, 2017) menciona que la gestión de calidad inicia a través de instrucciones específicas y normas con la finalidad de que llegue a ser una guía para las empresas. Asimismo, (Raffino, 2019) menciona en relación a las Normas ISO 9001 que su



fin es asimilar por medio de normas explícitas, aspectos relevantes en relación a la seguridad, salud y ambiente en el sistema de fabricación a nivel universal.

Esto demuestra que las empresas de esta investigación tampoco están implantando normas para su desarrollo, esto sin lugar a dudas es lo que trae como consecuencias el mal manejo de los recursos y el incumplimiento de ciertas actividades que puedan ayudar a mejorar se situación.

**Con respecto a capacitar a los trabajadores:** El 80% si capacita a sus trabajadores. Estos resultados coinciden con (Olivos, 2018) quien obtuvo que el 66.70% cuenta con personal capacitado, además coincide con (Huete, Rodríguez & López, 2015) quien obtuvo que el 74.10% capacitan a su personal, asimismo coincide con (Lluen, 2018) quien obtuvo que el 100.0% capacita a su personal, también coincide con (Morales, 2019) quien menciona que el 56.30% han recibido otros cursos de capacitación, además coincide con (Olaya, 2018) quien menciona que el 78.0% tiene empleados capacitados para desarrollar sus actividades, coincide también con (Urcia, 2017) quien menciona que el 62.0% capacitan a sus empleados, pero se contrasta con (Borja & Jijón, 2016) quien obtuvo que en las Mypes hay reducida capacitación a los empleados, además se contrasta con (Ventura, 2017) quien obtuvo que el 67.0% de los trabajadores no se capacita para la actividad que realiza. Las bases teóricas de (ISO, 2014) mencionan que uno de los objetivos de la gestión de calidad es tener el control de los aspectos más relevantes de las actividades empresariales, lo que permite mejorar destacadamente su gestión y se complementa con procesos que están relacionados a la capacitación que se da a los trabajadores y a las auditorias que se realizan en la empresa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas de esta investigación si se preocupan por capacitar a sus colaboradores, esto ayuda a que las actividades que se

realizan en estas empresas se hagan de manera adecuada y cumpla con los parámetros que los clientes requieren.

**Con respecto a medir los logros:** El 80% miden el avance de los logros de su empresa. Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 73.33% miden el nivel de satisfacción de sus clientes algunas veces. Las bases teóricas de (García, 2016) menciona que para medir como podría funcionar ciertas actividades es preferible realizar una prueba piloto con el fin de medir como va a funcionar, asimismo (Sejzer, 2016) menciona que se debe realizar la verificación del estado en el que se encuentra el proceso a través de la información, para luego comparar los requerimientos que se haya planificado. Esto nos demuestra que las Mypes de esta investigación si miden sus logros esto es una ventaja ya que pueden de esta manera retroalimentar aquellas actividades que no se realicen de manera adecuada.

**Con respecto a evaluar el cumplimiento de los objetivos:** El 80% si evalúa el cumplimiento de los objetivos de su empresa. Estos resultados coinciden con (Errante, 2015) quien menciona que el 72.0% revisa de forma sistemática los planes, comparando resultados con objetivos. Las bases teóricas de (García, 2016) indica que después que se realicen las actividades de deberá comprobar los logros obtenidos y que estén relacionados con los objetivos y metas que se planificaron. Esto demuestra que los representantes de las microempresas de esta investigación si se preocupa por conocer el estado del logro de sus objetivos y es por ello que evalúa el cumplimiento de los mismos, esto les permiten conocer cuánto van alcanzando y hacia donde pueden llegar.

**Con respecto a retroalimentar las actividades:** El 60% retroalimenta las actividades realizadas que se encuentren con algún error. Estos resultados coinciden con (Errante, 2015),

quien obtuvo que el 48.0% se impulsan y apoyan las actividades de mejora dentro de la organización y con clientes, además coincide con (Urcia, 2017) quien obtuvo que 75.0% de las Mypes están dispuestas a hacer cambios que mejoren su eficiencia en su negocio. Las bases teóricas de (García, 2016) quien menciona que cuando ya se haya concluido con la comparación de los resultados obtenidos y con los objetivos planeados, se deberá realizar actividades de corrección y de prevención que den lugar a la mejora de las áreas o puntos clave, asimismo aprovechar y extender los aprendizajes y las experiencias obtenidas en otros casos, también a consolidar y estandarizar las metodologías que hayan resultado efectivas. Esto nos demuestra que las microempresas de este estudio tienen seria preocupación en cumplir con sus objetivos por lo que optan por realizar acciones que ayuden a que sus actividades realizadas tengan un mejor resultado, esto genera un mejor desempeño.

Análisis de resultados - Respecto al objetivo específico N° 3						
Características	Items	Escala de Likert	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Coincidencia	Constraste
Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.	Importancia de la Gestión de calidad	Cuadro N° 9			Con respecto a la Importancia de la Gestión de Calidad: Estos resultados coinciden con (Errante, 2015) quien menciona que el 68.0% de las Mypes no disponen de un sistema de calidad.	No se ha encontrado constraste
		Si	1	20%		
		No	4	80%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Determinar la Mision y Vision	Cuadro N° 10			Con respecto a determinar la Misión y Visión: Estos resultados coinciden con (Urcia, 2017) quien obtuvo que el 96% tiene establecido su visión y misión.	No se ha encontrado constraste
		Si	3	60%		
		No	2	40%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Planificar las Actividades	Cuadro N° 11			Con respecto a Planificar las Actividades: Estos resultados se contrastan con (Errante, 2015) quien obtuvo que el 48% del personal conoce los planes y los objetivos de la empresa.	No se ha encontrado constraste
		Si	3	60%		
		No	2	40%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
	Implantar Normas	Cuadro N° 12			Con respecto a Implantar Normas: Estos resultados se contrastan con (Arana, 2017) quien menciona que el 100% de las Mypes cuentan con normas de higiene que regula la calidad del producto.	No se ha encontrado constraste
		Si	5	100%		
		No	0	0%		
	<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>		
Capacita y Motiva a loa trabajadores	Cuadro N° 13			Con respecto a Capacitar a los Trabajadores: Estos resultados coinciden con (Olivos, 2018) quien obtuvo que el 66.70% cuenta con personal capacitado.	No se ha encontrado constraste	
	Si	4	80%			
	No	1	20%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			
Medir los Objetivos	Cuadro N° 14			Con respecto a Medir los Logros: Estos resultados coinciden con (Arana, 2017) quien obtuvo que el 73.33% miden el nivel de satisfacción de sus clientes algunas veces.	No se ha encontrado constraste	
	Si	4	80%			
	No	1	20%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			
Evaluar el Cumplimiento de los objetivos	Cuadro N° 15			Con respecto a Evaluar el Cumplimiento de los Objetivos: Estos resultados coinciden con (Errante, 2015) quien menciona que el 72.0% revisa de forma sistemática los planes, comparando resultados con objetivos.	No se ha encontrado constraste	
	Si	4	80%			
	No	1	20%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			
Retroalimentar las actividades	Cuadro N° 16			Con respecto a Retroalimentar las Actividades: Estos resultados coinciden con (Errante, 2015) quien obtuvo que el 48.0% se impulsan y apoyan las actividades de mejora dentro de la organización y con clientes.	No se ha encontrado constraste	
	Si	3	60%			
	No	2	40%			
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>			

FUENTE: Elaboración propia.

#### **Tabla 4.**

##### **A. Respecto al objetivo específico 4:**

Conocer los factores de la Productividad en las Mypes rubro panaderías, Castilla Piura, 2021.

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

Se observa que el 80% es Bueno. Estos resultados coinciden con (Carbajal, 2016), quien concluye que finalmente los propietarios en su mayor parte consideran bueno el diseño de la elaboración del pan. Por otra parte, (Porter, 2017), considera que el diseño es el proceso de creación de nuevos productos que son vendidos por una compañía para ser consumido por los clientes. Se observa que el 20% es Regular

##### **¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan?**

se observa que el 100% renueva sus utensilios cada 4 meses. Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Curillo, 2016), quien señala que si renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto. Por otra parte, (Porter, 2017), considera que los equipos que se van a emplear en la elaboración del producto, deben de estar en excelentes condiciones para que el producto terminado sea de calidad.

##### **¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?**

Se observa que el 80% Si realiza una programación, el 20% No realiza una programación. Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Alva, 2017), concluyendo que si realiza una programación diaria de producción del producto. Por otro lado (Porter, 2017), considera que la programación debe establecer objetivos diarios, semanales y mensuales en la elaboración del producto.

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

Se observa que el 40% es Semanal, el 40% es a la Quincenal, y el 20% es Mensual. Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Sullon, 2017), determina que comprar los insumos a los 15 días para elaborar el producto. Por otro parte, (Porter, 2017), considera que los insumos que se adquieran van a ser dependiendo del nivel de producción que empleen.

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

Se observa que el 100% es Bueno la mano de obra. Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Vargas, 2016), indica que tiene un excelente personal que trabaja en la panadería. Por otra parte (Porter, 2017), considera que las manos de obra de los colaboradores desempeñan un papel fundamental en el proceso de producción de los productos, aplicando sus capacidades habilidades y experiencia para un trabajo.

Análisis de resultados - Respecto al objetivo específico N° 4						
Características	Items	Escala de Likert	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %	Coincidencia	Constraste
Conocer los factores de la Producción de las Mypes rubro panaderías. Castilla Piura, 2021.	¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	Cuadro N° 17			¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan? Estos resultados coinciden con (Carbajal, 2016), quien concluye que finalmente los propietarios en su mayor parte consideran bueno el diseño de la elaboración del pan.	No se ha encontrado constraste
		Bueno	4	80%		
		Regular	1	20%		
		Malo	0	0%		
		<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>		
	¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?	Cuadro N° 18			¿Renueva usted los utensilios que utiliza para elaborar el pan? Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Curillo, 2016), quien señala que si renueva los utensilios que emplean en la elaboración del producto.	No se ha encontrado constraste
		4 meses	5	100%		
		6 meses	0	0%		
		12 meses	0	0%		
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>			
	¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	Cuadro N° 19			¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan? Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Alva, 2017), concluyendo que si realiza una programación diaria de producción del producto.	No se ha encontrado constraste
		Si	4	80%		
		No	1	20%		
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>			
	¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	Cuadro N° 20			¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto? Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Sullon, 2017), determina que comprar los insumos a los 15 días para elaborar el producto.	No se ha encontrado constraste
		Diario	0	0%		
		Semanal	2	40%		
		Quincenal	2	40%		
		Mensual	1	20%		
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>				
¿Cómo calificar la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	Cuadro N° 21			¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería? Estos resultados se comparan con los obtenidos por (Vargas, 2016), indica que tiene un excelente personal que trabaja en la panadería.	No se ha encontrado constraste	
	Regular	5	100%			
	Bueno	0	0%			
	Malo	0	0%			
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>				

FUENTE: Elaboración propia.

## VI. CONCLUSIONES

- **Con respecto al objetivo específico N° 01:** Identificar las principales características de los **representantes de las micro y pequeñas empresas**, sector industrias, Castilla Piura, 2021. Se concluye que la totalidad de representantes de las Mypes son propietarios de las mismas; la mayoría absoluta tienen edades entre 31 a 50 años, son del sexo masculino y la mayoría relativa tienen el grado de instrucción primaria.
- **Con respecto al objetivo específico N° 02:** Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, Castilla Piura, 2021. Se concluye que la totalidad de las Mypes fueron creadas con el objetivo de obtener ganancias, están clasificadas como microempresas unipersonales; la mayoría absoluta permanecen en el rubro desde hace 4 a 6 años y cuentan con 1 a 5 trabajadores.
- **Con respecto al objetivo específico N° 03:** Identificar las principales características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, Castilla Piura, 2021. Se concluye que la totalidad de las Mypes capacitan a sus trabajadores; la mayoría absoluta consideran que la gestión de calidad no es importante, pero si determinan su misión y visión, sin embargo, no planifican sus actividades, tampoco implantan normas, no miden sus logros, no obstante, evalúan el cumplimiento de los objetivos, pero no retroalimentan sus actividades.
- **Con respecto al objetivo específico N° 04:** Conocer los factores de Productividad de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, Castilla Piura, 2021: Se identificó que se renuevan los equipos que van a ser empleados en la elaboración del pan cada 4 meses, además se consideró como una buena mano de obra en el proceso de producción para la elaboración del pan 80%, en tanto la elaboración del producto se determinó que realizan una programación de manera diaria, se consideró que compran a la semana los productos para la elaboración del producto 40%.
- **Explicar las ventajas de Productividad:** Se identificó el resultado de los colaboradores en su totalidad que se sienten motivados en su lugar de trabajo.



### **Aporte del investigador**

La gestión de calidad es importante porque genera mayor eficiencia y nos ayuda a brindar un buen servicio al cliente y eso hace que el cliente tenga buena satisfacción del producto y así poder lograr ser recomendado.

También aporta mucho al crecimiento de la empresa llegando a posicionarse mejor en el mercado y logrando diferenciarse de la competencia, ya que en estos tiempos la competencia sigue los pasos unos de los otros logrando quien pueda alcanzar ser el mejor y tener mejor demanda laboral.

La gestión de calidad puede ayudar a las organizaciones a aumentar el grado de satisfacción de los clientes, porque los objetivos que se establecen toman en cuenta las necesidades y expectativas de éstos y las organizaciones orientan todo su esfuerzo en presentar productos o servicios que cumplan con los reglamentos aplicables y que satisfagan los requerimientos y solicitudes que el cliente pueda tener o necesitar en el futuro.

Todo esto genera confianza y diferenciación de la marca, asegura la preferencia de los clientes por la empresa y garantiza la permanencia en los mercados a largo plazo.

### **Beneficio al cliente**

La Gestión de Calidad y Productividad es una estrategia que usan hoy en día las empresas para potenciar la satisfacción y fidelización de los clientes trayendo consigo mismo una confianza de la empresa hacia al cliente consumidor y esa seguridad de obtener un producto de calidad con todos sus estándares de higiene y protocolos de seguridad que un consumidor desea. Otro de los beneficios es también que el cliente es que a través de esta investigación pueda llegar a conocer diferentes procedimientos y métodos de trabajo en base al rubro de panaderías, Castilla Piura.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones:

- **Examinar** de cerca todo lo referente a la Gestión de Calidad y la Productividad con el fin de conocer su importancia y en lo posible implementar actividades que les permitan brindar productos que cumplan con los parámetros de calidad solicitados por las Normas ISO.
- **Planificar actividades** que ayuden en logro de sus metas y objetivos, asimismo implantar normas que sirvan de guía para la realización de dichas actividades.
- **Medir los logros** de las actividades que se van realizando con la finalidad de retroalimentar aquellas que resultan ser débiles o que resulten improductivas, de tal manera que se puedan aprovechar cada una de ellas para el desarrollo de la empresa.
- **Implementar su cartera de clientes** con datos relevantes acerca de los mismos, con la finalidad de que se convierta en una herramienta para la toma de decisiones.
- **Implementar el plan de mejora** es una secuencia de pasos y acciones que realiza una empresa para obtener mejores resultados. (Establecer los objetivos. Definir la secuencia, de actividades a seguir, asignar responsables para cada actividad, establecer un cronograma y presupuesto para la realización de las actividades, definir los indicadores de gestión para evaluar los resultados).
- **Aprender y aplicar estrategias** que le ayuden en la negociación con sus clientes, así mismo realizar una comparación de los precios que los proveedores les brindan, con la finalidad de hacer una buena elección, aminorar costos y obtener más beneficios.

## PALABRAS CLAVE

- 1. Gestión:** Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye.
- 2. Investigación:** La investigación es una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos o, ampliar estos su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.
- 3. Metodología:** Hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.
- 4. Unipersonales:** Que corresponde o pertenece a una sola persona.

## KEYWORDS

- 1. Management:** It is to assume and carry out the responsibilities on a process, this can be business or personal, which includes.
- 2. Research:** Research is an activity aimed at obtaining new knowledge or expanding its application to solve problems or questions of a scientific nature.
- 3. Methodology:** It refers to the set of rational procedures used to achieve the objective or the range of objectives that governs a scientific investigation, a doctrinal exposition or tasks that require specific skills, knowledge or care. Often the methodology can be defined as the study or choice of a pertinent or suitably applicable method to a certain object.
- 4. Unipersonal:** That corresponds to or belongs to a single person.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía:

Almestar Paz, C. (2020), *Propuesta de gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustrial Beta – Chulucanas*

---

Obtenido de repositorio institucional. U.C.V:

---

**URI:** <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62848>

Cadena Chávez O. (2018), *Gestión de la calidad y productividad*

Obtenido de repositorio. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE:

**URI:** <http://www.repositorio.espe.edu.ec>.

Curo Humbo, L. (2016), “*Caracterización del financiamiento y capacitación en las MYPE comerciales rubro panificadoras del distrito 26 de octubre (Piura), año 2016*”

Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:

**URI:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1013/>

INEI (2021), informe técnico “Producción nacional – N° 05 mayo 2021

Obtenido de repositorio institucional. INEI

**URI:** <http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-produccion-nacional-mar-2021.pdf>

Lorenzo Gilvonio, E. (2017), *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017*

---

Obtenido de repositorio institucional. U.C.V:

**URI:** <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23150>

Olivos Julón, L. (2018), *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen, año 2018*

Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:

**URI:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9194/>

Saavedra Mendoza, T. (2018), en su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y Productividad de las Mype rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018*”.

Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:

**URI:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5943>

Sánchez Chira, P (2020), *Propuesta de gestión del mantenimiento para la mejora de la productividad de las máquinas de soldar en el área de producción de una empresa metalmecánica Talara – 2020.*

Obtenido de repositorio institucional. U.C.V:

URI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62142>

---

Sandoval Merino, R. (2020), *“Aplicación del estudio del trabajo en el proceso de codificado de camarón para incrementar la Productividad en el área de codificado de la empresa Seafrost S.A.C. Paita, 2020”*.

Obtenido de repositorio institucional. UCV:

**URI:** <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.04>

Yahuana Palacios, R. (2021), *Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021*

Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe:

**URI:** <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21353/>

Yonclei Merlin, G. (2017), *“Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017”*.

Obtenido de repositorio institucional. U.N.J.F.S.C:

**URI:** <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

# **ANEXOS.**

## ANEXO

### Anexo 1. Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Nº	Actividades	Año 2021															
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por un jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			x													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Recolección de datos								x								
9	Presentación de datos									x							
10	Análisis e interpretación de resultados										x						
11	Redacción de informe preliminar											x					
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de la investigación												x				
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de la investigación													x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
15	Redacción del artículo científico																x

FUENTE: Elaboración propia.



## ANEXO

### Anexo 2. Presupuesto.

NATURALEZA DEL GASTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>1. Bienes y Servicios</b>				
Materiales y Utiles	Papel Bond (A4)	1 millares	22	22
	Resaltador	2 unidades	1.5	3
	Lápiz	8 unidades	0.8	6.4
	Lapiceros	18 unidades	0.6	10.8
	Corrector	4 unidades	1.5	6
	Regla	2 unidad	1.2	2.4
	Grapas	1 caja	6	6
	cuaderno Block	1 unidad	2	2
	Grapador	1 unidad	10	10
<b>SUBTOTAL</b>				<b>68.6</b>
<b>2. Especialista del Tema</b>				
Especialista en Gestion de Calidad y Productividad	Charlas y Exposiciones	5 Charlas y Exposiciones	120	600
<b>SUBTOTAL</b>				<b>600</b>
<b>3. Servicios Básicos</b>				
Servicios basicos, comunicación publicidad y difusion	Servicio de Energia Electrica	5 meses	54	270
	Servicios de Internet	5 meses	65	325
<b>SUBTOTAL</b>				<b>595</b>
<b>TOTAL</b>				<b>1263.6</b>

**FUENTE:** Elaboración propia.

## ANEXO

### Anexo 3. Cuadro de Sondeo de las Micro y Pequeñas Empresas.

N°	Razón Social / Panaderías	Dirección	Gerente / Propietario	Número de trabajadores
1	Corporación de Alimentos (Vamys)	Av. Progreso N° 3041, <b>Castilla - Piura</b>	1 Propietario	26
2	Panadería y pastelería Pilar	Los Almendros S/N, Mz. B, Lt. 24, A.H. <b>Castilla - Piura</b>	1 Propietario	05
3	Panadería y pastelería Mabel	Av. Guardia Civil, Mz. B, Lt. 06, Urb. Miraflores, <b>Castilla - Piura</b>	1 Propietario	05
4	Panadería y Pastelería Santa. Isabel	Avenida Progreso N° 1617, <b>Castilla - Piura</b>	1 Propietario	08
5	Panadería SANTA Teresita	Calle Callao N° 708, <b>Castilla - Piura</b>	1 Propietario	04

**FUENTE:** Elaboración propia

## ANEXO

### Anexo 4. Registro Código ORCID.



The screenshot shows the top navigation bar of the ORCID website. On the left is the ORCID logo, and on the right is a blue circular user profile icon followed by a hamburger menu icon. Below this is a search bar with the placeholder text "Buscar" and a magnifying glass icon on the right side.

## Juan Carlos Pella Cueva

**ORCID iD**

 <https://orcid.org/0000-0001-7336-0013>

 Vista de impresión 

**No hay información pública disponible.**

Registro modificado por última vez el 5 de mayo de 2021 3:23:34 p.m.

**FUENTE:** Elaboración propia.

## **ANEXO**

### **Anexo 5. Firma de Autorización del Autor.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

#### **VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

### **AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Mediante el presente documento declaro ser el autor del artículo de investigación titulado: Gestión de Calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021, afirmo ser el único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre el mismo.

Autorizo a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote a publicar el artículo científico en mención en el Repositorio Institucional y en consecuencia en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 30035, para su difusión, preservación y acceso a largo plazo.

Garantizo que el artículo científico es original y que lo elaboré desde el inicio al final, no he incurrido en mala conducta científica, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Universidad y me declaro el único responsable y la faculto de tomar las acciones legales correspondientes.

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

**Firma:**

**Nombre:** Pella Cueva Juan Carlos.

**Documento de Identidad:** 80224013

**Domicilio:** Calle Huayna Cápac N° 1007 Campo-Polo. Distrito Castilla. Piura. Piura.

**Correo electrónico:** juancarlospellacueva@gmail.com

**Fecha:**

## **ANEXO**

### **Anexo 6. Instrumento de recolección de datos.**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad y la Productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021. Para obtener el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Marque la alternativa correcta de acuerdo a la situación y realidad de su empresa. (Solo se debe marcar una alternativa).

## **I. GENERALIDADES.**

### **1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

#### **1. Edad.**

- a) 18 – 30 años.
- b) 31 – 50 años.
- c) 51 a más años.

#### **2. Sexo.**

- a) Masculino.
- b) Femenino.

#### **3. Grado de instrucción.**

- a) Primaria.
- b) Secundaria.
- c) Técnico.
- d) Superior.

#### **4. Cargo que desempeña.**

- a) Gerente.
- b) Propietario.

### **1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

#### **5. Tiempo en el rubro.**

- a) 0 a 3 años.
- b) 4 a 6 años.
- c) 7 a más años.

**6. Cantidad de Trabajadores.**

- a) 1 a 5.
- b) 6 a 10.
- c) 11 a más.

**7. Objetivo de creación de la empresa.**

- a) Subsistencia.
- b) Obtener ganancias.

**8. Clasificación de empresa.**

- a) Unipersonal.
- b) Asociativas.

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.**

**9. ¿Importancia de la gestión de calidad?**

- a) Sí.
- b) No.

**10. ¿Determinar la misión y visión?**

- a) Sí.
- b) No.

**11. ¿Planifica las actividades?**

- a) Sí.
- b) No.



**12. ¿Implanta normas?**

- a) Sí.
- b) No.

**13. ¿Capacita y motiva a sus trabajadores?**

- a) Sí.
- b) No.

**14. ¿Mide los logros?**

- a) Sí.
- b) No.

**15. ¿Evalúa el cumplimiento de los objetivos?**

- a) Siempre.
- b) A veces
- c) Nunca.

**16. ¿Retroalimenta las actividades?**

- a) Sí.
- b) No.

### **III. REFERENTE A LA PRODUCTIVIDAD.**

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

- a) Bueno.
- b) Malo.
- c) Regular.

**18. ¿Con que frecuencia renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?**

- a) 4 Meses.
- b) 6 Meses.
- c) 12 Meses.

**19. ¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?**

- a) Sí.
- b) No.

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

- a) Diario.
- b) Semanal.
- c) Quincenal.
- d) Mensual.

**21. ¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores, que laboran en la panadería?**

- a) Buena.
- b) Mala.
- c) Regular.

## ANEXO

### Anexo 7. Constancia de Validacion.

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



Yo: *JOSE MANUEL AVILA RIVERA DNI: 476557129 LIC. EN ADM DE EMPRESAS.*

Por medio de la presente hago contar que se ha revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por:

**Juan Carlos Pella Cueva**; a los efectos de su aplicación y a los elementos de la población (Muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE EN LA PROPUESTA DE MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAS, RUBRO PANADERÍAS, CASTILLA PIURA, 2021**, que se encuentra realizado.

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

Piura 05 de julio del 2021.

  
-----  
 Lid. Adm. Jose M. Avila Rivera.  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 17675

FUENTE: Elaboración propia.

## ANEXO

### Anexo 8. Validación de variable Gestión de Calidad y Productividad.

VALIDACIÓN								
Ítem relacionados con : GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso agridescente?		¿Se necesitan mas Ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
¿Importancia de la Gestión de Calidad?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Determina la misión y visión?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Planifica las actividades?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Implanta normas?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Capacita a los trabajadores?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Mide los logros?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Evalúa el cumplimiento de los objetivos?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Retrolimenta las actividades?	X			X		X	SI ( )	NO (X)

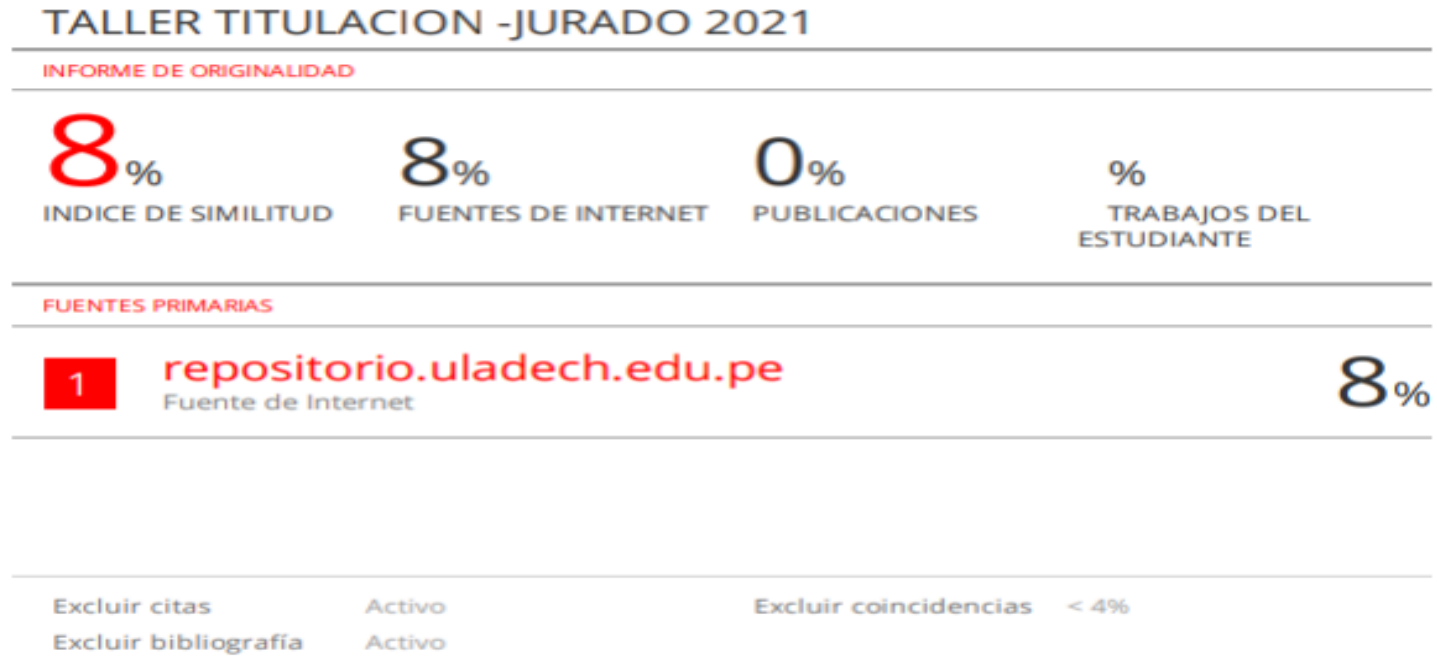
VALIDACIÓN								
Ítem relacionados con : PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso agridescente?		¿Se necesitan mas Ítem para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
¿Cómo considera usted el diseño que utiliza para la elaboración del pan?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Renueva usted los utensilios que utiliza para la elaboración del pan?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Realiza usted una programación diaria de producción de pan?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Cada que tiempo compra la materia prima para la elaboración del producto?	X			X		X	SI ( )	NO (X)
¿Cómo califica la mano de obra de los colaboradores que laboran en la panadería?	X			X		X	SI ( )	NO (X)

  
 Lic. Adm. José H. Arilla Rivero  
 REG. UNIK. DE CO. 10. 10. 11. 22

FUENTE: Elaboración propia.

## ANEXO

### Anexo 9. Turniti.



FUENTE: Elaboración propia.